

UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* MESTRADO ACADÊMICO EM AMBIENTE E SAÚDE

PAULO ROBERTO ALVES FALK

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E ABSENTEÍSMO DE BANCÁRIOS DA REGIÃO DO PLANALTO CATARINENSE

PAULO ROBERTO ALVES FALK

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E ABSENTEÍSMO DE BANCÁRIOS DA REGIÃO DO PLANALTO CATARINENSE

Dissertação de Mestrado, vinculada ao Programa de Mestrado em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense.

Orientadora: Dra. Lilia Ap^a Kanan Linha de pesquisa: Ambiente, saúde e sociedade.

F191q

Falk, Paulo Roberto Alves.

Qualidade de vida no trabalho, organização do trabalho e absenteísmo de bancários da região do planalto catarinense / Paulo Roberto Alves Falk. -- Lages (SC), 2016. 226 p.

Dissertação (Mestrado) - Universidade do Planalto Catarinense. Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense.

Orientadora: Lilia Aparecida Kanan.

- 1. Qualidade de vida. 2. Ambiente de trabalho.
- 3. Saúde do trabalhador. I. Kanan, Lilia Aparecida.

II. Título.

CDD 658.562



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM AMBIENTE E SAÚDE MESTRADO ACADÊMICO

"Qualidade de Vida no Trabalho, Organização do Trabalho e Absenteísmo de Bancários da Região do Planalto Catarinense"

Dissertação submetida ao colegiado do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ambiente e Saúde – Mestrado Acadêmico em cumprimento parcial para a obtenção do título de Mestre em Ambiente e Saúde, na Linha de Pesquisa Ambiente Saúde e Sociedade.

APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA em 29/02/2016.	
Orientadora Profa. Dra. Lilia Aparecida Casagrande de Oliveira:	Daya.
Membro Externo - UCS: Profa. Dra. Silvana Regina Ampessan Marçon:	Ilvana R. A. Janon
Membro do PPGAS/UNIPLAC-Titular: Profa. Dra. Juliana Cristina Lessa	nann Reckziegel: Owniau
Membro do PPGAS/UNIPLAC-Suplente: Profa. Dra. Natália Veronese C	

Profa. Dra. Ana Emilia Siegloch Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ambiente e Saúde

> Paulo Roberto Alves Falk Lages, Santa Catarina, fevereiro de 2016.

RESUMO

Os bancos atualmente objetivam atingir os chamados "índices de eficiência", que é a relação entre despesas e receitas. Isto significa que os bancos precisam atingir maiores rendimentos com estruturas de custo menor, incluindo as despesas com pessoal. Decorre que a redução do quantitativo de trabalhadores grassa entre as instituições bancárias brasileiras e, com isto, a sobrecarga de trabalho se evidencia entre aqueles que conseguem manter sues empregos. Assim a qualidade de vida no trabalho (QVT) bancário resta comprometida como evidenciado sobremaneira na literatura nacional, o que faz com que os trabalhadores vivenciem uma distância significativa entre o professado e o praticado quando se trata da preocupação dos empregadores com o ambiente laboral. Em razão de tais aspectos este estudo teve como objetivo analisar a OVT, a organização do trabalho e o absenteísmo no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense. A pesquisa é de natureza aplicada; é descritiva e a forma com que aborda o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento. Definiu-se como participantes os bancários da Região do Planalto Catarinense; para uma população de 450 bancários, conforme informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra incluiu 208 bancários. O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas que buscou identificar os dados sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas ao absenteísmo dos mesmos. Quanto à organização do trabalho utilizou-se um questionário com perguntas fechadas, que buscou avaliar percepções sobre (a) o conteúdo da tarefa; (b) o sistema hierárquico; (c) as modalidades de comando; (d) as relações de poder. Para se caracterizar a OVT foi utilizado o questionário Quality of Working Life Questionnaire (QWLQbref) que permite avaliar 4 domínios: físico, psicológico, pessoal e profissional. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, de modo se descrever e sumarizar o conjunto de dados coletados. Como resultados encontrou-se que na Região do Planalto Catarinense, a organização do trabalho bancário revela coerência e adequação; verifica-se que a maioria destes bancários está satisfeita com sua OVT. Na região pesquisada a média de absenteístas nos últimos três meses é de 15%, sendo este percentual maior que a média nacional (13%). Conclui-se que as instituições devem fortalecer as relações coletivas de trabalho, atentar às queixas dos trabalhadores, promover o diálogo como fonte de conhecimento para transformar as condições de

trabalho em algo que promova sentido e satisfação em laborar. De forma a se combater o adoecimento e consequente o absenteísmo, sugere-se a implementação dos programas de QVT de modo que esta seja cada vez mais digna e respeitosa.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); saúde do trabalhador; absenteísmo; bancários

ABSTRACT

Banks now aim to achieve the so-called "efficiency index", which is the ratio between costs and revenue. This means that banks need to achieve higher yields with lower cost structures, including staff costs. It follows that reducing the quantity of workers rife among Brazilian banks and, thus, the workload is evident among those who manage to keep sues jobs. So the quality of working life (QWL) Bank remains committed as evidenced greatly in the national literature, which causes workers to experience a significant gap between the professed and practiced when it comes to the concern of employers with the working environment. Because of these aspects this study aimed to analyze the QWL, the organization of work and absenteeism in the employment context of bank of the Santa Catarina Plateau region. The research is of applied nature; It is descriptive and the way it addresses the problem is quantitative, through technical survey procedure. It was defined as participating bank of the Santa Catarina Plateau Region; for a population of 450 bank, as reported by the Bank Employees Union in the region, the sample should include at least 208 bank. This number has been reached. The data collection procedure involved a questionnaire with closed questions aimed at identifying the demographic data of the participants as well as issues related to absenteeism thereof. As the organization of work used a questionnaire with closed questions, which sought to evaluate perceptions of (a) the job content; (B) the hierarchical system; (C) the control procedures; (D) the power relations. To characterize the QWL was used QWLQ-BREF questionnaire (Quality of Working Life Questionnaire) that evaluates four domains: physical, psychological, personal and professional. Data were analyzed using descriptive statistics in order to describe and summarize the collected data. As a result it was found that in the Plateau Region of Santa Catarina, the organization of banking work reveals consistency and adequacy; it turns out that most of the bank of the Santa Catarina Plateau region are satisfied with their QWL. In the region searched the absentee average the past three months is 15%, which is a higher percentage than the national average (13%). It concludes that the institutions should strengthen collective labor relations, pay attention to the workers' complaints, promoting dialogue as a source of knowledge to transform the working conditions of anything that promotes meaning and satisfaction in laboring. In order to combat the illness and consequent absenteeism, it is suggested the implementation of QWL programs so that it is more and more dignified and respectful.

Keywords: Quality of Life at Work (QVT); Worker's health; absenteeism; banking



Agradecimentos

À Deus.

À minha mãe, o pilar que me sustenta.

À Dyane, minha grande amiga, meu amor e apoio incondicional.

Aos meus irmãos, Junior e Ana que me ensinaram a ter garra e determinação através do amor.

Ao Bob, amigo que nem sempre está ao meu lado, mas está sempre que eu preciso.

À Bibi, que sempre incentiva: Vai Tio!

Ao meu pai, que me fez ir à escola.

Aos bancários que participaram da pesquisa, compartilho meus anseios e agradeço pelo apoio de cada um que me recebeu com um bom dia e um sorriso.

Aos colegas e professores do mestrado que tanto enriqueceram as aulas e compartilharam seus conhecimentos. Serão inesquecíveis!

À Prof^a. Dr^a. Lilia Aparecida Kanan pelo carinho e zelo a cada passo dado nesta caminhada. Incansável na atenção com minhas dúvidas e angústias. Agradeço por segurar o meu ímpeto, mas manter minha essência. Minha eterna gratidão e admiração pela profissional na

docência e pesquisa, mas também pela amizade e carinho que sempre teve comigo e com minha família.

Por fim, agradeço aos amigos, que compartilham sabedoria e serenidade e suportam meu choro e meu riso, saibam que são essenciais na minha existência.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	17		
2.	REVISÃO DE LITERATURA	25		
2.1	O setor bancário brasileiro: cenário atual	28		
2.2	Qualidade de vida no trabalho	29		
2.3	Absenteísmo	31		
2.4	Organização do Trabalho no setor bancário	32		
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	37		
3.1	Caracterização do Estudo	37		
3.2	Participantes da Pesquisa			
3.2.1	Escolha e Seleção dos Participantes			
3.3	Instrumentos e procedimentos de coleta e dados	39		
3.3.1	Equipamento e Material			
3.3.2	Registro de Dados			
3.3.3	Análise de dados	42		
3.4	Procedimentos Éticos	42		
1	RESULTADOS	45		
4.1	Bancários & Absenteísmo: aspectos característicos desta relação	47		
1.2	Organização do trabalho & QVT: como os bancários percebem			
1.3	esta relação	83 135		
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS GERAIS	181		
5.	REFERÊNCIAS	187		
	ANEXO 1. Questionário de Identificação e informações			
	adicionais	216		
	ANEXO 2. Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho			
	QWLQ-bref	218		
	ANEXO 3. Questionário sobre Organização do Trabalho	221		
		221		
	ANEXO 4. Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)	223		
	ANEXO 5. Parecer Consubstanciado do CEP	226		

1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços bancários apresenta características altamente tecnológicas e coloca à disposição de clientes diversas opções de autoatendimento. Aproveita como poucos setores a evolução tecnológica por substituir por máquinas as funções antes desempenhadas por pessoas. Como resultado, mecaniza processos, diminui postos de trabalho e transforma a relação empresa-cliente em algo impessoal. Os bancos justificam tais mudanças drásticas pela afirmação de que os novos sistemas automatizados surgem como alternativas não somente à necessidade de escala e redução dos custos, mas, principalmente, às novas demandas do consumidor (MONTEIRO, 2008).

Inovações que colocam o sistema financeiro brasileiro como um dos mais avançados em tecnologia que permitiu o desenvolvimento de novos produtos e serviços, mas também modificou a forma de interação entre os bancos e os consumidores e promoveu um afastamento do cliente das agências. Este distanciamento resultou em problemas associados à empatia e atualmente a profissão é analisada subjetivamente pelos clientes bancários. Assim, o bancário que sempre teve atuação de destaque na comunidade, sofre consequências, como a citada por Merlo e Barbarini (2002) ao enfatizarem que além da desestruturação de um antigo oficio e de saberes adquiridos na carreira, o bancário viu ruir o *status quo* de sua profissão.

Notícias são amplamente divulgadas na mídia, como a reportagem "Menos tijolo e mais algoritmo", da Revista Online Veja.com (2015), onde o Chef Executive Officer - CEO do Banco Itaú, Roberto Setúbal, disse aos investidores que o banco não foi agressivo na

disputa pela compra do HSBC porque "estamos acreditando muito mais na agência digital do que na agência do tijolo físico" (VEJA 2015, online). A afirmação dos banqueiros reflete que a primazia da tecnologia é o futuro e as agencias bancárias, o passado. A noticia é enfática e simbolicamente se traduz na frase: "a tradicional agência bancária é uma armadilha demográfica: um lugar adorado pelos vovôs... e desprezado por seus netos" (VEJA 2015, online). Mas ainda há consumidores que resistem à inovação e acreditam que uma máquina não substitui o contato humano, são conservadores e sensíveis ao tratamento que recebem nas agências (YUK, 2008).

Para Grisci e Bessi (2004, p.160), o modo de trabalhar tem de diversas maneiras, sofrido interferência da tecnologia que as organizações empregam. Os autores referem que "três possibilidades, entretanto, estão presentes no trabalho bancário atual: a automatização; o trabalho mais intelectualizado que demanda um trabalhador com capacidades e qualificações distintas das anteriormente demandadas e o aumento do desemprego".

Porém parece não mais fazer sentido aos bancos investir em agências. Resulta disso, a diminuição dos postos de trabalho, fator de preocupação dos bancários do país. Segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Curitiba (2015) o banco Itaú lucra R\$ 11,9 bilhões, mas segue demitindo e mesmo com lucro recorde e na liderança do ranking, o banco fechou 2.392 postos de trabalho. E de acordo com a Federação Nacional dos trabalhadores celetistas nas Cooperativas no Brasil (FENATRACOOP), demissões dos Bancos públicos devem liderar cortes de vagas no setor financeiro em 2015, onde pelo menos 8,5 mil funcionários devem ser aposentados

prematuramente até dezembro.

Outro exemplo: o Banco do Brasil deve manter uma tendência de redução de quadro pessoal que vem desde o final de 2012, quando tinha 114,2 mil funcionários e em março de 2015 apresentava 112,6 mil funcionários (FENATRACOOP, 2015). De outro modo, de acordo com a Revista Exame, este Banco foi a empresa aberta brasileira que mais lucrou no primeiro trimestre de 2015: lucrou 5,82 bilhões de reais no período (EXAME, 2015).

Mas o que motiva as instituições bancárias na continuidade destes constantes processos de demissões? Ainda que se preconize que o contato de um funcionário com os clientes da empresa influencie no relacionamento destes com a companhia (KOTLER, 1996). Segundo Silva (2007), três características são fundamentais na qualidade de serviços bancários: o atendimento de qualidade, comunicação e informatização e operações. Todas elas apresentam relevância quanto à qualificação de pessoal para exercer bem as demandas dos clientes. Mesmo assim, segue a tendência de diminuição dos postos de trabalho e sobrecarga de trabalho dos bancários.

Para que se possa entender um aspecto significativo das demissões no setor bancário, é importante destacar que as instituições buscam atingir índices de eficiência operacional. De acordo com Catelli (2001), empresas eficientes apresentam volume de produção com o menor dispêndio de recursos possíveis. Nestes recursos se incluem os recursos humanos. Lima (2002), referindo-se especificamente ao setor bancário, informa que eficiência bancária relaciona-se ao gasto do banco com despesas administrativas e de pessoal para cada real obtido através de prestação de serviços e intermediação financeira. Ou seja, despesas

com pessoal estão diretamente ligadas à eficiência operacional e ao lucro que os bancos almejam. Porém, esta redução de custos não significa melhoria de eficiência, pois perde-se pessoal e a qualidade do atendimento sofre os revezes desta redução.

O setor bancário, aliás, foi o que mais apresentou lucro no começo do ano. Os resultados do setor somaram 17,7 bilhões de reais. Entre as 20 empresas com os maiores lucros, 5 são instituições bancárias (EXAME, 2015).

Ao menos uma vez por ano a atenção do público e mídia em geral volta-se a este setor. É quando os bancários por força de sua coletividade e atuação de sindicatos representantes decretam greve. Esta atitude, quando não gera caos generalizado, causa transtornos financeiros e econômicos em todo o país. Neste momento de greve, solicitações e reivindicações são feitas. No ano de 2015 a categoria lutou contra a exploração, exigiu mais valorização e respeito, solicitou garantia de emprego com o fim das demissões e da rotatividade; mais saúde e melhores condições de trabalho, com o fim das metas abusivas e do assédio moral; e remuneração justa, com aumento real e Participação nos Lucros e Resultados (PLR) maior.

Com pequenas variações, ano após ano as reivindicações dos bancários são as mesmas. Porém, ou as medidas tomadas são ineficazes, ou até mesmo não cumpridas pelos empregadores. Conforme o SEEB Curitiba (2015) a Caixa Econômica Federal (CEF) em seu Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) de 2014 estabeleceu o compromisso de mais 2 mil contratações até dezembro de 2015. Até então a CEF contava com 101 mil empregados. Após o Plano de Apoio à Aposentadoria (PAA), a CEF chegou a apenas 97.975 empregados no país. Ou seja,

além de não cumprir o que foi acordado, passa a gerar desconforto em seus funcionários já que a redução do quadro gera sobrecarga de trabalho.

É neste ambiente caracterizado por insatisfações que se acumulam ao longo dos anos que os bancários passam a perceber os riscos à sua saúde. Para o SEEB Brasília (2014), cerca de 70 % dos funcionários apontaram a indignidade no trabalho, avaliando-o como cansativo, desgastante e fonte de sobrecarga. Situações que impactam diretamente na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) destes bancários.

Há mais de uma década Limongi- França (2004) afirmava que "os programas de qualidade de vida no trabalho são exigências dos tempos. Expressam um compromisso com os avanços da ciência, da civilização, da cidadania" (p.43). Cavassani, Cavassani e Biazin (2006) citam Davis e Newstrom e sugerem que os programas de QVT devam desenvolver ambientes de trabalho tão saudáveis para as pessoas, como para a saúde econômica da organização. E, definitivamente não parece ser esta a atual condição do ambiente de trabalho bancário. Conforme a pesquisa do SEEB Brasília (2014) que traz o sugestivo nome "100% não é mais o limite – Riscos Psicossociais do Trabalho Bancário" 80% dos respondentes da pesquisa informam exposição entre média e alta de adoecimento em função da organização do trabalho.

De forma a se combater o adoecimento e consequente o absenteísmo, há que se implantar programas de QVT digna e respeitosa aos bancários. A corroborar este entendimento, Limongi-França (2009, p.256) assevera que atualmente qualidade de vida e relações de trabalho são retratadas pela imperativa valorização das condições de trabalho. A autora prossegue afirmando que "essa demanda atrai a discussão sobre

procedimentos da tarefa em si, cuidado com o ambiente físico, atenção ao relacionamento interpessoal, significado do trabalho e problemas de adaptação aos cargos e condições de vida a ele inerentes". Todavia, ainda que se professe tal necessidade, de acordo com o SEEB Brasília (2014), tanto a saúde física, quanto mental dos bancários são as mais propensas a serem atingidas. O corpo sente as tensões e logo o psiquismo é afetado.

Sendo um objetivo deste estudo estabelecer a correlação entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho, convém citar Silva (2005), pois que estabelece o absenteísmo como uma expressão do impacto negativo do trabalho na saúde dos trabalhadores e é um sintoma de que algo não vai bem na relação capital/trabalho. Com relação à insatisfação com a profissão o bancário sente a privação de sentido impressa nas normas instituídas pelas organizações, na incapacidade de realização e reconhecimento, diante da execução de atos sem escolhas e da realização de atividades sem significado (MERLO E BARBARINI, 2002).

Para o SEEB Brasília (2014), a falta de condições adequadas de trabalho, principalmente em relação à insuficiência de pessoal para atingir metas elevadas, com prazos incompatíveis, sentimentos de desvalorização e não reconhecimento por parte da instituição são reclamações recorrentes dos bancários e são indícios de que a relação entre funcionários e empresa pode estar prejudicada.

Resta evidente que este é um setor que apresenta inúmeras fragilidades à saúde e OVT de seus trabalhadores.

Os aspectos anteriormente citados promoveram interesse na busca de respostas à seguinte questão: Qual (is) a(s) relação (ões) que se estabelece(m) entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense?

Este estudo teve como objetivo analisar a QVT, organização do trabalho e absenteísmo no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense. Especificamente pretendeu-se:

- (a) Identificar as características da organização do trabalho dos bancários;
- (b) Verificar a adesão dos bancários a programas de QVT e a avaliação que fazem destes;
- (c) Identificar as causas e o índice médio de absenteísmo no setor bancário da região em referência.

As hipóteses elencadas ao estudo são:

- QVT e absenteísmo apresentam relação quando se trata do trabalho de bancários da região do Planalto Catarinense.
- Não é possível estabelecer relação entre QVT e absenteísmo quando se trata do trabalho de bancários da região do Planalto Catarinense.

A escolha da região pesquisada considerou o Estatuto Social da Associação dos Municípios da Região Serrana (AMURES) aprovado em 13.08.2010 e ainda vigente que cita em seu Capítulo Único das Disposições Gerais artigo 5º item b.12 – como um de seus objetivos, realizar estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos. Além de se tratar de uma região que apresenta

lacunas no conhecimento produzido a respeito de QVT é pertinente considerar a realização do estudo ora proposto para desenvolvimento regional na área pesquisada.

Alguns trabalhos sobre QVT foram realizados baseados no setor bancário, como os de Barcelos e Freitas (2013), de Duarte *et al.* (2010), de Santos e Souza (2007) e Bartoski e Stefano (2007). Estes estudos enfatizam a relevância do setor bancário, que faz parte do setor terciário da economia e responsável por mais de 60% do Produto Interno Bruto (IBGE, 2012). Porém, percebe-se que os empenhos para avaliar a QVT no setor bancário ainda são iniciais e muitas vezes insuficientes, além de não haver um consenso a respeito de quais dimensões e indicadores são os mais adequados para se avaliar a QVT no referido setor (Barcelos e Freitas, 2013).

2 REVISÃO DE LITERATURA

Os processos de gestão de pessoas envolvem muitos valores e conceitos, para este estudo se estabeleceu como foco a análise dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT). Essa opção teve como fator decisivo a leitura de estudos de diferentes autores da área, (Rosa, 2012; Moura, 2011; Limongi-França, 2004), a observação da existência de diferentes tipos de programas de QVT no setor bancário, os elevados índices de absenteísmo e a alta rotatividade desta profissão que apresenta metas estabelecidas por escalões hierárquicos superiores, e não raramente são consideradas inatingíveis pelos bancários (JACQUES; AMAZARRAY, 2006, p. 97).

Segundo Gaulejac (2007, p.41) este ambiente de trabalho apresenta características em que o curto prazo determina a avaliação do desempenho e da rentabilidade; disto decorre um estado de tensão cuja característica é a constância, ou seja: "zero de atraso, tempo exato, fluxos tensos, gerenciamento imediato, etc". O autor sugere ainda que é preciso incrementar tudo o que é feito, produzindo mais, com maior qualidade e rapidez e com os mesmos recursos — às vezes com recursos menos eficazes.

A busca de literatura específica ao estudo proporciona entendimento sobre o que já foi debatido e pesquisado, mas dúvidas surgem ao se aprofundar no tema, abrindo novas possibilidades de estudo e pesquisa. Rever o que já foi conceituado comparando à realidade atual faz com que o autor justifique sua pesquisa através dos problemas elencados.

2.1 O setor bancário brasileiro: cenário atual

Apresentar o cenário atual do setor bancário brasileiro se faz necessário para fundamentar este estudo. Importantes contribuições teóricas devem ser analisadas e observadas para que a pesquisa aplicada na prática encontre resultados significativos para o setor.

Barros (2013, p.208) assevera que "o setor bancário financeiro mergulha em um mar em fúria; ele se tornou complexo, dinâmico, agressivo, de difícil previsibilidade e, às vezes, até caótico, no qual sobreviver é um desafío diário." Fez-se então, um apanhado de informações para justificar esta colocação.

Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - DIEESE (2013), os bancos atualmente objetivam atingir os chamados "índices de eficiência", que é a relação entre despesas e receitas. Significa que os bancos precisam atingir maiores rendimentos com estruturas de custo menor, incluindo as despesas com pessoal. Com isso os bancos promovem a demissão de trabalhadores e de um modo geral, entre janeiro e dezembro de 2012, o setor bancário reduziu em 85,3% a geração de empregos em relação ao mesmo período de 2011. De acordo com o Relatório Social da Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2013) o crescimento consistente da oferta de serviços financeiros para a população ocorre apenas se houver um aumento da capilaridade dos pontos de atendimento. Reconhecendo essa necessidade, os bancos continuaram a investir no aumento da presença dos pontos físicos, ampliando o número de agências, de Postos de Atendimento Bancário (PABs) e de Postos de Atendimento Eletrônico (PAEs) (Federação Brasileira de Bancos, 2013, p. 34). Porém a pesquisa realizada em parceria pela Confederação Nacional dos Trabalhadores

do Ramo Financeiro - CONTRAF-CUT e o DIEESE, divulgada em 25.08.2014 relata que nos primeiros sete meses de 2014 houve corte de 3.600 postos de trabalho no setor bancário em todo o país. O saldo negativo foi resultado de 20.075 admissões contra 23.675 desligamentos. E apesar de todo este esforço do setor em reduzir os postos de trabalho por soluções inovadoras e tecnológicas a demanda de serviço nas agências continua elevada. Segundo a FEBRABAN (2013) mesmo com o crescimento do internet banking, as transações realizadas nas agências bancárias permanecem expressivas (p.36).

Para o Dieese (2013), a atuação das entidades sindicais bancárias mostra-se fundamental no cenário bancário, de modo a evitar que o discurso de aumento de eficiência, signifique precarização das condições de trabalho, com maior intensidade da jornada de trabalho, demissões de trabalhadores bancários e aumento dos processos de terceirização, além de outras dificuldades na organização do trabalho bancário.

Barros (2013, p. 208) recomenda que "o setor bancário deve atuar positivamente no clima de trabalho e na qualidade de vida de seus profissionais a fim de melhorar a percepção dos sentidos e significados do trabalho".

2.2 Qualidade de vida no trabalho

No sentido de qualificar a vida dos trabalhadores através de programas, há importante referencial teórico disponível, onde é possível destacar, por exemplo, Limongi-França (2004) que demonstra que "a condição humana no trabalho torna-se uma das preocupações dos gestores e a qualidade de vida do trabalhador passa a ser tratada com

maior zelo nas organizações." A escolha dos autores e seus estudos fundamentam o estudo e possibilitam embasar teoricamente o que poderá ser praticado em novas pesquisas na área. Especificamente para este projeto que envolve práticas de QVT no setor bancário, Barcelos e Freitas (2013) citam que a gestão da qualidade passou a constituir uma das atividades mais importantes das empresas. Os autores afirmam que a QVT assume importância, uma vez que a necessidade de zelar pela saúde e bem-estar das pessoas durante o exercício de suas atividades profissionais é crescente. Citam também que para se atingir o bem estar faz-se necessário conciliar os interesses dos indivíduos e das organizações. O desafío para as organizações é "reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas" (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 45).

Sampaio (2012) questiona qual será o futuro da QVT no Brasil. O autor sugere que os pesquisadores sobre o tema realizem uma aproximação para a produção de estudos mais robustos, com amostras mais significativas, e a partir disto sejam feitas intervenções e análises dos resultados. Propõe também uma articulação dos grupos de pesquisa já organizados para a realização de trabalhos em conjunto para se obter um perfil do setor em todo o país, ato que considera urgente. Com isto pode-se encontrar indicadores que permitam melhorar efetivamente a qualidade de vida no trabalho dos bancários. Conforme Limongi-França (2009, p.268) os instrumentos que possibilitam planejar e decidir são os indicadores e estes têm por escopo "permitir clareza de critérios, objetividade de avaliação, facilidade de levantamento de informações, visibilidade de dados e efeitos de determinadas ações".

2.3 Absenteísmo

O trabalho em bancos, hoje, é marcado pelo esvaziamento da identificação com a profissão, perda da capacidade de desenvolvimento pessoal e fonte de sofrimentos e descontentamentos que podem interferir na saúde dos bancários (SILVA e NAVARRO, 2012).

Para Sala *et al.* (2009, p.2) o absenteísmo pode ser classificado a partir dos tipos de ausência. Assim, se as razões forem particulares, assume a característica de voluntário. Pode se classificar como legal se constituírem faltas previstas na legislação, como por exemplo licença gestação. Será classificado como compulsório, se houver impedimentos disciplinares. Há ainda, segundo os autores, o absenteísmo motivado por doenças, quer sejam decorrentes do trabalho ou não.

A análise do absenteísmo deve observar os diversos fatores desse fenômeno e considerar variáveis diversas, tais como hábitos, valores, habilidades e conhecimentos, também deve considerar as variáveis relacionadas à ocupação do trabalhador, como o tipo de empresa e os métodos de produção e por fim analisar as variáveis relacionadas à organização, como o clima de trabalho e as políticas da instituição (SALDARRÍAGA e MARTÍNEZ, 2007).

Santos Junior, Mendes e Araujo (2009) sugerem que neste atual cenário do setor bancário o padecimento presente no cotidiano laboral dos bancários decorrem principalmente de decisões gerenciais e administrativas, tais como a instabilidade, a competição entre os próprios bancários, a diminuição progressiva do número de trabalhadores nos bancos e as políticas de metas em contínuo crescimento.

Conforme Lipp (2001), toda mudança que exija adequação por

parte do organismo causa alguma condição de estresse. É de se esperar que toda a reestruturação e mudança pela qual passou o setor bancário coloquem os bancários em situação de estresse. A autora ressalta ainda que surpreendeu-se em verificar a alta incidência de doenças no ambiente laboral, cuja patogênese envolve o estresse, tais como hipertensão arterial, úlceras, problemas dermatológicos, retração de gengivas, entre outras. O estresse se mostra elemento de possíveis casos de absenteísmo nos bancários, já que Lipp (2010, p. 68) informa que ele "pode ser definido como um estado de tensão mental e físico que produz um desequilíbrio no funcionamento global do ser humano e enfraquece seu sistema imunológico deixando-o sujeito à infecções e doenças." Situações que podem levar o bancário ao absenteísmo, conforme dados do INSS 18.671 bancários foram afastados em 2013, em todo o país. Desses, 24,6% por LER/Dort e 27% por transtornos mentais e comportamentais como stress, depressão e síndrome do pânico (FETEC, 2014).

2.4 Organização do trabalho no setor bancário

De modo a se ampliar a compreensão do construto que representa uma das variáveis deste estudo, é pertinente conceituá-lo: "por organização de trabalho designamos a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, etc" (DEJOURS, 1992, *apud* KANAN E ARRUDA, 2013).

De acordo com Silva e Navarro (2012) o novo perfil do trabalhador bancário obrigou-o a assumir tarefas diferenciadas, ter

flexibilidade nos horários e maior responsabilidade. As autoras apontam que com esta nova organização se observa empobrecimento do ofício deste profissional.

Os autores prosseguem esclarecendo que na literatura que consultaram sobre o tema há referências que o aumento da produtividade e lucratividade do setor bancário foram decorrentes das mudanças associadas ao processo de reestruturação produtiva. Todavia, quando se alude ao trabalho realizado, o que se observa é a "redução de postos de trabalho, intensificação de seu ritmo, sobrecarga de tarefas, aumento do controle e pressão sobre os trabalhadores". Tal fato trouxe sérias consequências à saúde dos bancários, pois ser precursor da automatização e informatização tornaram-nos também precursores "no registro de casos de LER/Dort, doença estreitamente relacionada à intensificação do trabalho" (SILVA e NAVARRO, 2012, p.17).

O remodelamento das características pessoais e profissionais dos bancários são expressões da adequação às exigências da reestruturação produtiva que se apresenta na categoria e de seus movimentos de tecnificação e racionalização do trabalho (ANTUNES, 2012).

No mesmo artigo o autor explica que os trabalhadores bancários foram fortemente atingidos pelas mudanças nos processos e rotinas de trabalho, fundamentadas e impulsionadas, principalmente, pelas tecnologias de base microeletrônica e pelas mutações organizacionais.

Para Kanan e Marcon (2012, p.356) as mudanças que impactaram o contexto laboral e as relações que aí se configuram decorrem significativamente de todo aparato tecnológico, cada vez mais acessível às pessoas. Para as autoras "o microprocessador, a fibra ótica,

o computador pessoal e a rede de computadores reduziram distâncias e facilitaram o acesso a uma infinidade de dados e informações, que na atualidade, renovam-se em tempo real".

Um exemplo desta transformação tecnológica no setor bancário é citada por Santos (2013, p.46): a autora percebeu que nos bancos o volume de trabalho não diminuiu; ao contrário, aumentou. Mesmo assim, para atingir maiores índices de eficiência, os bancos diminuem a quantidade de trabalhadores, substituídos pelo trabalho de terceirizados, pelos próprios clientes, pelas máquinas que passam, então, a desenvolver um trabalho, que antes era dos bancários (SANTOS 2013). De acordo com Antunes (2012) o número de bancários no país reduziuse de aproximadamente 800.000, no fim dos anos 80, para pouco mais de 400.000 em 2005. Atualmente o cenário mostra que o número de trabalhadores nos seis grandes bancos do país teve queda de 1,5% em 12 meses, passando de 477.345, em dezembro de 2012, para 470.034, em dezembro de 2013, com redução de 7.311 postos de trabalho (DIEESE, 2013). E, quanto mais resultados apresentam e metas são cumpridas em tempo cada vez mais virtual, mais bancários veem diminuir seus postos de trabalho por meio dos chamados planos de demissão voluntária (ANTUNES, 2012).

Outra marca que a organização do trabalho no setor bancário impõe é o cumprimento de metas cada vez mais difíceis (SILVA E NAVARRO, 2012). As metas são colocadas como a principal fonte de sofrimento entre os bancários, pois é necessário equilibrar as exigências do trabalho e as demandas da meta em si, e em muitos casos, para atender, é preciso que os bancários façam coisas que não consideram corretas (SANTOS 2013). De acordo com Bruno (2011, p. 25) "O

cliente não quer comprar, não pode comprar, não precisa comprar o que é oferecido, mas o bancário é obrigado a vender, o que leva a conflitos éticos e morais." Consequentemente muitos bancários desrespeitam seus próprios valores éticos e se colocam em uma posição de humilhação para atingir os objetivos, mesmo assim em muitos casos não são reconhecidos estes esforços pelos superiores hierárquicos. (SNELZWAR e UCHIDA, 2011).

Sem reconhecimento, identidade profissional esvaziada e frequentemente exposto a conflitos éticos, os bancários expõem fragilidades da organização do trabalho onde estão inseridos.

Segundo Walton (a*pud* Tolfo, Silva e Luna, 2009), se a proposta é a criação de uma identidade coletiva comprometida com a organização, é preciso que os Programas de QVT e de comprometimento promovam também a identificação do trabalhador com os valores organizacionais. Para tanto, a oferta de contrapartidas consideradas essenciais — estabilidade, segurança e cerência, por exemplo - é imprescindível.

A qualidade de vida no trabalho mostra-se incoerente com as práticas laborais e os trabalhadores identificam que há muitas coisas professadas, mas pouco praticadas de parte das organizações em relação à preocupação para se constituir um bom ambiente de trabalho. E disto decorre, não raro, um elevado grau de insatisfação no trabalho (TOLFO, SILVA e LUNA, 2009).

Assim surgem propostas como a de Dejours, Dessors e Desriaux (1993). Para os autores, de modo a se alterar a condição de trabalho fatigante para equilibrante, é preciso menor rigidez e maior autonomia na organização do trabalho. "Deixar ao trabalhador uma

maior liberdade para organizar seu modo operatório e para encontrar os gestos que serão capazes de lhe dar prazer, isto é, uma distensão ou uma diminuição da carga psíquica de trabalho" são recomendações por eles apresentadas.

De acordo com Franco, Druck e Seligman-Silva (2010) a precarização do trabalho é uma construção histórica, portanto, modificável. Para os autores os adoecimentos e acidentes de trabalho também são evitáveis. Citam que a prevenção aponta para a necessidade de "civilizar" o mundo do trabalho a partir de elementos básicos, como a redução de jornadas de trabalho, que podem levar ao adoecimento, a desnaturalização das horas extras, a que se referem como recurso antissocial e o enfrentamento ao desemprego que definem como forte gerador de adoecimento mental.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Pesquisas científicas são organizadas a partir de decisões metodológicas. A seguir, é apresentado o percurso metodológico definido à busca da consecução dos objetivos do estudo.

3.1 Caracterização do Estudo

Pesquisa de natureza aplicada objetivou gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas. A forma de abordar o problema é quantitativa. O estudo assume o *design* de *survey*, procedimento técnico levantamento, que se vale de questionamento direto às pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Em relação aos objetivos a pesquisa é descritiva, porque descreve as características da população de bancários e os fenômenos que envolvem suas atividades laborais. Este tipo de pesquisa envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionários e observação sistemática (SILVA e MENEZES. 2005).

3.2 Participantes da Pesquisa

A escolha dos participantes foi definida após contato com os responsáveis pelo Sindicato dos Bancários da região. Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense.

De modo a calcular uma amostra cientificamente válida, utilizou-se a fórmula de cálculo amostral:

$$n = \frac{N * z^{2} * 0.25}{(N-1) * e^{2} + z^{2} * 0.25}$$

Onde:

n = amostra calculada

N = Tamanho da população participantes.

z = Número de unidades de desvio padrão para 95% de probabilidade (confiança).

e = Margem de erro (5%).

Assim considerada uma margem de erro de 5% e 95% de margem de confiança, para uma população de 450 bancários, conforme informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra deveria incluir, no mínimo, 208 bancários.

3.2.1 Escolha e Seleção dos Participantes

Respeitados os critérios de inclusão e exclusão, todos os bancários com registro no Sindicato dos Bancários da região serão convidados a participar. Sendo a participação voluntária, foram considerados participantes todos aqueles que responderam ao instrumento de coleta de dados.

Foram definidos como critérios de inclusão: (a) bancários em plena atividade profissional, (b) com o mínimo 02 (dois) anos de atividade bancária, (c) atuantes na rede bancária associada ao Sindicato dos Bancários. A exclusão se deu aos profissionais que estavam em licença de qualquer espécie e que não atendiam aos critérios de inclusão.

Quanto à participação quantitativa dos cargos dos respondentes, a Tabela 01, a seguir, possibilita visualizá--los:

Tabela 01. Participação quantitativa dos cargos dos respondentes

Tabela 01. I articipação quantitativa dos cargos d	Ouantida Percentua	
Cargo	de	%
Gerencias (Média, Administrativa, de Atendimento, de	ue	70
Contas, de Negócios, de Relacionamento, de Serviços,	69	33,2
Geral, Operacional, de Pessoa Física, Titular)		,
Caixa	57	27,4
Escriturário	23	11
Técnico Bancário	19	9,1
Assistente (comercial, de agência, de atendimento, de	16	7,7
gerencia, de penhor)		
Supervisor	8	3,8
Administrador Agência	2	0,96
Consultor de Relacionamento	2	0,96
Técnico Agência	2	0,96
Tesoureiro	2	0,96
Abertura Conta Corrente	1	0,48
Avaliador	1	0,48
Consultor de Negócios	1	0,48
Coordenador	1	0,48
Coordenadora de Atendimento	1	0,48
Fiscal de Crédito	1	0,48
Fiscal de Operações	1	0,48
Retaguarda	1	0,48
TOTAL	208	100

Fonte: dados primários

3.3 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas que buscou identificar os dados sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas ao absenteísmo dos mesmos.

Na coleta de dados a respeito da QVT foi utilizado o questionário QWQL-bref (Anexo 1), composto por uma seleção de questões do QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire* – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho), desenvolvido por Reis

Junior (2008). De acordo com Cheremeta *et al.* (2011), para construir o QWLQ-78 foram definidos os indicadores que exercem grande influência sobre a QVT. Reis Junior (2008) enfatiza que a escolha destes indicadores originou-se a partir de modelos clássicos de QVT, como os de Walton (1973), Westley (1979); Hackman e Oldham (1983) e Werther e Davis (1983). Então, Reis Junior (2008) criou uma lista de questões relacionadas a estes indicadores previamente definidos e organizou-as de acordo com quatro domínios: físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional (REIS JUNIOR, 2008).

Das 78 questões que compõe o QWLQ-78, apenas 20 foram selecionadas para a versão abreviada do instrumento, QWQL-bref. O questionário ficou constituído com quatro questões do domínio físico/saúde, três do domínio psicológico, quatro do domínio pessoal e nove do domínio profissional (CHEREMETA *et al.*, 2011). Este questionário abreviado e adaptado permite a obtenção de resultados fidedignos ao instrumento original com menor demanda de tempo para aplicação e tabulação dos dados.

Quanto à organização do trabalho, utilizou-se um questionário com perguntas fechadas, numa escala do tipo Likert de cinco pontos, que buscou avaliar junto aos participantes seu grau de concordância ou discordância em relação a afirmações sobre: (a) o conteúdo da tarefa; (b) o sistema hierárquico; (c) as modalidades de comando; (d) as relações de poder; alguns fatores que constituem a organização do trabalho, conforme conceituam Dejours, (1992), Matos (2002), Gelbckee Leopardi (2004) e Pontes (2006). Essa escala foi produzida pelo autor e sua orientadora, sendo adaptada de Job Content Questionnaire - Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., &

Amick, B. (1998) , pois na busca empreendida em 2014 não se localizou, no Brasil, instrumentos validados no cenário nacional que pudessem avaliar o construto "organização do trabalho" (Anexo 3).

Todos os instrumentos foram encaminhados *online* de modo a atingir um número significativo de bancários na região de interesse da pesquisa, considerado o tempo hábil para tal.

De posse das informações oriundas do cadastro dos bancários registrados no Sindicato dos Bancários da Região, foi encaminhada por email aos participantes a síntese do projeto da pesquisa contendo os objetivos, o problema de pesquisa e demais informações a respeito dos interesses científicos do pesquisador. Neste e-mail havia um convite formal à participação, o TCLE — Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo 4) e o link de acesso ao instrumento de coleta de dados, que deveria ser respondido e devolvido em prazo previamente estabelecido.

3.3.1 Equipamento e Material

Para a consecução dos objetivos serão utilizados os instrumentos de coleta de dados, computador, impressora, telefone, folha A4 e *pendrive*.

3.3.2 Registro de Dados

Os dados foram registrados via *online*, através do programa Google Drive pelos próprios participantes, nos meses de Agosto e Setembro de 2015.

3.3.3 Análise de dados

O processo de recolha de dados é complementado por métodos de análise, os quais permitem organizar, apresentar e descrever os dados e possibilitam a identificação de relações e padrões entre as variáveis (MACIEL et al., 2014). De acordo com Maciel et al. (2014) a análise de dados permite avançar para a interpretação dos fatos, o estabelecimento de relações, esperadas ou não esperadas, e para a confirmação/revisão das hipóteses.

Os dados foram organizados e priorizados em consonância aos objetivos da pesquisa. Para a análise dos dados, as categorias definidas *a priori* em razão dos objetivos são: (a) QVT; (b) absenteísmo; (c) organização do trabalho. Outras categorias poderão ser incluídas a partir dos resultados apurados.

Os dados foram analisados por meio do *software* SPSS *Statistics Standard Edition* de modo a se verificar a presença dos fenômenos e possíveis relações entre eles. Serão interpretados a partir da análise da relação entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho com a finalidade de confirmar ou rejeitar as hipóteses elencadas inicialmente. Apenas o pesquisador e orientadora tiveram acesso a este material que será guardado em lugar seguro e privado.

3.4 Procedimentos Éticos

O estudo foi incluído na Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPLAC, conforme preconiza a Resolução CNS 466/12. Foi aprovado sob o protocolo CAAE nº 39416014.0.0000.5368.

Por meio do TCLE encaminhado junto com o instrumento de

coleta de dados via *online* os participantes tomaram conhecimento formal e documental das condições de sua participação na pesquisa, ficando explicitado que a devolução do questionário respondido ao pesquisador implicaria automaticamente no aceite dos termos previstos no TCLE. Conforme o item 9.8 do Manual Operacional para Comitês de Ética em Pesquisa, elaborado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP (2002), no caso de preenchimento de questionário anônimo via *e-mail*, como foi o caso deste estudo, a própria devolução do questionário preenchido configura o consentimento em participar da pesquisa. Sendo assim dispensada, nestes casos, a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

4. RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa são apresentados na forma de três artigos científicos, cujo objetivo geral é objetivo analisar a QVT, o absenteísmo e a organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense.

O primeiro artigo com o título "Bancários & Absenteísmo: aspectos característicos desta relação" foi produzido para submissão em Business Management Dynamics - http://www.bmdynamics.com

O segundo artigo "**Organização do Trabalho & QVT: como os bancários percebem esta relação**" foi produzido para submissão em
GSTF Journal on Business Review, UK http://www.globalstf.org/publications/gbr/index.php

O terceiro artigo "Bancários & QVT: constatações possíveis sobre esta relação" foi produzido para submissão em International Journal of Business and Management Tomorrow (IJBMT) - http://spiri.org/journals_list.php

Bancários & Absenteísmo: aspectos característicos desta relação

Paulo Roberto Alves Falk¹ Lilia Aparecida Kanan²

Resumo

A carreira de bancário deixou de ter a projeção que outrora já teve. Atualmente os bancários são testados quase que diariamente em suas habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas. Ele deve ser hábil em manejar máquinas com rapidez e ter destreza nos movimentos corporais. A reestruturação produtiva no setor bancário trouxe fatores altamente patogênicos aos seus trabalhadores, a convivência com a flexibilidade tecnológica, que exige maior adaptação física e mental e o controle advindo de uma tensão criada para aumentar o ritmo de trabalho. A insalubridade física e psicológica a que estão submetidos os bancários e a toxicidade de seu ambiente de trabalho resultam de um contexto de "intensificação do trabalho, estímulo à competitividade entre colegas, ameaca de desemprego, exigências constantes de qualificação" (JACQUES & AMAZARRAY, 2006, p.103) entre outras ameaças. Ao se tratar de absenteísmo, ou a falta ao trabalho, sobrevém a importância das relações interpessoais no ambiente laboral e, por isto, pode ser considerado um indicador de práticas gerenciais. Este artigo tem como objetivo trazer os resultados relativos às causas e ao índice médio de absenteísmo no setor bancário da região em referência, associando os resultados à sua QVT. A pesquisa é de natureza aplicada; é descritiva, a forma com que aborda o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento. Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense; para uma população de 450 bancários, conforme informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra deveria incluir, no mínimo, 208 bancários. Este número foi atingido. O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas elaborado pelo autor e sua orientadora que buscou identificar os dados

¹Educador Físico. Mestrando do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: pfalk1106@hotmail.com

²Psicóloga, CRP 12/01014. Professora Orientadora. Doutora em Psicologia. Docente e pesquisadora do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: lilia.kanan@gmail.com

sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas ao absenteísmo dos mesmos. Os resultados encontrados demonstram que entre os 208 participantes, cerca de 6% faltaram ao trabalho no mês anterior à pesquisa. Este percentual aumenta quando se consideram os três meses anteriores à pesquisa (15%), sendo este percentual, maior que a média nacional (13%). Os absenteístas apresentaram as seguintes razões a justificar suas ausências: doença, estresse e ansiedade, necessidade de resolver assuntos pessoais/familiares, sentimento de injustiça, falta de reconhecimento profissional, baixa remuneração, desmotivação, dentre outras diversas razões não nominadas. Ao analisar a relação entre os absenteístas nos últimos três meses e o número de adeptos aos programas de QVT nas instituições bancárias, encontrou-se que 65,6% dos absenteístas são adeptos aos programas de QVT e realizam as atividades propostas. E apesar de ainda manterem-se adeptos aos programas, do total de absenteístas nos últimos três meses. 40,6% acreditam que as práticas de QVT propostas promovem efetivamente melhoria em sua QVT. Conclui-se que cabe ao funcionário e à instituição promover ações conjuntas para gerar um ambiente saudável e de alto desempenho, onde a presenca dos trabalhadores seja fundamentada muito mais no prazer em trabalhar do que na obrigação. Palavras-Chave: Absenteísmo. Bancários. Qualidade de Vida no

Trabalho.

Abstract

The banking career no longer has the projection that once ever had. Currently the bank are tested almost daily in their ability to handle unexpected, subjective and diverse situations. He should be skilled in handling machines quickly and have skill in body movements. Restructuring of the banking sector brought highly pathogenic factors to their workers, living with the technological flexibility, which requires more physical and mental adjustment and control arising from a tension created to increase the pace of work. The physical and psychological unhealthy they face the bank and the toxicity of their work environment resulting from a context of "intensification of work, stimulating competition between colleagues, threat of unemployment, constant qualification requirements" among other threats. When dealing with absenteeism, or missed work, befalls the importance of interpersonal relations in the workplace and, therefore, can be considered an indicator of management practices. This article aims to bring the results on the causes and the average rate of absenteeism in the banking sector in the

region in question, associating the results with your QVT. The research is of applied nature, the way it approaches the problem is quantitative, through technical survey and descriptive procedure. was defined as participants, the bank of the Plateau Region of Santa Catarina, for a population of 450 bank, as reported by the Bank Employees Union in the region, the sample should include at least 208 bank. This number has been reached. The data collection procedure involved a questionnaire with closed questions prepared by the author and her advisor that sought to identify the socio-demographic data of the participants as well as issues related to absenteeism thereof. The results showed that among the 208 participants, about 6% missed work in the past month. This percentage increases when considering the three months prior to the survey (15%), which is higher than the national average (13%). The absentee presented the following reasons to justify his absences: illness, stress and anxiety, need to resolve personal issues / family, sense of injustice, lack of professional recognition, low pay, lack of motivation, among several other reasons not nominated. By analyzing the relationship between the absentee in the last three months and the number of supporters to OWL programs in banking institutions, it was found that: 65,62% of the absentee are adept at QWL programs and carry out the proposed activities. And while still keeping fans up to the programs of the total absentee in the last three months, 40.62% believe that the OVT proposals practices effectively promote improvement in your QVT. It concludes that it is up to the employee and the institution promoting joint actions to generate a healthy, high-performance environment where the presence of workers is based more on pleasure to work than an obligation.

Keywords: Absenteeism. Banking. Quality of life at work.

Introdução

O trabalho bancário, que sempre foi considerado como uma das carreiras mais promissoras e um dos empregos mais desejados, realizado em ambientes modernos, limpos e que não exige força braçal (SILVA; NAVARRO, 2012), é um dos serviços mais relevantes para a sociedade.

Para o bancário é um emprego que proporciona salários e benefícios acima da média do mercado, relativa estabilidade e certa

garantia de boa aposentadoria; além disto, a ascensão profissional é almejada por quase todos os profissionais (BRUNO, 2011). Todavia, esta carreira, na atualidade, deixou de ter a projeção que outrora já teve. Isto porque atualmente os bancários são testados quase que diariamente em suas habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas. Ele deve ser hábil também em manejar máquinas com rapidez e ter destreza nos movimentos corporais. Além disto, precisa cumprir com as metas de produtividade estabelecidas por sua gerência (SILVA; NAVARRO, 2012).

Um dos desdobramentos de tal fenômeno é a descaracterização do emprego bancário como seguro para toda uma vida ocupacional (PAIVA e BORGES, 2009), levando os bancários a viver um modo singular de instabilidade e intensificação do trabalho (SILVA, PINHEIRO; SAKURAI 2007).

Soma-se a isto, a reestruturação produtiva no setor bancário que trouxe fatores altamente patogênicos aos seus trabalhadores, a convivência com a flexibilidade tecnológica, que exige maior adaptação física e mental e o controle advindo de uma tensão propositadamente criada para aumentar o ritmo de trabalho (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Outros aspectos que influenciam o fazer de bancários são as novas tecnologias que não serviram para liberar o trabalhador de tarefas repetitivas, mas sim para ampliar o conteúdo de atividades; tal situação resultou em intensificação e aceleração do ritmo de trabalho, com exigência de produção cada vez maior (MUROFUSE; MARZIALE, 2001).

Neste setor, em razão da precarização das formas de contratação e o aumento significativo de desemprego "os assalariados bancários

foram compelidos a desenvolver uma formação geral e polivalente, na tentativa de manter seus vínculos de trabalho, sendo submetidos à sobrecarga de tarefas e a jornadas de trabalho extenuantes" (ANTUNES, 2012, p.51).

O Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB) de Brasília (2014, p.8) informa que atualmente a maioria dos bancários percebe sua atividade como desgastante, cansativa, injusta, e considera o trabalho indigno e permeado por relações de tensão com os gestores que resultam em sentimentos de desvalorização. Reforçam este entendimento Zavarizzi e de Alencar (2014) quando afirmam que o trabalhador bancário está sujeito a pressão por parte dos supervisores sobre o controle do tempo, inclusive durante o atendimento de clientes, mesmo que lhe seja impossível acelerá-lo em razão da imprevisibilidade da demanda do cliente.

Constatação semelhante tem o SEEB de Sergipe (2016), pois relata que toda problemática que envolve o assédio moral e a imposição de metas abusivas no mundo do trabalho bancário gera desgaste mental, alto índice de absenteísmo e adoecimento, o que acarreta prejuízos aos trabalhadores e à sociedade. E dada esta situação, é comum a busca por formas de lidar com as dificuldades do trabalho. Alguns exemplos destes prejuízos se refletem números: 60% de bancários participantes do estudo empreendido pelo SEEB de Brasília em 2014 estão resignados, 15% apresentam fuga, 13% apelam ao coletivo para suportar as tarefas laborais, 9% utilizam tratamento médico ou psicológico e 6% revelam estar indignados.

Paiva (2005) relata que o setor bancário apresenta crescimento no que se refere a lucratividade, mas evidencia que os bancários são submetidos ao cumprimento de labor em sobrejornada para atingimento das metas estabelecidas. Tal entendimento é consoante ao significativo número de estudos que trazem dados sobre o absenteísmo no setor bancário, como os de Borges, (2001); Cardoso e Brandão (1994); Codo *et al.* (1995); Grisci e Bessi (2004); e Silva e Pinheiro (2006). Estes estudos enfatizam o crescimento dos índices de adoecimento de bancários, como as LER, a fadiga psíquica, síndrome do pânico, síndrome da fadiga crônica, alcoolismo, depressão ou ansiedade.

A insalubridade física e psicológica a que estão submetidos os bancários e a toxicidade de seu ambiente de trabalho resultam de um contexto de "intensificação do trabalho, estímulo à competitividade entre colegas, ameaça de desemprego, exigências constantes de qualificação" (JACQUES; AMAZARRAY, 2006, p.103), entre outras ameaças, consideradas responsáveis por quadros de estresse e depressão. Soma-se a estas, "a exposição à violência, seja no trato com os clientes, com colegas ou com chefias, seja na elevada incidência de assaltos e sequestros a que estão expostos". Dita exposição é frequentemente associada "aos quadros de *burnout*, de estresse pós-traumático e de exposição ao assédio moral" (JACQUES; AMAZARRAY, 2006, p.103).

Por seu lado, as instituições bancárias afirmam que a pressão para o aumento da produtividade é uma "exigência do mercado", e não se responsabilizam pela busca do incremento na lucratividade da empresa (PAPARELLI, 2011), desta forma justificando a pressão por metas e resultados. Decorre que, em razão desta "exigência do mercado" o bancário experimenta sentimentos de desmotivação e frustração, pois mesmo que o cumpra determinada meta, essa não se mantém sendo logo substituída por outra mais elevada (ZAVARIZZI; DE ALENCAR,

2014).

Este breve relato da situação de trabalho de bancários possibilita constatar que dela não raro decorrem desgaste profissional, sofrimento ou adoecimento, o que é lógico pensar que ocasionam absenteísmo

Ao se tratar de absenteísmo, ou a falta ao trabalho, sobrevém a importância das relações interpessoais vivenciadas no ambiente laboral e, por isto, pode ser considerado um indicador de práticas gerenciais. Decorre que a instituição que advoga o bom desempenho de seus funcionários e sua assiduidade está obrigada a oferecer condições ambientais internas dignas e adequadas, estimular relacionamentos interpessoais de igualdade, bem como adotar ações de reconhecimento das habilidades coletivas e individuais, entre outros aspectos. E no setor bancário estas não são ações percebidas pelos trabalhadores com a frequência desejada ou necessária.

Destaca-se então, a importância da realização de estudos que possam contribuir à detecção de causas do absenteísmo - neste caso especificamente de bancários na Região do Planalto Catarinense - de forma a se identificar razões associadas aos índices de ausência laboral destes profissionais.

O entendimento das causas que levam ao absenteísmo permite a promoção de atitudes proativas e preventivas na redução de afastamentos do trabalho, pois as atitudes reativas como controlar a ausência dos bancários de suas atividades, podem gerar mais estresse e elevar o absenteísmo e não reduzi-lo.

Para Silva, Pinheiro e Sakurai (2007), quando o absenteísmo de um determinado setor é conhecido, também o são as possíveis causas e efeitos insalubres à saúde dos trabalhadores, a exemplo do que acontece com os bancários. Desta forma, o presente estudo pretendeu ampliar as produções associadas ao trabalho bancário, ao especificar o absenteísmo nas instituições bancárias do Planalto Catarinense.

Importante esclarecer que artigo ora apresentado é parte dos resultados de uma pesquisa que buscou analisar a QVT, organização do trabalho e absenteísmo no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense.

Especificamente pretendeu-se neste artigo trazer os resultados relativos às causas e ao índice médio de absenteísmo no setor bancário da região em referência, associando os resultados à sua QVT.

Revisão Teórica

Quando um trabalhador não comparece ao trabalho por um período de um ou mais dias (ou turnos) de trabalho que lhe foi programado é caracterizado absenteísmo, de acordo com a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2010). De modo semelhante, Dias (2005, p.26) define absenteísmo como um "número de faltas não programadas em um dado período". Ou seja, o absenteísmo é considerado como o período de ausência laboral que se aceita como atribuível a uma incapacidade do indivíduo, exceção feita para aquela derivada de gravidez normal ou prisão (OIT, 1989). A ausência do trabalhador justificada por direitos legais previstos, tais como férias, licença médica e luto, não é considerada absenteísmo (DIAS, 2005).

Além de complexo, o absenteísmo é um fenômeno de etiologia múltipla, pois a ele estão associadas as características individuais e aspectos representativos do próprio ambiente e da organização do trabalho (LEÃO *et al.*, 2015). De modo a exemplificar algumas razões para o absenteísmo, citam-se: doenças, problemas de deslocamento para o trabalho, motivos de ordem pessoal ou familiar, falta de motivação para o trabalho, condições inadequadas ou insalubres de trabalho, riscos profissionais, inadequação do indivíduo, insatisfação, sobrecarga de trabalho, relações interpessoais no trabalho (LACOMBE, 2011)

O absenteísmo é um impeditivo para o cumprimento de metas, ocasiona rupturas e dificuldades nas equipes de trabalho e desorganiza o sistema já estabelecido, pois interfere diretamente no volume e na disponibilidade da força de trabalho.

O ambiente laboral em bancos nas últimas décadas atravessa um processo de transformação sem precedentes, conhecido como reestruturação produtiva, onde se observam demissões em massa, automação e terceirização. Neste ambiente, a ausência de um único membro do coletivo pode gerar sobrecarga a todos os outros componentes (SILVA, PINHEIRO; SAKURAI, 2008).

O absenteísmo é responsável por perdas significativas, tanto para empregadores, quanto para empregados. A exemplificar a gravidade contida nesta afirmação, em uma das maiores instituições financeiras públicas do país, segundo o Relatório de Sustentabilidade da Caixa Econômica Federal-CEF (2013), foram registrados 107.155 dias perdidos de trabalho no ano, ocasionados por doença profissional para um total de 98.198 funcionários. A instituição informa que considera doença profissional aquelas produzidas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da respectiva relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social.

Ao relatar e mapear estes números há uma demonstração da

preocupação da CEF com este dado. Neste viés, Dall'inha (2006, p.18) observa que "as faltas vêm preocupando os gestores das empresas, porque se refletem diretamente na produção, na qualidade dos serviços prestados, em custos para a empresa, bem como, na relevância do quadro de pessoal para os serviços". A autora atribui "aos gestores identificar, estudar e pesquisar os motivos que causam estes problemas; e quais os principais fatores e como devem ser trabalhados para que não tornem a acontecer". De modo semelhante, Oenning, Carvalho e Lima (2012) consideram que há que se observar o evento de adoecimentos associados à ausência ao trabalho, pois é relevante para a saúde do trabalhador e para a perspectiva administrativa de gestão de pessoas.

Entretanto, a satisfação no trabalho representa um "antídoto" para combater o absenteísmo bancário, pois em um ambiente de trabalho agradável há possibilidades de melhoria no relacionamento interpessoal e na produtividade, assim como de redução de acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal (BOHLANDER, SNEL; SHERMAN, 2005).

A elaboração de programas para redução do absenteísmo, mesmo que em pequena escala, resultaria em uma ampla economia financeira, aumento da produtividade e ganhos qualitativos para a empresa (GAUDINE; SAKS, 2001); a estes aspectos soma-se a possibilidade de ampliação da qualidade de vida do trabalhador.

Todo o sistema de reorganização do trabalho bancário pode ser realinhado positivamente através da atenção específica ao ambiente laboral de cada instituição. Atenção à demanda dos colaboradores, motivações, solicitações, exames periódicos de saúde, entre outras ações, que podem promover a diminuição do absenteísmo neste setor.

Deste modo, para as empresas e instituições possam apresentar resultados positivos, a organização do trabalho deve se voltar para o combate ao absenteísmo e à rotatividade, pois há relação entre esses fatores e a baixa qualidade dos serviços prestados (DALL'INHA, 2006).

Penatti, Zago e Quelhas (2006, p.04), em referência à política preventiva às causas do absenteísmo referem-se à medidas concretas que as empresas podem tomar e divide-as em:

A) Medidas processuais, administrativas ou disciplinares, dificultando ou facilitando o comportamento de ausência (por precarização do emprego, perda de vencimento e / ou de prêmios de assiduidade, complemento de subsídio de doença pago ou não pela empresa, exames de alta feita pelo médico do trabalho); B) Medidas preventivas orientadas para o indivíduo e o reforço da sua capacidade trabalho (por ex., exames periódicos, vacinação, formação, equipamento de proteção individual contra os riscos profissionais, educação para a saúde); C) Medidas preventivas orientadas ambiente de trabalho físico e psicossocial, de modo a neutralizar, reduzir ou minimizar a discrepância entre as exigências impostas pelo trabalho e a capacidade de resposta do indivíduo (por ex., criação sustentada de um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo, participação na organização do trabalho e na gestão, participação no sistema de gestão de pessoas); D) E, finalmente, medidas reintegrativas, ou seja, orientadas para a reintegração e reabilitação no local de trabalho, facilitando e apressando o retorno ao trabalho (por ex., suporte social do grupo de trabalho, política de incentivos, serviços ou programas de reabilitação no local de trabalho).

O absenteísmo tem características de um problema potencial e o conhecimento de mecanismos que possam controlá-lo se mostram importantes para as organizações (FONSECA JUNIOR, 2010). Assim, como se trata de um fenômeno que muito frequentemente está associado à saúde do trabalhador, o interesse em compreender seus aspectos antecedentes e consequentes se acentuam, como enfatizam os estudos de Kivimaki *et al.* (2004) e de Vahtera *et al.* (2004). Neles, resta evidente que o absenteísmo pode se tornar sinônimo de morbidade, incapacidade e até mesmo de mortalidade.

No Brasil, são raras as pesquisas que trazem dados relacionados ao absenteísmo e aos prejuízos econômicos e de desorganização de um sistema laboral motivados por ausências ao trabalho.

Percurso Metodológico

A pesquisa é de natureza aplicada, pois objetivou gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas. Para tanto, a forma com que aborda o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento. A pesquisa é descritiva, porque ela descreve as características da população de bancários e os fenômenos que envolvem suas atividades laborais.

Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense. Para uma população de 450 bancários, conforme informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra deveria incluir, no mínimo, 208 bancários. Este número foi atingido.

O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas elaborado pelo autor e sua orientadora que buscou identificar os dados sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas ao absenteísmo dos mesmos.

Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, de modo se descrever e sumarizar o conjunto de dados nos meses de Agosto e Setembro de 2015.

O estudo foi incluído na Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPLAC, conforme preconiza a Resolução CNS 466/12. Obeteve o CAAE 39416014.0.0000.5368 e aprovação sob o parecer nº 921.131. Os dados foram registrados via *online*, através do programa Google Drive pelos próprios participantes.

Resultados e Discussão

Dos 208 entrevistados do setor, 56% são do **sexo** masculino e 44% do sexo feminino. Tal achado se assemelha ao que Robbins (2010) refere: durante a segunda metade do século XX, o acelerado aumento de mulheres adentrando ao mercado de trabalho, promoveu um equilíbrio entre os sexos feminino e masculino. Jonathan (2005) destaca que múltiplos papeis tende a ser uma característica das mulheres, levando ao reconhecimento do talento do sexo feminino em executar várias coisas ao mesmo tempo.

Enfatiza Antunes (2012), que mesmo numa situação de feminização dos bancários, isto não significou uma equiparação da carreira e do salário entre homens e mulheres. Este estudo corrobora com o autor, pois encontrou que das 91 (43,75%) mulheres que responderam à pesquisa, 27,47% ocupam algum cargo de gerência, enquanto que entre os 117 (56,25%) homens questionados, 37,60% responderam que atuam em alguma função gerencial. Além disso, entre os 208 entrevistados, 5,3% responderam que percebem rendimentos

acima dos 15 salários mínimos mensais, sendo 90,90% do sexo masculino e 9,10% do sexo feminino.

Em relação à **idade**, entre os bancários que responderam ao questionário: 44% têm entre 26 e 35 anos de idade; 25% estão na faixa etária compreendida entre 36 e 45 anos; 22% estão na faixa acima de 45 anos e 9% possuem idade entre 18 e 25 anos. Somadas as faixas etárias entre 18 e 35 anos, resulta que 53% dos participantes são adultos jovens.

Back (2005) encontrou a maior concentração de bancários em sua pesquisa enquadrados na faixa etária de 39 a 40 anos, o que difere da maioria da população pesquisada no Planalto Catarinense.

Robbins *et al.* (2010) afirmam que o envelhecimento dos colaboradores tem sido uma das preocupações dos gerentes de recursos humanos, em virtude de aspectos como, queda no desempenho profissional e aumento dos custos médicos. Tais preocupações são minimizadas na região pesquisada, pois 22% encontram-se na faixa de idade acima de 45 anos.

Em relação ao **grau de instrução**, entre os 208 bancários participantes, 40% apresentam nível superior – graduação completa, 35% possuem pós-graduação completa, 13% apresentam nível superiorgraduação incompleta, 9% relatam ter pós-graduação incompleta e 3% têm ensino médio, 2° grau completo.

De acordo com Campello (2004), nos últimos vinte anos houve aumento expressivo no grau de escolaridade de colaboradores bancários, especialmente em decorrência de sua influência na progressão da carreira. Neste estudo, entre os 69 entrevistados 33,17% que assinalaram ocupar um cargo gerencial, 50,72% possuem Pós-graduação completa e 4,35% pós graduação incompleta. Neste grupo contata-se que indicam a

59

qualificação como caminho para a ascensão profissional. É pertinente destacar ainda, que entre os bancários gestores 37,68% informaram possuir Graduação completa e 7,25% afirmar não ter concluído a graduação.

A **renda em Salários Mínimos** (SM) apresentou a seguinte distribuição: a maioria dos participantes 54% percebe entre 4 e 7 SM e a minoria 5% acima de 15 SM. É significativo destacar os 19% encontram-se na faixa de renda mais baixa, pois são remunerados entre 1 e 3 SM.

De acordo com a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - ABEP (2015), os níveis de classificação sócio econômicos desde janeiro de 2015, são determinados pela classificação a seguir:

Classe e rendimento mensal, respectivamente:

A: por volta de R\$ 18.800;

B1: por volta de R\$ 7.800;

B2: por volta de R\$ 4.000;

C1: por volta de R\$ 2.250;

C2: por volta de R\$ 1.350;

D: por volta de R\$ 600.

Considerados os rendimentos dos participantes deste estudo, depreende-se que a maioria dos profissionais deste setor encontra-se na classe B2.

É pertinente destacar a associação estabelecida entre **renda e escolaridade**: entre os 5% de funcionários que afirmam ter renda acima dos 15 SM mensais, 90,9% possuem pós-graduação completa. Mesmo que Paro (2001) afirme que a necessidade do capitalismo de pessoas

com boa formação acadêmica se limita a um número relativamente pequeno de pessoas, no setor bancário por meio dos dados da pesquisa nota-se que os funcionários com níveis acadêmicos elevados alcançam a ascensão profissional, sendo que dos 69 cargos gerenciais informados pelos entrevistados no estudo, 50,72% é preenchido por profissionais com Pós Graduação Completa. Para Dubet (2003), os diplomas de uma trajetória mais longa proporcionam uma proteção relativa, que se não garantem o emprego, qualifica e fortalece o indivíduo enquanto bancário.

O questionário determinou o **tempo de serviço** em instituição bancária dos 208 entrevistados: 36% atuam em bancos a mais de 10 anos, 27% entre 06 e 10 anos e 37% entre 02 e 05 anos. Observa-se que somadas as faixas representativas de tempo de serviço, a maioria dos participantes deste estudo 63% se dedica à atividade bancária há mais de 6 anos, o que possibilita depreender que a rotatividade no setor é baixa.

Todavia, nota-se o rejuvenescimento dos bancários na região, pois 37% têm menos de 05 anos de profissão. Conforme constataram Carrijo e Navarro (2009) a contratação de funcionários mais novos, assim como de uma grande massa de estagiários, tornou mais acirrada a concorrência entre os trabalhadores. Esta concorrência interna torna a profissão ainda mais causadora de sofrimento. A organização do trabalho bancário, geradora de competitividade e sobrecarga, é um elemento fundamental no processo de adoecimento físico e mental dos trabalhadores (PAPARELLI, 2011).

Em busca de outra possível relação, encontra-se que não há diferença significativa entre o **tempo de serviço** em instituições bancárias **e adoecimento** dos trabalhadores em razão das atividades que

desenvolvem. Dos 37% que se enquadram entre 02 a 05 anos de tempo de serviço, 40,3% consideram o trabalho adoecedor. De outro modo, entre os 36% que tem acima de 10 anos nesta profissão, 42,6% consideram sua atividade como possível causadora de adoecimento.

Os bancários responderam da seguinte forma quando questionados sobre sua **equipe de trabalho**: 37% afirmam que estão numa equipe com mais de 10 pessoas; a equipe de 32% dos bancários tem entre 06 a 10 integrantes e 31% integram equipes com menos de 05 pessoas. Ariza-Montes, Lucia-Casademunt e Morales-Gutiérrez (2013) afirmam que o trabalho em equipe melhora os níveis de envolvimento no trabalho. Para os autores os gestores devem encorajar a criação de grupos de trabalho, com certa autonomia de gestão de forma a gerar equipes de qualidade. Ressalta-se que 37% dos bancários estão equipes numerosas, acima de 10 pessoas; isso pode se transformar em dificuldade de gestão, pois conforme Ariza-Montes, Lucia-Casademunt e Morales-Gutiérrez (2013) gerenciar emoções no contexto do trabalho deixou de ser um elemento periférico para transformar-se num parâmetro de gestão crítica.

Entre os 208 participantes, 62% não **supervisionam outras pessoas** como parte de seu trabalho, mas 38% supervisionam. Entre os que supervisionam 73% tem sob sua supervisão entre 01 e 05 pessoas, 14% entre 06 e 10 pessoas, e 13% supervisionam acima de 10 pessoas. Para Lacombe (2011) a Gestão de Pessoas é de importante, pois além de selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar pessoas com objetivos definidos proporciona a cooperação do grupo para produzir resultados. Formar uma equipe, porém, exige competências dos gestores, e isso pode levar à elevação das preocupações. Este entendimento se dirige

àqueles 38% que supervisionam equipes, pois entre estes, 41,77% consideram o trabalho adoecedor.

Por meio das respostas à questão 'considera o seu trabalho adoecedor?' observa-se que 55% dos profissionais não consideram seu trabalho adoecedor, porém 45% consideram sua atividade profissional como fonte de adoecimento. O medo, o sofrimento e as pressões do mundo do trabalho passaram a desencadear patologias até então não conhecidas, conduzindo os trabalhadores à crise psíquica e a doenças mentais (DEJOURS, 2007). Segundo Melo (2008) todos recebem a proteção constitucional de um ambiente de trabalho adequado e seguro, necessário à sadia qualidade de vida. Mas de acordo com a publicação, denominada "Condições de Trabalho e Saúde da Categoria Bancária", a começar pela excessiva jornada laboral, cerca de 85% dos entrevistados trabalham mais de seis horas, sem nenhum respeito aos intervalos para descanso, em virtude do longo período destinado à digitação (FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RGS, 2007). Amazarray (2011) afirma ser esta uma atividade que implica em desgaste mental, provocado por alto esforço cognitivo, de atenção e memorização, além de desgaste físico, devido à esforços repetitivos, posturas estáticas e acuidade visual.

Ao se tratar dos Programas de QVT, encontra-se que entre os 208 participantes, 79% informam que a instituição bancária onde trabalham os têm, todavia, 21% negam sua existência.

Entre aqueles cujas instituições ofertam tais programas, 62% aderem a eles, porém 38% não participam.

Para Fernandes *et al.* (2009) a implantação de um programa de QVT pode modelar a cultura e o clima organizacional, mas só a

construção de uma política não basta. Segundo os autores, é preciso muito mais do que um projeto no papel, a implementação de um programa de QVT pode promover mudanças de crenças, valores e ritos organizacionais que estão estagnados nas instituições. E a pesquisa detectou esta deficiência dos programas sendo que 37,50% dos profissionais entrevistados não se envolvem na prática dos programas e 47,12% não consideram que estes programas efetivamente contribuam para a melhoria da sua QVT.

Ainda sobre tais Programas, 53% dos participantes acreditam que promovem efetivamente melhorias em sua QVT, todavia, 47% não acreditam no potencial destes programas. Importante relatar que não fica claro ao longo do estudo se todos os funcionários que responderam à pesquisa tem o mesmo entendimento sobre QVT.

Gomes e Barreto (2011) alertam que esse tipo de organização deve estar atenta aos aspectos que interferem na saúde, segurança e qualidade de vida dos bancários, em fatores como: estresse, sobrecarga de tarefas, doenças por esforço repetitivo, falta de um horário fixo para alimentação, dentre outros. Esta recomendação pode ser dirigida a todas as instituições bancárias, mas principalmente aquelas representadas pelas respostas de 21% dos participantes que informam nada ser feito em relação à QVT dos trabalhadores.

No estudo buscou-se avaliar a preocupação dos participantes quanto à **manutenção do emprego**. A pergunta formulada foi: Algumas pessoas perdem permanentemente os empregos que gostariam de manter. Qual a possibilidade de, nos próximos 02 anos, você vir a perder seu emprego atual? As respostas foram as seguintes: 40% não sabem informar; 30% informam que esta possibilidade inexiste; para 27%

talvez isso aconteça e para 3% é alta a possibilidade de tal fato acontecer.

A insegurança no emprego também é uma das principais causas do estresse (GIL, 2011). Os números da pesquisa evidenciam a preocupação com a perda do emprego, fato que se reflete no percentual considerado baixo de 30% de bancários que informam que inexiste a possibilidade de perda do emprego. Dejours (2007) pesquisou e detalhou em seus estudos os sintomas da doença psíquica que se impõe sobre trabalhadores em condições psicologicamente insalubres. Para ele, quem perdeu o emprego, quem não consegue empregar-se ou reempregar-se passa por um processo de dessocialização progressiva, e com isso sofre. Ou seja, dos 208 profissionais do setor bancário, 70% relatam esta insegurança. A insegurança concorre à doença mental ou física, pois ataca os alicerces da identidade. Hoje, todos partilham de um sentimento de medo – por si, pelos próximos, pelos amigos ou pelos filhos - diante da ameaca de exclusão (DEJOURS, 2007). Nestes termos, a perda de emprego representa um episódio agudo que implica ausência imediata de renda 011 reconhecimento social na (KLANDERMANS e VAN VUUREN, 1999).

É importante esclarecer que neste estudo o que foi abordado junto aos bancários foi a perda do emprego e não a mudança ou a intenção de saída de parte do próprio funcionário.

No mês anterior à pesquisa 93.8% dos entrevistados não faltou ao trabalho; em contrapartida, 6,2% acumularam falta(s). O afastamento do trabalho é vivenciado como rompimento com o trabalho através do corpo, o corpo passa a ser dor e sofrimento, restrição, impotência e limitação (RAMOS; TITTONI; NARDI, 2008). Para Robbins (2010)

fica evidente que é difícil para uma organização operar tranquilamente e atingir seus objetivos se seus funcionários não comparecem para trabalhar. A insatisfação é uma das principais razões para o absenteísmo, um problema organizacional muito caro. Pesquisas estimam que uma única ausência não programada custa a uma organização mediana mais de 650 dólares por dia (MORGAN, 2009). Os dados e índices sobre absenteísmo no Brasil são escassos, mas segundo o Anuário Estatístico da Previdência Social (BRASIL, 2011), no ano de 2011, o subsetor com maior participação nas doenças de trabalho foi o de "atividades financeiras" da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), com 13% do total.

Como forma de se descobrir o índice médio de absenteísmo dos bancários da Região do Planalto Catarinense a pesquisa também questionou sobre o **absenteísmo nos últimos três meses** e obteve como resultados que 85% dos entrevistados não faltou ao trabalho. Significa que 15% dos bancários entrevistados se ausentou do trabalho por pelo menos 01 dia nos últimos três meses.

Os percentuais encontrados para as **faltas no mês anterior à pesquisa** se ampliam quando se questiona sobre as faltas nos três meses anteriores à pesquisa: 85% não faltou ao trabalho, contra 15% que tiveram que se ausentar do trabalho. Neste viés, cabe referir a Gaedke e Krug (2008), quando referem que o afastamento do trabalho pode levar a demissões ou dificuldade de reingresso no mercado de trabalho, conflitos familiares, repercussões nos assuntos financeiros que acabam desestabilizando o núcleo de convivência familiar e, consequentemente, também o convívio com o grupo social. O aumento do estresse relacionado ao trabalho é uma das importantes causas de transtornos

mentais, e propicia o aumento do absenteísmo (MCDAID, 2008) o que acarreta altos custos às economias em todo o mundo (SELIGMANN-SILVA, 2009).

O Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socio Econômicos – DIEESE (2015) refere que no primeiro semestre de 2015, os resultados obtidos pelos cinco maiores bancos do país mostram que não existe cenário desfavorável para o setor. Todos obtiveram lucros elevados, especialmente dois dos maiores bancos privados cujos lucros alcançaram os mais elevados patamares históricos. Mesmo sendo um setor que busca e apresenta lucros elevados, o absenteísmo que significa custos para a organização continua ocorrendo com frequência nos bancos. Numa instância ampliada se observa que a redução de postos de trabalho significa sobrecarga de tarefas e é considerada por Rocha (2005) como um dos acidentes de trabalho, pois representa um dos motivos que promove o stress no ambiente de trabalho. Mesmo assim, de acordo com dados do DIEESE (2015) o número de trabalhadores no setor bancário nacional segue em queda desde meados de 2012 em quatro dos cinco maiores bancos do país. Entre junho de 2014 e junho de 2015, o total de empregados nas cinco instituições passou de 446.529 para 439.422, com extinção de 7.107 postos de trabalho no período, representando queda de 1,6% no total de trabalhadores nos cinco bancos.

Parece certo então que as instituições buscam o lucro e que o absenteísmo traz prejuízos. Pires (2010) a este respeito afirma que é relevante para a organização conseguir diminuir o alto índice de absenteísmo e isso poderá ser feito através de programas de controle da ausência, onde os funcionários assíduos são recompensados com

prêmios. Enfatiza ainda, que para as recompensas serem motivadoras, é importante que se observe em que nível da hierarquia das necessidades o funcionário está, para que a premiação possa ser de acordo com a satisfação das necessidades deste colaborador. Mas para Sasaki (2013), a preocupação deve ser prioritariamente sobre a saúde do bancário. O autor assevera que é importante desencorajar os funcionários a continuar trabalhando quando não estiverem totalmente aptos por fazê-lo. Isto pode ser conseguido através do desenvolvimento de uma cultura intraorganizacional que remova a ambiguidade sobre o que os funcionários têm que fazer quando estão doentes.

Aos que faltaram ao trabalho nos últimos três meses foi questionada a razão. Encontrou-se que a doença constituiu motivo para 53,12% destes. 12,5% informaram que a ausência laboral foi motivada pelo estresse e ansiedade, mesmo percentual 12,5% entre os que justificam a ausência pela necessidade de resolver assuntos burocráticos pessoais/familiares inadiáveis. Outras razões indicadas foram sentimento de injustiça 3,12%, a falta de reconhecimento profissional 3,12%, a baixa remuneração 3,12%, e a desmotivação 3,12% e 9,4% razões diversas não nominadas.

Estes percentuais se refletem no que Gaedke e Krug (2008) destacam: a doença desperta nos trabalhadores sentimentos de inutilidade, ociosidade, o que promove, muitas vezes, quadros depressivos e de profundo desânimo, principalmente em relação ao desconhecimento que as outras pessoas têm a respeito da doença, além da convivência diária com a dor e a dependência da medicação.

Os 17 bancários afastados por doença citaram as seguintes como causadoras do absenteísmo: labirintite, cirurgia oftálmica, gripe,

estresse, problema estomacal, cólica renal, problema na coluna lombar, problemas gástricos, conjuntivite, virose, torção no tornozelo, fratura no metacarpo, cirurgia da coluna, LER, cirurgia (sem detalhes) e dois questionários mencionavam a doença do filho como causa do afastamento da atividade laboral. Importante ressaltar que os dois respondentes que se ausentaram do serviço para acompanhamento do filho ao médico e por doença do filho são do sexo feminino. E comprova a citação de Segnini (1998) que estudou a questão de gênero no trabalho bancário e concluiu que as mulheres, diferentemente dos homens, não estão apenas submetidas às novas formas de intensificação do trabalho, elas também são responsáveis pelo trabalho doméstico.

Quanto ao gênero dos absenteístas entrevistados 59,37% são mulheres e 40,63% são homens.

Ao analisar a relação entre os absenteístas nos últimos três meses e o número de adeptos aos programas de QVT nas instituições bancárias, encontrou-se que: 65,62% dos absenteístas são adeptos aos programas de QVT e realizam as atividades propostas. E apesar de ainda manterem-se adeptos aos programas, do total de absenteístas nos últimos três meses, 40,62% acreditam que as práticas de QVT propostas promovem efetivamente melhoria em sua QVT.

Para mudar de estilo de vida e promover a própria saúde, o bancário deve ter acesso à pesquisas e estudos que justifiquem teoricamente tal transformação. Cabe ao funcionário e à instituição promover ações conjuntas para gerar um ambiente saudável e de alto desempenho como requer a profissão.

Considerações Finais

De modo a se produzir uma síntese geral dos achados, registrase que cerca de metade dos bancários participantes consideram sua atividade profissional como fonte de adoecimento; um terço deles revela insegurança quanto à manutenção de seu emprego, pois a possibilidade de demissão ronda os seus dias. Entre os 208 participantes, cerca de 6% faltaram ao trabalho no mês anterior à pesquisa. Este percentual aumenta quando se consideram os três meses anteriores à pesquisa (15%), que é maior que a média nacional (13%). Os absenteístas apresentaram as seguintes razões a justificar suas ausências: doença, necessidade estresse ansiedade. de resolver assuntos pessoais/familiares, sentimento de injustiça, falta de reconhecimento profissional, baixa remuneração, desmotivação, dentre outras diversas razões não nominadas.

Considera-se então, a importância de se reconhecer a realidade para transformá-la e este estudo representa uma oportunidade para se identificar aspectos importantes da saúde de bancários, caracterizar seu perfil e conhecer os motivos que os afastam do trabalho. A partir do reconhecimento dos líderes da existência de mazelas laborais, oriundas da reestruturação produtiva do setor bancário (JACQUES e AMAZARRAY, 2006), é possível que a voz dos funcionários se faça ouvida e as reivindicações de melhorias no ambiente de trabalho possam ser implantadas. Em relação ao sistema bancário, observa-se que cabe aos empregadores o estabelecimento de ações de valorização das experiências vivenciadas no trabalho, quer sejam individuais ou coletivas, e com elas a identificação e/ou prevenção das questões que ensejam sofrimento, o zelo, a inteligência da prática ou inteligência

astuciosa (DEJOURS, 1997, p. 45). Estas são avaliações pontuais que devem ser realizadas para se manter o bom desempenho e a saúde dos profissionais.

O objetivo do estudo de ampliar o conhecimento sobre o absenteísmo de bancários na Região do Planalto Catarinense, numa instância ampliada teve o intuito de tornar a vida destes profissionais mais saudável e digna. Incentivar conquistas em um trabalho livre de opressões e assédios de qualquer espécie que levam ao adoecimento podem decorrer de discussões sobre os dados apurados, pois como desejam muitos bancários: menos metas e mais saúde.

Ao estudar o sistema financeiro e a concorrência acentuada do setor, fica evidente que o estabelecimento de metas jamais será extinto. Entretanto, o que solicitam os bancários e seus Sindicatos parecem ser metas alcançáveis, a promoção de diálogos para elaboração de tais metas e maior humanização dos ambientes de trabalho. Desejam ainda, que o controle e as avaliações de desempenho sejam tão eficientes quanto programas de qualificação de vida no trabalho, pois o que se constata no setor são instituições com lucros crescentes e exorbitantes em meio à crise nacional, um ritmo alucinante de trabalho nas agências e uma categoria que adoece sobremaneira e cada vez mais se afasta do trabalho.

É conhecido o fato de a busca (predatória?) pelo lucro ter levado à sobrecarga de trabalho destes profissionais, envolvidos que foram numa remodelação que dizimou, desde o final da década de 80, cerca de 350 mil postos de trabalho. Os que permaneceram, tiveram que assumir as tarefas dos dispensados, ou seja, ampliaram a quantidade de tarefas que já realizavam e ainda foram "convidados" a assumir outras,

como por exemplo, a de vendas dos produtos bancários.

Com este esvaziamento de cargos e vagas de emprego, o bancário, em muitos casos se obrigou a assimilar também rotinas estressantes de trabalho, teve diminuído seu poder de compra, bem como a estabilidade no círculo familiar; perdeu o *status* e a valorização da carreira, e consequente sofreu os revezes dos prejuízos nas relações sociais, na autoestima, além de sofrer limitações físicas impostas por algumas das doenças originadas nas funções laborais.

Por meio do amplo referencial que descreve a atividade dos bancários como altamente fatigante, rotineira e de muita pressão pelo atingimento de resultados, constata-se que o trabalhador fraqueja, vai ao seu limite e esconde suas patologias para permanecer em atividade. Quando não mais suporta e se afasta do trabalho, a "culpa" recai sobre o absenteísta e jamais a estrutura produtiva atual das instituições financeiras é questionada.

Relatos comuns de profissionais do setor e de estudos acadêmicos citam a negação de patologias como características dos funcionários de bancos. E doenças que surgem com o passar do tempo originadas no trabalho promovem a ampliação dos índices de absenteísmo e afetam a qualidade de vida destes indivíduos. A dificuldade em ausentar-se do trabalho pode ser justificada por fatores como coleguismo, pois se sabe que a ausência gera sobre quem permanece trabalhando acumulo de tarefas e o medo das consequências profissionais como perda do cargo, comissões, e até mesmo demissão. Passam então a se automedicar ou buscar na medicina suporte para sua fuga e negação de sua realidade. Neste viés, tem efeito a consideração de Bruno (2011, p.29) de que "a organização degradada do trabalho, as

metas abusivas e o assédio constante fazem com que a categoria tenha consciência dos riscos à sua saúde", ou seja, não há mais alienação aos riscos da profissão, e sim, uma aceitação perigosa e nociva à saúde destes trabalhadores. Aos bancários que aceitaram tal condição para a manutenção de seus postos de trabalho, foi exigida a rápida adaptação às novas exigências, cobranças e metas, através de controle excessivo e avaliações de desempenho individualizadas. Se o bancário conhece as mazelas da profissão e as instituições sabem dos altos custos gerados pelo afastamento dos trabalhadores de suas funções, além da "desorganização" do trabalho que o absenteísmo gera, não há mais motivos para não se adotar ações de enfrentamento do adoecimento destes trabalhadores.

Ao final deste estudo algumas perguntas foram respondidas, outras surgiram quando do aprofundamento teórico e da apuração dos resultados. Mas, a arte de pesquisar encaminha para este fato mesmo. Assim, sendo este um profissional que está em constante atualização, que realiza atendimento direto ao público, que presta serviços específicos do setor, e que atualmente absorveu a função de vendedor (o multiespecializado), por qual motivo as instituições não reconhecem que o sistema atual se apodera de seus corpos e de sua saúde e torna este profissional desmotivado, consumido, adoecido e com curto "prazo de validade"?

Portanto, o trabalho bancário relevante para a sociedade continuará exercido por profissionais, ainda que a mais avançada tecnologia seja disponibilizada aos clientes. Assim, parece urgente a transformação do sofrimento e das dificuldades impostas pela profissão em um trabalho com sentido e pleno de realizações.

Um esforço conjunto entre banqueiros e bancários pode advir para qualificar o ambiente e as condições de trabalho, pois mesmo que seja inerente à profissão os fatores de estresse, o simples diálogo estabelecido nesta relação pode ter efeitos na implementação de programas de saúde dos bancários.

Por fim, os resultados deste estudo permitem afirmar que o atual sistema de organização do trabalho bancário não está adequado, quando se propõe a qualidade de vida no trabalho como forma de enfrentamento do absenteísmo. Aos bancos recomenda-se investirem imediatamente na promoção de ambientes saudáveis de trabalho, com rebatimento direto na prevenção do absenteísmo, e isto implica em respeitar os limites humanos em seus aspectos físicos e psicológicos, além de permitir o desenvolvimento profissional das equipes e indivíduos inseridos nestes contextos laborais.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA – ABEP. Critério Brasil 2015 ao mercado. Disponível em http://www.abep.org/blog/noticias/abep-apresenta-criterio-brasil-2015-ao-mercado/>. Acesso em 20 Out. 2015.

AMAZARRAY, Mayte Raya. "Trabalho Bancário Contemporâneo: cotidiano laboral marcado por práticas de violência psicológica e assédio moral" In: **Teatro das Sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários**. Porto Alegre : SindBancários Publicações, 2011.

ANTUNES, R.; A nova morfologia do trabalho no Brasil- Reestruturação e precariedade, Revista **Nueva Sociedad** especial em português, junho de 2012, www.nuso.org, acessado em 20/10/2015.

ARIZA-MONTES, J. A.; LUCIA-CASADEMUNT, A. M.; MORALES-GUTIÉRREZ, A.C.; implicación emocional de los empleados de banca en

Europa Universia. **Business Review,** núm. 38, 2013, pp. 32-49 Portal Universia S.A. Madrid, España.

BACK, A.R. Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários. 2005. 151f. Dissertação (Mestrado em Administração) — Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BATISTA, J.B. Gestão da saúde e segurança do empregado no ambiente de trabalho: estudo de caso no laboratório teuto S/A. 2008. 182f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia, Sociedade e Meio Ambiente). UniEvangélica. Goiás, 2008.

BOHLANDER, G W.; SNEL, S.; SHERMAN, A. Administração de recursos humanos . São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BORGES, L.H.; Sociabilidade, sofrimento psíquico e lesões por esforços repetitivos entre caixas bancários. 1ª Ed. São Paulo: Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho, 2001.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social 2011**, Brasília, v. 20, p.1-888, 2011. Disponível em: http://www.previdencia.gov.br/dados-abertos/aeps-2011-anuario-estatistico-da-previdencia-social-2011/ Acesso em: 20 Out. 2015.

BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, L. (Org.). **Saúde dos Bancários**. São Paulo: Gráfica Atitude, 2011. p. 21-31.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, **Relatório de Sustentabilidade, 2013,** disponível em http://www1.caixa.gov.br/relatorio_sustentabilidade_2013/quem-faz.html Acesso em 11 Jan. 2016.

CAMPELLO, J.C. Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. 2004. 221f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) — Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

CARDOSO L.S.; BRANDÃO, J.P.M.; SILVA, P.M.; GONÇALVES, V.S., SILVA FILHO J.F.; Trabalho e saúde mental no Banco do Brasil. **J Bras Psiquiatr** 1994; 43:667-72.

- CARRIJO, D. C. M.; NAVARRO, V. L. LER e planos de demissão voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v.12, n.2, p.157-171,2009.
- CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C.; HITONI, A. H.; BAUER, M.; A síndrome do trabalho vazio em bancários. Em W. Codo & J. J. C. Sampaio (Orgs.), **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho,** 1995, Petrópolis: EditoraVozes.
- CONCHA, L. A. R.; Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud em Chile, Tesis para la optar al grado de magíster en salud pública Escuela De Salud Pública Facultad De Medicina Universidad De Chile, Santiago, Chile, 2014.
- DALL'INHA, G.R. A influência das práticas e das políticas de recursos humanos sobre o absenteísmo e a rotatividade: um estudo de caso. Dissertação. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2006, disponível em https://www.ufpe.br/gepec/exemplos/ex%20tese%2014604.pdf Acesso em 11 Jan. 2016.
- DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social.** 4 ^a Ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2007.
- _____. O Fator humano. Rio de Janeiro: FGV, 1997.
- DIAS, M.; Absenteísmo em contact center estudo de caso com preditores micro e macro-organizacionais. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2005.
- DIEESE **Desempenho dos bancos 1º semestre de 2015** Juros elevados, desvalorização cambial e inflação em alta levam a lucros recordes, disponível em http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2015/desempenhoBancos1sem2015.pdf>. Acesso em 22 Out. 2015.
- DUBET, F. A escola e a exclusão. **Cadernos de pesquisa**/ Fundação Carlos Chagas. n. 119, julho de 2003.
- FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RGS, **Saúde do trabalhador bancário: conhecer para transformar**, cartilha impressa, Porto Alegre, 2007.

- FERNANDES, C. H. *et al.*. **Qualidade de vida no trabalho**: uma vantagem competitiva Lins SP, 2009.
- FONSECA JUNIOR, A.R.; *et al.* . Organizational Behavior Management: Uma análise do Absenteísmo. **TransForm. Psicol. (Online)**, São Paulo , v. 3, n. 2, 2010. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2176-106X2010000200005&lng=pt&nrm=iso. acessos em 16 jan. 2016.
- GAEDKE, M. A.; KRUG, S. B. Quem eu sou? A identidade de trabalhadoras portadoras de LER/DORT. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p.120-137, 2008.
- GAUDINE, A. P., & SAKS, A. M.; Effects of an absenteeism feedback intervention on employee absence behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 2001, 22, 15-29.
- GIL, A.C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- GOMES, A. C. Q.; BARRETO, J. C. N. A qualidade de vida e saúde no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário: soluções para um melhor desempenho dos bancos. **Revista Idea**, v. 3, n. 1, 2011.
- GRISCI, C.L.I.; BESSI, V.G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias.** n.6, p.160-200, 2004.
- JACQUES, M. G. C., AMAZARRAY, M. R., Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, jan./jun.2006.
- JONATHAN, E.G. Mulheres empreendedoras: medos, conquistas e qualidade de vida. **Psicologia em Estudo**, v.10, n.3, p. 373-382, set./dez. 2005.
- KIVIMAKI, M.; FORMA, P.; WIKSTROM, J.; *et al.*. Sickness absence as a risk marker of future disability pension: the 10 town study. **J. Epidemiol Community Health**, 2004; 58: 710-11.
- KLANDERMANS, B., & VAN VUUREN, T. (1999). Job insecurity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2),145-313.

LACOMBE, F.J.M. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEAO, A. L. M. *et al.* Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. **Rev. bras. epidemiol.,** São Paulo , v. 18, n. 1, p. 262-277, mar. 2015 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso. acessos em 01 fev. 2016.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; **Qualidade de Vida no Trabalho:** conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo: Ed. Atlas, 2004.

MARTONE, R. C.; TODOROV, J. C.; Complexidade e seleção: considerações a respeito das implicações para mudança organizacional. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, v.7, n.2, p. 197-203, 2005..

MCDAID, D. **Mental health in workplace settings**. Luxembourg: European Commission. 2008.

MELO, Raimundo Simão de. Direito Ambiental do Trabalho e Saúde do Trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição. 3. ed. São Paulo: LTr., 2008.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 2009.

MUROFUSE, N. T.; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.9, n.4, p. 19-25, 2001.

OENNING, N. S. X.; CARVALHO, F.M.;; LIMA, V.M.C.; Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo. **Rev. bras. saúde ocup.,** São Paulo , v. 37, n. 125, p. 150-158, June 2012 . Disponível em ">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000100018&lng=en&nrm=iso>">http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572012000100018.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Absentismo: causa y control. In: _____. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el

Trabajo. Madrid: OIT, 1989. v.1, p. 5-12.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT **Absenteísmo.** 2010. Disponível em: http://www.ilo.org/public/libdoc/ILOThesaurus/english/ tr13.htm.

PAIVA, C.S.D.L. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem estar; Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, 2005.

PAIVA, C.S.D.L. de; BORGES, L.O. O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar, **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 57-66, jan./mar. 2009.

PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 139-146, 2011. http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572011000100013.

PARO, V. H. Escritos sobre educação. São Paulo, SP: Xamã, 2001.

PENATTI, I.; ZAGO, J.S.; QUELHAS, O.; **Absenteísmo: as consequências na gestão de pessoas,** III SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia , 2006, disponível em http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898 Seget Izidro% 20Penatti.p df Acesso em 11 Jan. 2016.

PIRES, D.R.A. A motivação como estratégia para diminuir o índice de absenteísmo. 2010. Revista 25ª Jornada de Psicologia do Centro Universitário Newton Paiva.Disponível em: http://revista.newtonpaiva.br/seer/3/index.php/RevistaPsicologia/article/viewFile/78/8 Acesso em: 18 abr. 2015.

RAMOS, M. Z.; TITTONI, J.; NARDI, H. C. A experiência de afastamento do trabalho por adoecimento vivenciada como processo de ruptura ou continuidade nos modos de viver. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v.11, n.2, p.209-221, 2008.

ROBBINS, S.P.; JUDGE, T.A.; SOBRAL, F. Comportamento Organizacional. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCHA, Anna Carolina Florêncio Da. O Estresse No Ambiente De

Trabalho. Rio De Janeiro, 2005.

SASAKI, S.F.S.; **Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo.** (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2013.

SEGNINI, L.R.P. **Mulheres no trabalho bancário**. São Paulo: EDUSP, 1998.

SELIGMANN-SILVA, S. E. (2009). **Saúde mental no trabalho contemporâneo.** In Anais do 9º Congresso Internacional de Stress da ISMA-BR. Porto Alegre/RS.

SILVA, L.S.; PINHEIRO, T.M.M.; SAKURAI, E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Cad. Saúde Pública** [online]. 2007, vol.23, n.12 [cited 2016-01-31], pp. 2949-2958 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200016&lng=en&nrm=iso>.

SILVA, D. M. P. P.; MARZIALE, M. H P.; Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário, **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 5, p. 44-51. 2000.

SILVA, J.L.; NAVARRO, V.L.; Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 20, n. 2, p. 226-234, Apr. 2012. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em 11 Jan. 2016.

SILVA, L.S.; PINHEIRO, T.M.M.; SAKURAI, E.;. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período de 1998 a 2003. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, p. 2049-2058, Dec. 2008. Disponível em ">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-8123200800090009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso>">http://www.scielosp.org/scielosp.

SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS (SEEB) SERGIPE, **Assédio Moral e Metas Abusivas:** riscos para a saúde dos bancários. Disponível em http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a rticle&id=8518%3Aassedio-moral-e-metas-abusivas-riscos-para-a-saude-

dos-bancarios&catid=4&Itemid=100013> Acesso em 12 Jan. 2016.

SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS (SEEB) Brasília, **100% não é mais o limite, Riscos Psicossociais do Trabalho Bancário**, Bancários DF, 2014, disponível em http://bancariosbraganca.org/publicacoes/100DF.pdf Acesso em 11 Jan. 2016.

VAHTERA, J.; PENTTI, J.; KIVIMAKI, M.; Sickness absence as a preditor of mortality among male and female employees. **J. Epidemiol Community Health**, v. 58, p. 321-326, 2004.

ZAVARIZZI, C.; de ALENCAR, M.C.B.; Aspectos relacionados ao afastamento de bancários por LER/DORT, Cad. Ter. Ocup. UFSCar, São Carlos, v. 22, n. 3, p. 487-496, 2014.

Organização do Trabalho & QVT: como os bancários percebem esta relação

Paulo Roberto Alves Falk³
Lilia Aparecida Kanan⁴

Resumo

O trabalho bancário, ao longo das últimas décadas, sofreu sérias e profundas mudanças, consequência de um novo cenário mundial, marcado sobremaneira pela reestruturação produtiva e pelas novas tecnologias de trabalho e de comunicação. Observa-se também a sobrecarga de trabalho e a assunção de novas responsabilidades, problemas importantes de gestão dos processos de trabalho. O objetivo da presente é analisar as características da organização do trabalho de bancários associando os resultados à sua QVT. A pesquisa é de natureza aplicada, pois objetivou gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas. Para tanto, a forma com que aborda o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento. A pesquisa é descritiva, porque ela descreve as características da população. Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense, para uma população de 450 bancários, a amostra deveria incluir, no mínimo, 208 bancários. Este número foi atingido. Como procedimento para coleta de dados utilizou-se um questionário com perguntas fechadas, numa escala do tipo Likert de cinco pontos, que buscou avaliar junto aos participantes seu grau de concordância ou discordância em relação a afirmações sobre: (a) o conteúdo da tarefa; (b) o sistema hierárquico; (c) as modalidades de comando; (d) as relações de poder; alguns fatores que constituem a organização do trabalho. Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, de modo se descrever e sumarizar o conjunto de dados coletados. Pelos resultados obtidos na aplicação do questionário, entende-se que na Região do

³Educador Físico. Mestrando do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e

Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: pfalk1106@hotmail.com

⁴Psicóloga, CRP 12/01014. Professora Orientadora. Doutora em Psicologia. Docente e pesquisadora do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: lilia.kanan@gmail.com

Planalto Catarinense, a organização do trabalho bancário parece respeitar seu funcionalismo; mesmo que inseridos num ambiente de extremo controle e cobrança por resultados há significativas demonstrações de que o bancário tem condições de desempenhar suas funções com qualidade de vida laboral. Desta forma, instituição organizada e funcionário satisfeito determinarão qualidade no atendimento, na prestação de serviços e vendas condizentes às necessidades que o mercado impõe aos bancos frente à concorrência acirrada.

Palavras-Chave: Bancários. Organização do Trabalho. Ambiente.

Abstract

The banking work, over the past decades, suffered serious and profound changes, the result of a new global scenario, marked by exceedingly restructuring technologies and new communication. It is also noted the heavy workload and the assumption of new responsibilities, important problems of management of work processes. The purpose of this is to analyze the characteristics of the organization of banking work associating the results with your QVT. The research is of applied nature, it aimed to generate knowledge for practical application and directed to problem solving. To this end, the way addresses the problem is quantitative, through technical survey procedure. The research is descriptive because it describes the characteristics of the population, was defined as participants, the bank of the Plateau Region of Santa Catarina, for a population of 450 bank, the sample should include at least 208 bank. This number has been reached. As a procedure for data collection used a questionnaire with closed questions on a Likert scale of five points, which sought review with the participants their level of agreement or disagreement with the statements: (a) the job content; (B) the hierarchical system; (C) the control procedures; (D) the power relations; some factors that make up the organization of work. Data were analyzed using descriptive statistics in order to describe and summarize the collected data. For the results of the questionnaire, it is understood that in the Plateau Region of Santa Catarina, the organization of banking work seems to respect his servants, even if inserted in an extreme environment control and accountability for results there are significant statements that the bank is able to perform their duties with labor quality of life. Thus, organized

and satisfied employee institution determine quality of service, to provide consistent service and sales needs that the market imposes on banks facing fierce competition.

Keywords: Banking. Labour Organization. Environment.

Introdução

O trabalho bancário, ao longo das últimas décadas, sofreu sérias e profundas mudanças, consequência de um novo cenário mundial, marcado sobremaneira pela reestruturação produtiva e pelas novas tecnologias de trabalho e de comunicação. É possível constatar que às atividades desempenhadas já conhecidas, passaram a integrar o rol de expectativas de desempenho dos profissionais as vendas de produtos, portanto, o bancário assumiu também a função de vendedor. Observa-se também que a sobrecarga de trabalho e a assunção de novas responsabilidades, problemas importantes de gestão dos processos de trabalho, a competitividade entre colegas, a constatação neste setor do aumento do número de processos jurídicos cuja razão é o assédio moral e sexual, a incipiência da oferta de capacitação e desenvolvimento ameacas profissional, as constantes de desemprego inexistência/inadequação dos planos de carreira (SINDICATO dos BANCÁRIOS de CURITIBA e REGIÃO, 2016) são algumas razões que comprovam a insalubridade física e psicológica e a toxicidade associada a essa profissão.

Aqueles que permanecem em atuação neste setor de serviços fundamental à sociedade precisam se adaptar rapidamente e a se sujeitar às mudanças impostas de modo a manter seus empregos e ascender em suas carreiras. Esse panorama de mudanças determinada pelos

empregadores passou a demandar um bancário, não modelado às exigências do mercado, mas adaptável a elas e às mudanças por elas impostas (GÓES; SOUZA, 2008).

Para além de focalizar o bancário e suas respostas à atual conjuntura laboral, o ambiente em que ele atua requer significativa atenção, pois apresenta características próprias e, na atualidade, preocupantes: segundo reportagem veiculada pelo Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro (2013, p.1) onde o entrevistado era Laerte Idal Sznelwar, médico do trabalho, há afirmações do especialista de que "a forma como o trabalho bancário está organizado leva a situações das mais absurdas. Os trabalhadores são exigidos pelo cumprimento de uma série de atividades, mas ao mesmo tempo são tarefas esvaziadas".

E ainda que nos mais de 80 anos de lutas os bancários tivessem conquistado diversos direitos, a atuação sindical nas decisões sobre inovação e tecnologia nos bancos não são bem recebidas pelos banqueiros (DULCI, 2015). Tecnologia esta utilizada para se obter cada vez mais velocidade nos serviços, mas também na venda de produtos bancários.

Se por um lado as novas tecnologias foram determinantes para transformações significativas no setor de serviços bancários em razão da agilidade e eficiência nas operações e das mudanças nos modelos de gestão e de perfil dos trabalhadores (GRISCI; BESSI, 2004), por outro lado, serviu para as instituições reduzirem os custos e aumentarem os lucros ao transferir para os próprios clientes a função de executar grande parte das operações até então realizadas pelos escriturários (MÁXIMO et al., 2011).

As novas tecnologias associadas à demanda de trabalho

demarcada por seu novo modelo de organização foram orientadoras para a busca massiva do aumento de lucros e da introdução no ambiente de trabalho de diversos mecanismos, como a gestão por resultados, elevado ritmo e velocidade de trabalho, acúmulo de atividades e horas trabalhadas fora do expediente legal sem o pagamento de horas extras (ROSSO, 2008).

O Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região (SP BANCÁRIOS, 2011), realizou pesquisa com o objetivo de identificar a percepção dos bancários a respeito de como a organização do trabalho pode influenciar a saúde física e mental dos trabalhadores deste setor. Como resultados encontraram que para os bancários o trabalho é fonte de apreensão constante e medo da exposição pública; de tensão permanente por medo de assalto e violência; é um ambiente de baixa tolerância ao erro; de acúmulo de tarefas; e por ser, segundo eles, "mensurável", é fácil de supervisão e comparação entre colegas.

Há especificidades associadas à organização do trabalho bancário que são prenúncios de sofrimento e/ou adoecimento. Por exemplo, é preciso que o profissional atue a partir de um sistema informatizado, não raro sustentado por duas ou três plataformas; todavia, ele não é suficientemente autônomo para acompanhar todo o processo. Tal fato prediz a redução de seu poder de argumentação e decisão (SINDICATO dos BANCÁRIOS do RIO DE JANEIRO, 2013).

Ainda consta como fatores da organização de trabalho bancário que os profissionais cada vez com maior frequência se expõem a jornadas acima de oito horas, e com exigência de esforço mental, volume de trabalho excessivo, inadequação numérica e prolongamento de jornada, o que ocasiona impactos sobre sua condição física. Quanto

às condições psicossociais, o adoecimento frequentemente relatado decorre do estresse no trabalho, desvalorização a insegurança quanto à manutenção do emprego (NETZ; MENDES, 2006).

Vitor Rego, psicólogo, autor do livro "Adoecimento Psíquico no Trabalho Bancário: da prestação de serviços à (de)pressão por vendas", em entrevista a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF-CUT, 2011, p.1) destaca que "o adoecimento no trabalho é um adoecimento social, que tem origem na organização de trabalho que está doente". Ainda segundo o psicólogo, "o trabalho nos bancos está adoecendo os trabalhadores".

Acrescenta-se aos argumentos anteriormente apresentados as informações oriundas do SP Bancários (2011) de que cerca de sete em cada dez bancários acreditam que a forma como está organizado o ambiente de trabalho é fator importante para causar adoecimento físico e mental.

A reforçar estes argumentos, o Sindicato dos Bancários de Curitiba e região (2016, p.03) aponta que caracterizam este setor, além de uma organização de trabalho deficitária, um ambiente de trabalho com condições inadequadas, cujas características nocivas se traduzem na "exposição a temperaturas inadequadas; ruídos constantes e elevados; odores prejudiciais à saúde; mobiliário inadequado e não ergonômico; jornada prolongada e horária de trabalho irregular". Outros aspectos perversos que também promovem o sofrimento/adoecimento dos bancários são "o ritmo de trabalho acelerado, com diminuição de pausas; repetitividade de atividades, acompanhada de pressão por produtividade; insuficiência de funcionários; e o desrespeito à individualidade".

Dos anos 2000 para cá, vem ganhando força entre os bancários as lutas por melhores condições de trabalho e por mais qualidade de vida; há uma tentativa de dialogar e atrair a solidariedade e o apoio de outros grupos sociais (DULCI, 2015). Mas é quase impossível escapar da nocividade da pressão no trabalho bancário; os gerentes são extremamente pressionados não apenas para alcançar as metas impostas por aqueles que detêm o lucro, como também para satisfazer necessidades de ordem pessoal, fundamentalmente no que se refere à garantia de um nível de remuneração e de um padrão de vida melhores (MACIEL; SILVA, 2012).

Todas essas transformações representam ao bancário mudanças significativas em suas condições de trabalho e de vida e acarretam a perda da perspectiva de carreira, a ameaça concreta do desemprego, a intensificação da pressão por produtividade, a sobrecarga de trabalho e as relações competitivas nos ambientes laborais que resultam em experiências de estresse, e em algumas vezes até o suicídio. (JINKINGS, 2002).

De acordo com o SP BANCÁRIOS (2011), 66% dos bancários acreditam que a forma como está organizada e como se desenvolvem as atividades bancárias resultam em doenças ocupacionais. Estas mazelas ocasionam por diversas vezes afastamento do trabalho, originadas na organização do trabalho. O perfil da maioria dos afastados demonstram profissionais exemplares, que acreditavam que o banco era a melhor empresa para trabalhar, que normalmente assumiam tarefas acima de suas responsabilidades e estavam sempre disponíveis para horas extras e trabalho aos finais de semana (SP BANCÁRIOS, 2011).

De modo semelhante, encontra-se em Rio e Pires (2001, p. 195)

que "para que a organização do trabalho propicie condições ideais para que a saúde e a produtividade não sejam afetadas é preciso equacionar esforço e repouso e, por outro lado, enriquecer o trabalho propiciando diversidade de utilização do corpo e da mente humana." Os autores prosseguem defendendo que o combate à monotonia através de aumento da complexidade das tarefas, bem como a diversificação e os rodízios das atividades podem amenizar o esvaziamento das tarefas bancárias.

De modo a se produzir conhecimento sobre a organização do trabalho bancário, o artigo ora apresentado é parte dos resultados de uma pesquisa que buscou "analisar a QVT, organização do trabalho e absenteísmo no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense".

Especificamente pretendeu-se aqui "analisar as características da organização do trabalho de bancários" associando os resultados à sua QVT. Os resultados são descritos a seguir.

Revisão Teórica

A evolução tecnológica dos últimos anos trouxe consigo a automação bancária que transformou a organização do trabalho de bancários. Novas posturas de organização e administração das instituições financeiras modernas que brigam por maiores fatias do mercado exigem de seus trabalhadores maior produtividade, qualidade em produtos e serviços e procedimentos que permitem competitividade no mercado globalizado e obtenção de lucro. Essa transformação ocorreu sem a devida preocupação com a qualidade de vida do trabalhador, e sem a adoção de medidas preventivas favoreceu o surgimento de doenças ocupacionais (OLIVEIRA; SOUZA, 2015).

Foi Dejours (1992, 1997, 1999) que tratou de preocupar-se e formular a ciência que realiza uma "análise do sofrimento psíquico resultante do confronto dos homens com a organização do trabalho". Mas se inicialmente Dejours estudou as doenças relacionadas ao trabalho, logo passou a se dedicar ao estudo da normalidade e os meios de defesa que permitem que os trabalhadores não adoeçam, mesmo em ambiente laboral adverso (CARRASQUEIRA; BARBARINI, 2010). Destaca-se desta forma a importância central da organização do trabalho e passa a ser entendida como a principal determinante das vivências de prazer-sofrimento; as condições nas quais o trabalho é realizado podem transformá-lo em algo agradável e fortalecedor da identidade, ou em uma experiência penosa e dolorosa, levando ao sofrimento (CARRASQUEIRA; BARBARINI, 2010).

Neste ponto é pertinente trazer à discussão o conceito de organização do trabalho, vez que a investigação que ora se apresenta nele se sustenta. Segundo Rio e Pires (2001, p.191) a organização do trabalho: "relaciona-se à maneira como o trabalho é distribuído no tempo, estando os indivíduos em sistemas 'pessoa - meios de trabalho – ambiente". Os autores referem ainda que por meio da organização do trabalho se "define quem faz o quê, como faz, quando faz, quanto faz e em que condições físicas, organizacionais, gerenciais, ambientais, etc".

Ao se discorrer sobre a organização do trabalho bancário, encontra-se que a partir das mudanças ocorridas na organização e na forma de execução do trabalho bancário pela inovação tecnológica, os papéis foram substituídos pelos dados armazenados e manipulados em sistemas eletrônicos (OLIVEIRA; SOUZA, 2015). A implantação de novas tecnologias ocasionou um fenômeno central na reestruturação

bancária e na organização do trabalho de seus colaboradores. Observa-se um deslocamento das atividades administrativas para as atividades comerciais, dando origem ao bancário-vendedor, ao atendimento de qualidade ao cliente e de prestação de serviços. Destaca-se que se anteriormente a principal ferramenta do bancário era a moeda, hoje é a informação (MAZZINI, 2010).

A informática e os novos aparatos tecnológicos, de acordo com Oliveira e Souza (2015), ao serem introduzidos no sistema bancário promoveram importantes mudanças na organização e nas condições de trabalho, em razão de terrm simplificado os serviços prestados. Os Centros de Processamento de dados (CPDs) incitaram a automação de muitos processos e isto contribuiu para o incremento da produtividade e lucratividade deste setor. Todavia, segundo os autores, consequência disto foram a diminuição do quantitativo de trabalhadores e postos de trabalho e o consequente aumento de tarefas a serem realizadas por aqueles que permaneceram.

Inserido num mercado capitalista e gerador de lucro, os bancos, assim como outros setores, viram o capitalismo em suas diferentes fases de desenvolvimento produzir mudanças significativas em termos de inovações tecnológicas, qualificação do trabalhador, modos de organização do trabalho e da produção, estratégias empresariais, formas de controle sobre os trabalhadores, desempenho dos sindicatos e papel do Estado (LAPIS; MERLO, 2007). Desta forma consolida-se um modelo de sistema bancário pautado na concentração de capital privado, altamente informatizado, funcionários mais escolarizados, com ênfase na venda de produtos e serviços a clientes ditos especiais (MAZZINI, 2010).

Sob a inspiração da experiência japonesa de organização produtiva, as instituições financeiras, segundo Mazzini (2010, p.26) produzem certo acobertamento do controle de trabalho por meio de mecanismos coercitivos e da aplicação de "uma série de artificios para alcançar a máxima disciplina e eficácia em cada trabalhador, através da tentativa de internalização, em cada trabalhador, da ideologia empresarial". Exemplos de estratégias de dominação, para o autor, são as "premiações salariais por produtividade, sofisticado sistema de comunicação empresa-trabalhador e a criação de equipes de qualidade".

Numa dominação gradativa as instituições, através de discursos de liberdade e participação impõem estruturas de controles sutis, onde o trabalhador renuncia aos seus desejos, aspirações e necessidades e passa a atender aos ideais propostos pela empresa (CARRASQUEIRA; BARBARINI, 2010).

Carrasqueira e Barbarini (2010) destacam ainda que há significativa diferença entre a organização do trabalho prescrita e a real. A prescrita, hierarquicamente e verticalmente determinada, representada por normas e regras à realização das atividades, está desassociada do que pensam e sentem os trabalhadores. A real, associada à concretudo do que é feito, apresenta características não padronizadas ou previstas nas regras formais, sendo, portanto, determinada pela criatividade e aporte de cada bancário.

O bancário se vê em um ambiente repleto de normas e regras que embasam suas ações laborais. Mas o que se propõe nem sempre é o que se realiza. É importante ressaltar uma característica da organização do trabalho bancário: a pressão para superar metas, onde o bancário

obrigado a vender enfrenta conflitos éticos e morais (BRUNO, 2011) não prescritos em normas de conduta.

Encontra-se em Rolo (2011, p. 108) um fator fundamental para entender a organização do trabalho bancário e a atuação dos funcionários. O autor afirma que "o confronto com a organização do trabalho e o conteúdo das tarefas compõem os cenários propícios para que os sujeitos possam se desenvolver profissional, pessoal e coletivamente". Corrobora com esta afirmação a constatação de que em função dessas mudanças na categoria, o trabalhador bancário sofreu grandes transformações: é agora um trabalhador mais qualificado, com maior poder de decisão, é polivalente e imbuído de iniciativas próprias, cooperação, capacidade de rever e eliminar falhas, de comunicação e para dar respostas rápidas (DIEESE, 1997).

Para dar sustentação à investigação proposta, um percurso metodológico orientador é condição fundamental. A seguir, a trajetória da investigação é apresentada.

Percurso Metodológico

A pesquisa é de natureza aplicada, pois objetivou gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas. Para tanto, a forma com que aborda o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento. A pesquisa é descritiva, porque ela descreve as características da população de bancários e os fenômenos que envolvem suas atividades laborais.

Participaram da pesquisa os bancários da Região do Planalto Catarinense. Conforme informado pelo Sindicato de Bancários da Região a população é composta de 450 funcionários. Assim a amostra

da pesquisa deveria incluir no mínimo 208 bancários e este número foi atingido.

Como procedimento para coleta de dados utilizou-se um questionário com perguntas fechadas, numa escala do tipo Likert de cinco pontos, que buscou avaliar junto aos participantes seu grau de concordância ou discordância em relação a afirmações sobre: (a) o conteúdo da tarefa; (b) o sistema hierárquico; (c) as modalidades de comando; (d) as relações de poder; alguns fatores que constituem a organização do trabalho, conforme conceituam Dejours, (1992), Matos (2002), Gelbckee Leopardi (2004) e Pontes (2006). Essa escala foi produzida pelo autor e sua orientadora, sendo adaptada de Job Content Questionnaire - Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998), pois na busca empreendida em 2014 não se localizou, no Brasil, instrumentos validados no cenário nacional que pudessem avaliar o construto "organização do trabalho".

Os dados foram analisados por meio de estatística descritiva, de modo se descrever e sumarizar o conjunto de dados coletados nos meses de Agosto e Setembro de 2015.

O estudo foi incluído na Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPLAC, conforme preconiza a Resolução CNS 466/12. Obeteve o CAAE 39416014.0.0000.5368 e aprovação sob o parecer nº 921.131. Os dados foram registrados via *online*, através do programa Google Drive pelos próprios participantes.

Resultados e Discussão

A respeito da organização do trabalho, os participantes foram questionados sobre a exigência de pressa na execução do trabalho.

82% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmação. 12% não concordam e nem discordam e 6% discordam ou discordam totalmente do conteúdo afirmado. Para Castagna (2012), quanto menor o tempo que o cliente espera, melhor será sua percepção sobre a instituição, menor será sua propensão à reclamar e maior será sua satisfação. Ao bancário cabe atender esta demanda com qualidade e rapidez.

A exigência de rapidez na execução das atividades é uma condição observada no destaque dado por Antunes (2012, p.51) ao fato de que o aumento do número de desempregados e as problemáticas possibilidades de contratação sujeitaram os bancários a trabalhar com demasiado volume de atividades e a jornadas exaustivas de trabalho. Para responder a tais demandas buscaram por "formação geral e polivalente, na tentativa de manter seus vínculos de trabalho".

Sobre esta condição recai uma a indispensável atenção à saúde de bancários, pois desequilíbrios entre as demandas laborais e de controle causam aumento na liberação de hormônios que ocasionam o estresse, o que pode contribuir para desencadear processos de adoecimento físico e mental nos trabalhadores (MAGNAGO, 2008). O convívio contínuo com fontes estressoras traz implicações negativas para o indivíduo e favorece o desenvolvimento de fenômenos que comprometem o bem-estar psicológico, afetam o desenvolvimento profissional e originam consequências indesejáveis para a empresa (SOUSA, 2006).

Corroboram com tal entendimento os trabalhadores que manifestam o estresse, inseridos em um ambiente organizacional, podem apresentar baixa eficiência laboral, comunicação precária,

desorganização de trabalho, insatisfação e a diminuição da produtividade (CALDERERO et al. 2008). Depreende-se assim, que o contexto laboral dos bancários pesquisados é consoante ao que descreve Antunes (2012): quanto mais produzem, em uma readequação laboral que exige produção em tempo cada vez mais virtual, mais bancários veem reduzir seus postos de trabalho por meio dos chamados planos de demissão voluntária. Decorre disto que cada vez menos bancários realizam o mesmo trabalho, quando não mais, que anteriormente era realizado por um quadro maior de profissionais.

Observam-se como respostas à questão 'O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente', relativa a organização do trabalho que 49% dos bancários concordam ou concordam totalmente que o bancário sofra tal exigência. E 36% não concordam e nem discordam da afirmativa. Encontra-se ainda, 15% de participantes que discordam ou discordam totalmente.

Importante sinalizar que quando os resultados são relativos aos entrevistados que informam ocupar cargos gerenciais, 55,1% concordam ou concordam totalmente com a afirmação.

A questão 'No meu trabalho, tenho uma grande quantidade de coisas para fazer', a respeito da organização do trabalho trouxe que segue: 85% dos bancários concordam com a afirmativa, 12% não concordam e nem discordam, 3% discordam. Dos bancários que consideram ter sobrecarga de tarefas em sua atividade laboral, 8,47% informam que não recebem ajuda da chefia para realizar o seu trabalho.

Em relação à questão 'Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho', 30% dos funcionários do setor bancário não concordam e nem discordam com a afirmativa. 49% concordam ou concordam

totalmente que não há tempo hábil para realizar todo o seu trabalho. Estes profissionais enquadram-se em situações de risco descrita por Grisci *et. al.* (2011) quando afirmam que o trabalho em um ambiente que sujeita o individuo a constantes dilemas, pressões e instabilidades pode ocasionar efeitos nocivos à saúde do trabalhador. Relatos que retratam uma saúde fragilizada à medida que ocorrem desequilíbrios como a diminuição do tempo e o aumento das pressões não são raros entre bancários. Dos bancários que informam não ter tempo suficiente para realizar todo o seu trabalho, 24,3% acrescentam que não têm todo o tipo de equipamentos e materiais para trabalhar adequadamente. 21% discordam ou discordam totalmente com a afirmativa, pois declaram que conseguem realizar todo o seu trabalho no tempo disponibilizado pela organização.

Ao serem questionados sobre **ter demasiado trabalho para fazer** os bancários se posicionaram da seguinte forma: 51% concordam ou concordam totalmente de que há trabalho em excesso, 35% não se posicionaram com clareza e responderam que não concordam e nem discordam de tal condição. Há ainda, 14% de discordância parcial ou total desta condição.

Jinkings (2000) ressalta que as jornadas exaustivas do trabalho bancário através de ritmo intenso e sobrecarga de atividades revelam ansiedade e tensão capazes de desgastar os relacionamentos entre os colegas de trabalho e prejudicam a saúde física e mental dos colaboradores. Conforme esta citação, ao se correlacionar os bancários que acreditam ter demasiado trabalho e os que consideram ser ajudados pelos colegas na realização do trabalho (questão 36), 77,6% dos que sentem o excesso de trabalho se consideram auxiliados pelos colegas na

realização das tarefas diárias, o que não comprova o desgaste de relacionamento com os colegas.

Sobre a questão 'Sinto que não tenho tempo para terminar meu trabalho', entre os 208 bancários encontra-se que 45% concordam ou concordam totalmente com a dificuldade em finalizar seu trabalho, 30% não concordam e nem discordam; 25% discordam ou discordam totalmente com esta descrição, pois entendem que o tempo destinado é compatível com suas funções.

O processo de automação e informatização do trabalho bancário acarretou mudanças na organização, nas condições e nas relações de trabalho e resultou em intensificação do ritmo, sobrecarga de tarefas, redução de cargos e de postos de trabalho e aumento da pressão e controle sobre os trabalhadores (SILVA; NAVARRO, 2012). O ritmo acelerado de trabalho, a rotina de movimentos e a carência de pausas fazem o trabalhador ir além de suas capacidades físicas e podem favorecer o desgaste físico e mental (ALENCAR; OTA, 2011). Os resultados apurados junto a 49% dos participantes vão ao encontro de tais entendimentos, fazendo supor que em alguma medida para estes há sofrimento e adoecimento associado ao trabalho que realizam.

Sobre o bancário ter a **obrigação de lidar com exigências contraditórias,** as respostas possibilitam constatar que 42% concordam ou concordam totalmente 32% não concordam e nem discordam da existência de exigências contraditórias em seu contexto laboral. 26% discordam ou discordam totalmente desta situação. Parece ser significativo o número de bancários que identificam tais exigências contraditórias. Esta condição parece refletir o que Santos Júnior, Mendes e Araújo (2009) descrevem: com a comercialização de produtos

bancários, identificou-se descaracterização do trabalho, que levou à competitividade neste contexto e à ausência de padrões éticos no qual os trabalhadores tiveram de superar valores pessoais para vender algo que nem eles mesmos comprariam. Deve-se ainda considerar que 26% dos colaboradores bancários discordam e não se entendem obrigados a lidar com contradições em seu ambiente laboral.

Paparelli (2011, p.144) afirma que os bancários são pressionados a agir opostamente a seus valores éticos e morais para alcançar metas exigidas, e afirma que estes trabalhadores submetem-se à "humilhações, injustiças e até ilegalidades por parte dos bancos." Atitudes e comportamentos não éticos e imorais poderão trazer em curto prazo alguns benefícios, mas, irão dissipar os interesses da organização a longo prazo e merecem muita atenção, com vista a não perturbar a performance organizacional seja no curto, médio e longo prazo. (FANG, 2006).

Sobre a possibilidade de decidir '**como organizar o seu trabalho'**, entre os bancários participantes da pesquisa 66% concordam ou concordam totalmente que é possível decidir a organização do próprio trabalho; 23% não concordam e nem discordam; 11% discordam ou discordam totalmente de tal possibilidade.

Quando se coloca foco no aspecto humano no trabalho, segundo Kovacs (2006), assenta-se em perspectivas de alta inovação na organização do trabalho, uma vez que andam pari passu elevada produtividade e qualidade de produtos/serviços e alta qualificação, salários e níveis de OVT.

Neste viés, encontra-se que a categoria profissional dos bancários foi uma das que mais teve alteração na sua forma de executar

o trabalho com as mudanças decorrentes da reestruturação produtiva (SOARES; VILLELA, 2012).

Dentre os 23% que não concordam e nem discordam da afirmativa apresentada, é possível que, identifiquem a complexidade inerente à organização do trabalho e não se percebam completamente autônomos em sua organização laboral.

Autonomia no trabalho, para Kovacs (2006), representa autocontrole, autoavaliação, possibilidades de influir na organização e nas decisões, no funcionamento da empresa e nas condições do ambiente e de execução do trabalho. É pois, um construto que se associa às decisões e intervenções no contexto de trabalho.

Neste mesmo sentido, na questão 10 que avaliou a afirmativa, 'O meu trabalho permite-me tomar decisões por mim próprio (a)', encontrou-se que 35% dos bancários não concordam e nem discordam com a situação apresentada, 35% concordam ou concordam totalmente que o bancário pode tomar decisões próprias, mas 30% discordam ou discordam totalmente de tal possibilidade.

Os participantes parece dividirem-se neste quesito. A este respeito encontra-se que os bancários, por exemplo, não podem decidir sobre a descentralização e a maior responsabilização dos trabalhadores por um conjunto de tarefas e funções tem como objetivo o aumento da flexibilidade e a redução de custos (KOVACS, 2006), o que pode justificar os percentuais encontrados.

A questão, 'Tenho controle sobre o que acontece no meu trabalho', apresentou por parte dos bancários os seguintes percentuais: 43% concordam ou concordam totalmente, 39% não concordam e nem discordam, 18% discordam ou discordam totalmente.

Sobre a possibilidade de controle no contexto laboral, encontrase em Dejours (2004, p.28) o cotidiano de trabalho enseja eventos imprevisíveis, acasos, panes, irregularidades de funcionamento, contrassenso organizacional, inesperados acontecimentos consequentes de recursos, maquinário e ferramentas, como também eventos que associam todos os *stakeholders*⁵.

Tal condição parece pouco afetar os bancários participantes deste estudo, uma vez que 43% deles referem controlar os acontecimentos em seu contexto laboral.

Souza (2009), em pesquisa com especialistas na área de energia elétrica, identificou que um significativo percentual de colaboradores (mais de 50%) apresentou alto controle no trabalho. Condições propícias do uso livre de suas habilidades e do controle de seu trabalho, bem como o reconhecimento pela realização de tarefas são condições importantes para que proporcionem prazer, saúde e bem-estar ao colaborador no trabalho (JACOUES; AMAZARRAY, 2006). Relação interessante se estabelece pelo fato de que dentre os 43% dos bancários que consideram ter controle sobre seu trabalho, 54% não consideram o trabalho bancário adoecedor. Já os demais 46% mesmo tendo controle sobre seu trabalho, entendem que ele é fonte de adoecimento. É o que descrevem Alves et al. (2004) ao discorrer que o desgaste do trabalhador sendo oriundo de altas demandas psicológicas com pouco controle sobre o processo de trabalho, pode gerar efeitos nocivos à saúde do trabalhador.

Sobre a questão 'No meu trabalho sou impedido(a) de tomar

⁵

De acordo com Savage, Nix, Whitehead, & Blair (1991) *stakeholders* são indivíduos, grupos e outras organizações que têm interesse nas ações de uma empresa e que têm habilidade para influenciá-la.

minhas próprias decisões', encontra-se que 50% discordam ou discordam totalmente, assim não se sentem impedidos de tomar as próprias decisões; 39% dos participantes não concordam e nem discordam com a afirmativa. 11% concordam ou concordam totalmente, pois sentem-se impedidos de tomar as próprias decisões.

Associa-se a percepção dos 11% que são impedidos de decidir, o entendimento de Dejours *et al.* (2009) ao enfatizar que a organização se sobrepõe ao trabalhador e se revela em atitudes como o planejamento, no direcionamento dos objetivos, nas definições de regras e comportamentos, no estabelecimento de normas e procedimentos técnicos, nos estilos de gestão, nas pressões e nos regulamentos do modo operatório. Encontra-se ainda em Ferreira (2011) que cita uma pesquisa francesa encomendada pela Agencia Nacional pela Melhoria das Condições de Trabalho (ANACT) dados interessantes sobre a percepção de trabalhadores: 85% dos entrevistados se mostram muito ou muitíssimo eficaz à participação nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho cotidiano.

Entre os 11% que se sentem impedidos de decidir por conta própria 13% ausentaram-se das funções nos últimos três meses, então não é possível correlacionar positivamente absenteísmo e o impedimento de tomar decisões individuais nas atividades laborais bancárias

Ao avaliarem a questão 'Tenho todos os tipos de equipamentos e materiais que preciso para trabalhar', 60% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa, 22% não concordam e nem discordam, porém 18% discordam ou discordam totalmente da existência de materiais e equipamentos necessários para o

desempenho da função. A este respeito, Abrahão e Torres (2004) asseveram que a organização do trabalho enseja definições a respeito de quem executa, o que será executado e o prazo de execução, em qual momento, além de definir ainda, critérios de quantidade e qualidade. Tais condições influenciam positivamente ou negativamente o bem-estar no trabalho e a saúde do trabalhador.

Desta forma a suficiência de materiais é fator importante à organização do trabalho, com rebatimentos na manutenção da qualidade de vida no trabalho de bancários.

Em relação à questão 'Tenho todos os equipamentos e materiais que preciso para trabalhar em quantidade suficiente' 55% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa; 25% não concordam e nem discordam; e, para 20% que discordam ou que discordam totalmente a respeito da suficiência de equipamentos e materiais para desenvolver o trabalho de modo adequado.

Apesar de todo o lucro e da divulgação da pesquisa do DIEESE (2015) de que somente a arrecadação com prestação de serviços e tarifas bancárias cobriu entre 102% e 167% das despesas de pessoal nas maiores instituições financeiras, ainda assim 20% dos bancários sentem que não há equipamentos em quantidade suficiente para exercer suas atividades laborais com qualidade. A este respeito, encontra-se em Kroemer e Grandjean (2008, p. 123) que "desenvolver habilidades depende de quão bem a pessoa foi treinada e quão ergonomicamente foram bem desenhados os equipamentos, os postos de trabalho e o processo de trabalho." Ou seja, para os autores, a qualidade e a quantidade de materiais para trabalhar se integra ao desenvolvimento hábil das tarefas a serem desenvolvidas pelos profissionais em qualquer

contexto para se atingir o melhor desempenho possível.

Na questão que avaliou 'Os equipamentos e materiais que tenho para trabalhar têm qualidade', encontra-se que 61% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa; 26% não concordam e nem discordam, e, contrários a isso 13% discordam ou discordam totalmente de tal condição.

A análise destes achados relativos à qualidade dos equipamentos e materiais remete à constatação de que há recursos financeiros para se qualificar os recursos disponibilizados. Segundo o DIEESE (2015), o total de ativos das cinco maiores instituições bancárias do país atingiu, em 30 de junho de 2015, o expressivo montante de R\$ 5,5 trilhões, com evolução de 12,6% em 12 meses. O patrimônio líquido (PL), capital próprio dessas instituições, cresceu ainda mais (21,3%) atingindo R\$ 389,5 bilhões no período. Todavia, os dados apurados possibilitam constatar que, ainda que represente a minoria dos participantes, 13% dos bancários sente sua produtividade afetada pela dificuldade relativa a equipamentos e materiais. Correa e Correa (2009) asseveram que qualquer que seja a atividade laboral, sempre haverá indivíduos interagindo com recursos físicos.

Para Luz (2013) preocupar-se com programas de adequação de equipamentos pode ser oneroso, mas há uma economia de encargos referentes à possíveis ocorrências futuras relacionadas à saúde do trabalhador. Nestes termos, há que se atentar ao percentual daqueles que discordam da afirmativa, pois sobre eles, conforme alude Luz (2013), incide risco de adoecimento.

Por meio da questão '**As relações com meus colegas não** interferem no meu trabalho' é possível constatar que 23% não

concordam e nem discordam da afirmativa, mas 34% concordam ou concordam totalmente que as relações interpessoais não interferem nas tarefas laborais. O percentual daqueles que discordam em alguma medida é de 43%, pois entendem que as relações com os colegas interferem na execução do trabalho bancário. A este respeito encontra-se Enriquez (2000) que afirma que ao mesmo tempo em que os trabalhadores demandam reconhecimento, a empresa necessita da capacitação e da integração de seus colaboradores em todos os níveis para assegurar a sua sobrevivência e o seu crescimento no setor de atuação. Cadamuro *et al.* (2008) corroboram este entendimento, pois afirmam que as condições físicas e sociais do local de trabalho exercem influência sobre a satisfação dos trabalhadores.

A questão 'As relações com minha chefia imediata não interferem no meu trabalho', recebeu a concordância em alguma medida de 39% dos bancários. 47% deles discordam ou discordam totalmente por acreditarem que a relação com a chefia imediata interfere diretamente no trabalho realizado. 14% não concordam e nem discordam da afirmativa. Corrobora com este achado o estudo de Santos, Siqueira e Mendes (2010) que citam três bancários que tentaram o suicídio e relataram problemas com chefias autoritárias e pouco propensas ao diálogo, bem como relações interpessoais frágeis com os colegas de trabalho, visto que o individualismo era a marca daquele ambiente de trabalho. Carvalho (2011) a respeito das relações entabuladas entre colaborador e sua chefia refere que é necessário que as empresas organizem seus contextos de trabalho a partir das relações estabelecidas e que estas tomem por base a liberdade de expressão das ideias, compartilhamento e proposição de soluções aos problemas

comuns entre todos.

A questão 'Não existem conflitos interpessoais no meu ambiente de trabalho' carreia a concordância parcial ou total de 42% dos participantes e a discordância em alguma medida de 34% destes. Os demais 24% não concordam e nem discordam da afirmativa. Ainda que a maioria (42%) manifeste a inexistência de conflitos interpessoais no local de trabalho, não é possível minimizar a importância da existência de 34% de participantes que atestam que conflitos interpessoais existem em seu ambiente de trabalho.

Neste viés, encontra-se em Dejours (2004) que a cooperação supõe, de fato, um compromisso que é ao mesmo tempo sempre técnico e social. Isto alude ao fato de que trabalhar não é unicamente produzir: é, também, e sempre, viver junto. E para o autor o viver junto não é algo evidente: supõe a mobilização da vontade dos trabalhadores visando conjurar a violência nos litígios ou os conflitos que podem nascer de desacordos entre as partes sobre os modos de trabalhar.

A reforçar a nocividade de ambientes conflitivos, encontra-se o estudo de Moyano Díaz e Barría (2006) realizado junto às instituições financeiras chilenas, que revela a nítida associação entre as taxas de suicídio no Chile e indicadores econômicos e sociais. Segundo os autores, o modelo atual de economia resultou em condições precárias de trabalho, desconfiança interpessoal e debilitação das redes sociais, fatores que contribuem para a deterioração das condições psíquicas.

Há que se enfatizar que 42% dos bancários afirmam não existir conflitos interpessoais no seu ambiente laboral. Estes coletivos atingem uma organização que Dejours (2004) coloca como possível, de forma que cada funcionário possa dar sua contribuição e sua anuência às

normas acordadas coletivamente, mesmo que isso signifique a renúncia às individualidades em favor do viver junto e da cooperação.

A questão 'Sinto que sou respeitado (a) pela minha chefia imediata' encontra a concordância parcial ou total de 86% dos participantes; 12% não concordam e nem discordam da afirmativa e há discordância entre 2% destes.

Os resultados positivos são consoantes ao que Freitas (2000) retrata:

fonte de aprovação e de desaprovação, de prazer e de castigo, de aceitação e de rejeição, a empresa pode configurar relações substitutas da atenção dos pais pelos chefes, pelos pares ou pela organização como um todo, capaz de reconhecer atributos singulares do indivíduo saídos da massa indiferenciada (p.45).

De outro modo, Correa e Correa (2009) afirmam que as empresas não precisam somente de equipamentos, são as pessoas à frente dos maquinários que possibilitarão às empresas atingirem seus ideais. Para os autores revela-se desta forma a importância do ambiente respeitoso e voltado ao bem estar dos colaboradores.

A questão 'Sinto que sou respeitado (a) pelos (as) colegas de trabalho' revela a concordância em alguma medida entre 89% dos participantes; 10% não concordam e nem discordam e entre 1% há discordância.

Em estudo realizado com bancários Santos, Siqueira e Mendes (2010) relatam que não há apoio entre os funcionários, muitos demonstram enxergar o colega como um rival e os chefes não se posicionam de forma a promover o desenvolvimento da equipe. O estudo ainda enfatiza a ausência de solidariedade como um

constrangimento no ambiente de trabalho e relatos de funcionários que sentem-se isolados dentro do grupo de trabalho. Os resultados apurados neste estudo contrariam o que relatam Santos, Siqueira e Mendes (2010), pois há comprovadamente respeito entre os bancários pesquisados.

A questão 'Não sofro constrangimentos no meu contexto de trabalho' revela a, concordância de 70% dos participantes. Discordam em algum grau 8% destes 22% não concordam e nem discordam.

Ainda que uma minoria (8%) perceba constrangimento no contexto laboral, não é possível minimizar as experiências negativas decorrentes deste fato. Silva, Oliveira e Zambroni-de-Souza (2011) citam a existência de novas organizações de trabalho com velhas atitudes de controle, causadoras de constrangimentos diversos, o que pode prejudicar a saúde do trabalhador. A este entendimento soma-se o de Hilton e Whiteford (2010), pois constataram que a interação com o público aumenta os níveis de estresse psicológico, ou seja, a interação com o cliente pode se tornar desgastante. Depreende-se então que os constrangimentos podem surgir do publico interno (colegas/chefia) e/ou do público externo (clientes) nas atividades laborais de bancários. Barreto (2003), por sua vez informa que experiências de humilhação e constrangimento no trabalho têm sido relatadas com maior frequência nas últimas décadas. Segundo o autor, algumas formas de abuso não se revelam no corpo do trabalhador, mas o fragilizam, pois implicam expressivo sofrimento psíquico.

De outro modo, a inexistência de constrangimentos percebida pela maioria, 70% dos entrevistados, não confirma a afirmação de que os trabalhadores bancários são continuamente submetidos a situações constrangedoras como medo, humilhações, injustiças e até ilegalidades por parte dos bancos, sendo pressionados a agirem contrariamente a seus valores éticos e morais (PAPARELLI, 2011).

A questão 'Não me sinto constrangido (a) no meu contexto de trabalho' retrata a concordância parcial ou total entre 73% dos participantes. Há discordância em algum grau de 9% destes e 18% não concordam e nem discordam com a afirmativa.

Os dados coletados neste estudo são contrários ao que a literatura anuncia como frequentemente encontrado. Por exemplo, para Rigotto *et al.* (2010), embora sejam as pessoas responsáveis pelos atos negativos de constrangimento no trabalho, a violência está atrelada a um sistema perverso e ao caráter adoecedor da organização. Rigotto *et al.* (2010) afirma que são numerosos os relatos de conflitos e de situações de constrangimento envolvendo trabalhadores e suas chefias. O autor cita diversos motivos para isso, mas enfatiza a busca do cumprimento de metas estabelecidas unilateralmente pelas empresas. Rigotto *et al.* (2010, p. 226) vai além e enfatiza que "na dimensão das relações de trabalho, na qual o pessoal e o impessoal compõem uma única face, torna-se difícil perceber que práticas de constrangimento e humilhação são resultantes de políticas organizacionais e, por isso mesmo, atingem todos os trabalhadores."

A questão 'Sinto que sou ouvido (a) pela minha chefia imediata' revela que 74% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa. Há discordância entre 5% destes e 21% não concordam e nem discordam da afirmativa. 5% discordam disto e não se sentem ouvidos por sua chefia imediata.

A este respeito encontra-se em Souza et al. (2009, p.04) que " a

comunicação organizacional é de extrema importância para as organizações, pois visa passar informações, tomadas de decisões corretas e desenvolver relacionamentos que integram e coordenam todas as partes." Observa-se assim que a comunicação no contexto laboral dos participantes parece ser eficaz uma vez que a maioria (74%) dos bancários sentem-se ouvidos por suas chefias. Este achado confirma o estudo realizado por Ferreira (2011), que cita uma pesquisa francesa encomendada pela Agência Nacional pela Melhoria das Condições de Trabalho e demonstra dados interessantes sobre a percepção de trabalhadores, vez que 85% consideram muito e muitíssimo eficaz a postura de escuta das chefias quanto ás sugestões dos assalariados. Se a integração é realizada a partir da coordenação de todas as partes há que se questionar o dado de 26% que não concordam com a afirmação. A comunicação, de acordo com Souza et al (2009, p.05), "pode e deve ser utilizada para estimular, motivar e melhorar a imagem da empresa." Prossegue o autor afirmando que a prioridade organizacional deve ser solucionar problemas, gerar e facilitar a compreensão entre pessoas com diferentes pontos de vista.

A questão 'Os meus conhecimentos profissionais não são plenamente utilizados no meu trabalho', revelou a concordância parcial ou total de 33% de participantes; 37% não concordam e nem discordam da afirmativa e 30% discordam parcial ou totalmente, pois percebem que não têm seus conhecimentos profissionais plenamente utilizados no trabalho.

Analisar a utilização ou não dos conhecimentos profissionais dos bancários se reveste de significado, pois conforme Maslow (2000) destaca o trabalho pode ser psicoterapêutico, psicológico. Para tal deve

possibilitar o desenvolvimento da confiança na eficiência da mente e da capacidade de pensar e assim atuar como uma fonte geradora de autoestima. Entre os bancários do Planalto Catarinense parece haver divergência de percepções quanto ao aspecto avaliado. Relativo aos 30% que não percebem a utilização de seus conhecimentos profissionais encontra-se a citação de Sasaki (2013) que afirma que com o movimento da utilização de máquinas automáticas, com a subtração de conhecimentos, saberes e habilidades, os bancários passaram a realizar tarefas empobrecidas. E também ao que Antunes (2000, p.12) sugere: "a transferência de capacidades intelectuais para a maquinaria se converte em linguagem da maquina própria da fase informacional, através de computadores, acentua a transformação de trabalho vivo em trabalho morto".

Na questão 'O modelo de gestão adotado nesta instituição é adequado às minhas necessidades e expectativas', obteve os seguintes resultados: 44% não concordam e nem discordam da afirmativa, 44% concordam ou concordam totalmente e tem as suas necessidades e expectativas em relação à gestão atendidas e 12% discordam ou discordam totalmente desta condição.

O trabalhador possui individualidades que se realizam devido as suas ambições, desejos, motivações e necessidades psicológicas (DEJOURS *et al*, ,1994). Depreende-se que uma significativa parcela de bancários (44%) entende que o modelo de gestão na instituição onde trabalham é adequado às suas necessidades e expectativas, e ali se sentem valorizados. Ainda, encontra-se em Dutra (2002) que a valorização das pessoas é demonstrada com as recompensas recebidas como compensação de seu trabalho com a empresa. Conforme o autor,

essas recompensas podem ser representadas pelo atendimento das expectativas e das necessidades dos trabalhadores, como a questão econômica, o crescimento pessoal e o profissional, a segurança, a projeção social, o reconhecimento, a possibilidade de expressão em seu trabalho, dentre outros.

A questão 'Considero o modelo de gestão adotado nesta instituição saudável', revela que 40% dos participantes não concordam e nem discordam sobre a existência de um modelo de gestão saudável. 41% concordam ou concordam totalmente, e 19% discordam em alguma medida da afirmativa.

Um planejamento estratégico é importante para a implementação de ações que estabeleçam uma gestão saudável. À salubridade do contexto laboral, segundo Moretti (2005), são várias as medidas a serem aplicadas, como remuneração justa, manutenção de um ambiente físico, psicológico e social mais saudável, e implantação de uma política de benefícios sociais. É possível relacionar o que Moretti (2005) destaca com o fato de que entre os 41% de bancários que consideram o modelo de gestão saudável 88,2% podem contar com programas de QVT na instituição em que atuam.

Sobre modelos de gestão encontra-se que no Brasil, algumas empresas de grande e médio porte exploram modelos de programas de qualidade de vida de empresas dos Estados Unidos com o objetivo de reduzir diversos custos referentes à assistência médica, absenteísmo, acidentes, melhorar a segurança e o bem estar dos trabalhadores, através de uma visão holística (SILVA; LIMA, 2007). Embora seja importante considerar a adoção de programas de QVT em gestões consideradas saudáveis, existem outros fatores que interferem na qualidade de vida do

trabalhador. Poole (2007), por exemplo, relata que pesquisas empíricas sobre a justiça organizacional demonstram que os trabalhadores fazem ponderações baseadas em fatores como a qualidade de liderança, as formas de tratamento e respeito dos líderes com seus funcionários e a relação de longo prazo que os líderes estabelecem com a organização.

Na questão 'Minha chefia preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados', obteve-se como respostas que 64% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa, ou seja, entendem que a chefia preocupa-se com o bem-estar de todos; 28% não concordam e nem discordam e, contrários a afirmativa 8% discordam em algum grau.

A este respeito, constata-se que as pessoas nunca foram tratadas com tanta importância como nos dias atuais. Elas passaram a representar um diferencial competitivo nas organizações. É comum a utilização dos termos capital humano ou ativo intelectual quando se fala das pessoas que atuam na organização, o que evidencia o diferencial que o ser humano proporciona ao negócio e a importância no impulso dos resultados da empresa, assim como, os demais recursos materiais e tecnológicos (BOHLANDER; SNELL, 2010). Ainda que 64% dos bancários entrevistados corroborem esta informação e sentem que a chefia preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados é importante ressaltar que 8% não percebem esta preocupação, Relativo a estes 8% de bancários Andrade (2001) assevera que existem vários problemas vinculados ao estresse em bancários sedentários como depressão, dor de cabeça, agressividade e o mau humor, naturais em um ambiente de trabalho que objetiva exclusivamente os resultados e a alta produtividade, em que não há cuidado com os indivíduos e com a QVT.

Sobre a questão 'Minha chefia presta atenção às coisas que eu digo' encontrou-se que, 72% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa; 24% não concordam e nem discordam e 4% discordam por não perceberem que a chefia presta atenção em suas palavras.

Ao se identificar que a maioria (72%) dos participantes percebe a atenção dispensada pela chefia à suas palavras, depreende-se o respeito e a escuta qualificada que parece existir naquele contexto laboral. Observa-se que gestores com capacidade organizacional podem fazer uma varredura do horizonte, para além do curto prazo e transformar problemas em oportunidades. O simples fato de saber como os trabalhadores se sentem sobre o seu local de trabalho pode reorientar as práticas de gestão, com vista à obtenção de resultados sustentáveis ao longo do tempo e organizações compostas por funcionários envolvidos emocionalmente com a sua profissão (ARIZA-MONTES, LUCIA-CASADEMUNT; MORALES-GUTIÉRREZ, 2013).

Na questão '**Eu estou exposto** (a) ao conflito ou hostilidade por parte da minha chefia' obteve que 71% dos participantes discordam ou discordam totalmente da afirmativa. 21,5% não concordam e nem discordam, porém 7,5% se percebem expostos à conflitos por parte da chefia.

Conflitos e hostilidades por parte das chefias se associam a percepção de justiça interpessoal ou justiça interacional vez que por meio destes construtos é investigado o processo de interação dos gerentes para a condução dos procedimentos e têm foco nos relacionamentos interpessoais do gestor e do funcionário e no fornecimento de informações (MENDONÇA, 2003). De outro modo,

para Al-Zu Bi (2010), a justiça interpessoal refere-se às diferentes ações que abrangem a sensibilidade social e o tratamento respeitoso e digno com que os supervisores tratam os funcionários. Depreende-se que esta é a realidade vivenciada pela maioria dos bancários participantes deste estudo. Porém 7,5% sentem esta ameaça em seu cotidiano profissional. Talvez o que justifique tal fato é a existência da ridicularização pela gerência quando os trabalhadores não alcançam as metas, com a exposição do fracasso diante dos colegas durante as reuniões das equipes (SANTOS JÚNIOR, MENDES; ARAÚJO, 2009). Isso pode ser considerado assédio moral. O assédio moral pode ser verificado na ocorrência de humilhações, ameaças, abusos de poder, ataques e ofensas verbais, sabotagens de instrumentos de trabalho e injúrias, através de palavras, gestos, atitudes, entre outros (SOARES; VILLELA, 2012).

Quanto à questão 'Minha chefia ajuda na realização do trabalho', entre os bancários da região pesquisada encontrou-se que 78% concordam parcial ou totalmente com a afirmativa; 14% não concordam e nem discordam; e, 8% discordam ou discordam totalmente quanto ao fato de receberem ajuda da chefia na realização do trabalho.

Para Sasaki (2013) o exemplo de gestão, a conduta e as atitudes dos chefes refletem no comportamento de seus subordinados quanto à presença ou ausência no trabalho. Tal entendimento possibilitou correlacionar ajuda por parte da chefia e absenteísmo. Assim, encontrase que 56,2% dos absenteístas percebem a ajuda da chefia na realização do trabalho. Os demais 43,7% que se ausentaram do trabalho nos últimos três meses não confirmam a ajuda da chefia na realização do trabalho.

Sobre a questão 'Minha chefia consegue que as pessoas

trabalhem em conjunto', encontra-se que 73% dos bancários concordam ou concordam totalmente com a afirmativa; 23% não concordam e nem discordam e 4% discordam, pois acreditam que os chefes não são capazes de fazer as pessoas atuarem conjuntamente.

A afirmativa em questão traz em si a ação da chefia à promoção do trabalho em equipe. Neste viés, é possível observar que os líderes da organização representam o maior vínculo da empresa-colaborador e do representante da empresa junto ao colaborador, pois é a partir do líder que o individuo visualiza a organização e inclui os seus valores, metas e objetivos (RIBEIRO, 2006). Ou seja. O gestor é o responsável pela integração entre os funcionários e destes com a empresa.

Importante observar que 27% dos bancários não percebe no gestor a aptidão para conduzir as pessoas a trabalharem em conjunto. Sendo que para atingir um grau de desempenho relevante e otimista dentro da organização é preciso haver uma interação colaboradorempresa, projetando futuramente um alcance de maior produtividade (SLACK, CHAMBERS; JOHNSTON, 2009).

É preciso que os líderes organizacionais sejam suficientemente preparados para decidir e intervir imparcialmente nas equipes de trabalho; deles ainda são requeridas a capacidade de escuta e de respeito às opiniões de todos. A função enseja uma atuação abrangente na identificação de problemas e visão prospectiva no sentido de antecipar imperativos de capacitação e treinamento, bem como capacidade para identificar e delegar autoridade, quando necessário e recomendado. (SLACK, CHAMBERS; JOHNSTON, 2009, s.p.).

A questão 'As pessoas com quem trabalho são competentes

na realização do seu trabalho', apresenta os seguintes resultados: 79% concordam ou concordam totalmente com a afirmativa; 17% não concordam e nem discordam; e 4% discordam da existência de competências por parte dos colegas de trabalho.

Trabalhar em um contexto onde a competência do outro é percebida é aspecto favorecedor da harmonia e produtividade. Em tal contexto, parece certo que as pessoas colaboram com suas competências, aptidões e conhecimentos para o aperfeiçoamento das empresas (SILVA *et al.*, 2009),

Em relação à questão 'As pessoas com quem trabalho interessam-se pessoalmente por mim' encontra-se que entre os 208 bancários entrevistados, 46% concordam ou concordam totalmente com a afirmativa. 41% não concordam e nem discordam disso; 14% discordam em algum grau da existência de interesse pessoal entre os colegas de trabalho.

As pessoas que se preocupam com a integração e o bem-estar de todos tendem a valorizar as ações de inclusão, como a igualdade na participação e a realização de eventos integrativos com participação efetiva na coletividade (FIUZA, 2010).

Entre aqueles que em alguma medida não têm certeza deste interesse (54%) talvez as contribuições dos laços sociais não sejam percebidas de maneira positiva. Neste viés, é reconhecido o fato de que o trabalho permite às pessoas escapar do sentimento de isolamento, viver melhor a sua solidão e encontrar seu lugar na comunidade. O fato de estar em contato com os outros, de manter relações numerosas e intensas, age como um verdadeiro estimulante para si mesmo, não somente para o desenvolvimento da própria identidade pessoal e social,

mas também para o desenvolvimento de laços de afeição duráveis, em que se procura, por vezes, a segurança e a autonomia pessoal (MORIN, 2002).

A questão 'Eu estou exposto (a) a conflitos ou hostilidade por parte das pessoas com quem trabalho', traz os seguintes resultados: 60% dos participantes discordam em algum grau da afirmativa. 27% não concordam e nem discordam. 13% concordam ou concordam totalmente, revelando a exposição a conflitos ou hostilidade por parte dos colegas. Entre os 208 bancários entrevistados, 60% não se consideram vulneráveis à possíveis conflitos com seus colegas de trabalho, algo positivo a demarcar o contexto laboral que vivenciam.

A reestruturação produtiva acarreta deficiências sociais relacionadas à falta de responsabilidade e respeito da gerência com os trabalhadores, à falta de confiança generalizada nos ambientes de trabalho e à falta de um conhecimento organizacional decorrente da instabilidade das relações sociais (SENNETT, 2006 APUD RIGOTTO *et al.*, 2010).

Depreende-se que a descrição que Rigotto *et al.* (2010) ao citar Sennett (2006) faz dos ambientes laborais contemporâneos guarda alguma semelhança com a percepção de 13% dos participantes. Ainda que se trate de uma minoria (13% há o fato da exposição a conflitos e hostilidades que deve receber atenção, uma vez que prediz sofrimento e adoecimento destes trabalhadores).

A questão 'As pessoas com quem trabalho são simpáticas' revelou os seguintes percentuais: 87% dos participantes concordam ou concordam totalmente com a afirmativa. 12% não concordam e nem discordam; 1% discordam que os colegas bancários são simpáticos.

Para Scheler (2004) a convivência permite uma participação afetiva que permite a uma pessoa sentir alegria ou tristeza alheia, e a isto chama de simpatia. De outro modo, La Taille (2006, p.10) destaca que "uma pessoa por ventura incapaz de simpatia, talvez nem perceba a necessidade alheia e certamente não se comoveria com ela; por conseguinte, não agiria de forma generosa." Prossegue o autor, referindo que a generosidade, por ser menos relacionada às imposições das figuras de autoridade do que as regras de justiça, e mais à relações sociais simétricas despertadas pela simpatia, torna-se uma construção mais autêntica decorrente de relações de cooperação. Ganha assim a organização um trabalho de equipe baseado na simpatia.

A percepção de 87% dos participantes encontram reflexos no entendimento de Scheler (2004) e La Taille (2006), fato que pode predizer a harmonia nas relações interpessoais entabuladas neste contexto.

A questão 'As pessoas com quem trabalho encorajam as outras a trabalhar em conjunto', apresentou os seguintes resultados: 67% dos bancários concordam em algum grau com a afirmativa. 24,5% não concordam e nem discordam, 8,5% discordam ou discordam totalmente com a ocorrência de encorajamento mútuo no contexto laboral.

Embora haja muitas normas de comportamento que contribuam para formar capital social, a cooperação parece como a mais importante. Sua difusão proporciona um ambiente de trocas mútuas (FUGIMOTO, 2005), conforme verificado junto à maioria dos participantes. Mendes *et al.* (2003, p.09) enfatizam que o apoio dos companheiros de trabalho e dos gestores é fundamental para o enfrentamento do sofrimento psíquico

no trabalho bancário; "mas pode não ser suficiente para uma mobilização coletiva, o que significa a permanência das estratégias defensivas".

Neste viés, observa-se que 33% dos bancários, em alguma medida, não sentem-se totalmente encorajados pelos colegas a trabalhar em equipe.

Sobre a questão 'As pessoas com quem trabalho ajudam na realização do trabalho' os percentuais encontrados nos resultados apurados são: 78% concordam ou concordam totalmente com a afirmativa. 16% não concordam e nem discordam. 6% não percebem ajuda por parte dos colegas na realização do seu trabalho.

As intensas transformações provenientes das exigências de mercado exigem das organizações novas formas de diagnóstico para que possam analisar o desempenho organizacional. Um ponto importante desta análise consiste na relação entre os indivíduos e o trabalho, alterada em virtude da nova forma de organização do trabalho, da informatização e das novas tecnologias de informação (MARTINS, 2011).

De acordo com a maioria dos bancários da região pesquisada, (78%), o que Martins (2011) assevera não encontra reflexo junto aos participantes, pois há percepção de ações de auxílio e de ajuda quando a situação diz respeito às atividades profissionais. A este respeito, encontra-se em Costa (2004) que a construção da confiança tem relação com a capacidade dos indivíduos de relacionarem-se e de reconhecerem no colega habilidades, competências, conhecimentos e hábitos. Esta confiança que permitirá a divisão de tarefas e uma alternativa para a melhor organização do trabalho.

Com o objetivo de ampliar o contexto de análise, observa-se que entre os bancários que recebem algum tipo de ajuda dos colegas na realização do trabalho, mesmo auxiliados entre 27% há a percepção de que o tempo para realizar todo o seu trabalho é suficiente. Isto confirma que a demanda de trabalho bancário no setor pesquisado sobrecarrega individualmente os funcionários, não sendo o trabalho em equipe uma solução efetiva para resolver a sobrecarga laboral.

Considerações Finais

É preciso compreender para transformar mesmo sendo difícil dar significado aos dados, pois isso requer lidar adequadamente com as noções de organização do trabalho (DEJOURS, 2008, p. 38). Após isso feito, o conhecimento torna-se eficiente ferramenta para a adoção de medidas eficazes. Com esta pretensão o presente estudo aponta a percepção dos bancários da Região do Planalto Catarinense sobre a organização do trabalho em suas atribuições.

Para se estabelecer uma relação isenta de julgamentos há que se considerar as relações de trabalho entre instituição e empregados sob os dois pontos de vista. O primeiro é o da organização, com suas normas e regulamentos que objetiva alcançar resultados de forma eficiente, produtiva e com qualidade e desta forma obter lucro. Mas há que se entender nesta relação as necessidades dos trabalhadores, que buscam conforto, bem estar, saúde e satisfação através do trabalho realizado. É o equilíbrio e atendimento de ambas necessidades que estabelece um trabalho com sentido e realização, com melhores resultados profissionais individuais e coletivos. São necessárias avaliações sobre o ambiente quando se pretende garantir a saúde dos bancários e

consequentemente a saúde financeira dos bancos, dependentes da atuação e desempenho de seus funcionários. A partir da análise e avaliação realizada cabe à instituição assumir e tratar as questões relacionadas ao ambiente e à organização do trabalho.

Dos resultados encontrados conclui-se que os bancários da Região do Planalto Catarinense têm como exigência a pressa na realização de seu trabalho, com uma grande quantidade de coisas para fazer. Pouco menos da metade dos respondentes da pesquisa asseguram que precisam trabalhar duramente e não tem tempo para fazer todo o trabalho. Pouco mais da metade dos funcionários informa ter demasiado trabalho para fazer. Mesmo não sendo a maioria, um numero considerável de bancários sentem não ter tempo para terminar todo o trabalho, numa situação que estabelece a insatisfação com a realização incompleta do trabalho. Quando no estudo houve menção a conflitos éticos e morais sobre a atuação dos bancários, menos da metade, mas com considerável representação, os bancários demonstram exposição e obrigatoriedade em lidar com exigências contraditórias. Os bancários da região em pesquisa entendem ser possível decidir sobre a organização do seu trabalho, mas dividem-se quando questionados sobre o trabalho permitir tomar as próprias decisões, e denotam nas instituições uma organização do trabalho rígida, com hierarquia estabelecida e verticalidade de decisões. Menos da metade, mas grande parte dos bancários referem controlar os acontecimentos em seu contexto laboral e exatamente a metade não se sentem impedidos de tomar as próprias decisões. Na região do Planalto Catarinense os bancários informam possuir quantidade e qualidade de materiais, sendo estes suficientes para exercer suas

atividades, num importante quesito da organização do trabalho. A maioria dos bancários entende que as relações com os colegas, bem como a relação com a chefia imediata interferem na execução do trabalho bancário. E a maior parte manifesta a inexistência de conflitos interpessoais no local de trabalho. Estes profissionais sentem-se respeitados pela chefia imediata e pelos colegas de trabalho e revelam não sofrer constrangimentos no contexto de trabalho. Devido também à estas afirmativas os bancários não sentem-se constrangidos no contexto de trabalho. A grande maioria informa que são ouvidos pela chefia imediata, numa situação que qualifica a comunicação organizacional nas instituições pesquisadas. E as respostas dividem-se quando questiona-se a plena utilização dos conhecimentos no trabalho. A maioria dos bancários da região concorda com o modelo de gestão adotado tem as suas necessidades e expectativas atendidas e consideram este um modelo saudável de gestão. Estes profissionais entendem que a chefia preocupa-se com o bem-estar de todos; a maioria percebe a atenção dispensada pela chefia à suas palavras, e não sentem-se expostos à conflitos ou hostilidade por parte da chefia. Os bancários que responderam ao questionários sentem-se ajudados pela chefia na realização do trabalho, e entendem que a chefia consegue estimular o trabalho em equipe. A maioria confia na competência dos colegas de trabalho, e entendem que os colegas demonstram interesse pessoal sobre sua vida, situações que fortalecem a coletividade pela relação de confiança estabelecida. Além disso, mais da metade dos bancários questionados não se consideram vulneráveis à possíveis conflitos com seus colegas de trabalho e um número expressivo considera as pessoas com quem trabalha

simpáticas. Por todas as questões e respostas positivas sobre o envolvimento coletivo, a maior parte dos bancários aponta que as pessoas com quem trabalho encorajam as outras a trabalhar em conjunto e consideram que os colegas de trabalho ajudam na realização do trabalho, numa clara e importante defesa coletiva frente à demanda de serviços bancários.

A demanda excessiva tem poder destrutivo sobre as relações de trabalho tão necessárias para operacionalizar o modelo que gerou a organização, a qualidade e a diversidade das ações; tende a diminuir a capacidade do trabalhador de contribuir com sua experiência e seu saber-fazer na realização do trabalho (MAGGI, 2006). Há uma necessidade e obrigação da organização em ajustar tempo, espaço estrutura e recursos para que o bancário não seja atingido pela violência da demanda, mesmo que as instituições utilizem as necessidades do mercado para justificar a relação com as altas exigências do serviço.

De posse das informações destacadas neste estudo, as reivindicações de bancários e seus sindicatos possuem embasamento científico, pois o questionário utilizado percorre dimensões diversas da organização do trabalho bancário e permite uma análise ampla sobre as condições profissionais dos funcionários do setor na Região do Planalto Catarinense. Dulci (2015, p.129) afirma que "ao tratar das tecnologias e buscar participar das decisões a seu respeito, os bancários demandam participar da construção de seu futuro, do futuro dos bancos e do próprio modelo de desenvolvimento do país".

Pelos resultados obtidos, entende-se que na Região do Planalto Catarinense a organização do trabalho bancário parece respeitar seu funcionalismo; mesmo que inserido num ambiente de extremo controle e cobrança por resultados há significativas demonstrações de que o bancário tem condições de desempenhar suas funções com qualidade de vida laboral. Desta forma os indivíduos podem desempenhar suas competências num ambiente favorável ao seu desenvolvimento.

Se há algo a ser transformado, aduz-se mais à profissão em si, do que às organizações de trabalho. Isso se relaciona mais ao estabelecimento de normas, regulamentos e metas elevadas do que à organização prática do trabalho diário nas agências. Na perspectiva dos bancários da região do Planalto Catarinense, há discordância com outros estudos, como o de Gravina (2006), de Maciel *et al.* (2007) e de Merlo (2002) que colocam a organização do trabalho como fator de adoecimento do bancário.

Como forma de contribuição o estudo recomenda às instituições o fortalecimento das relações coletivas de trabalho e a atenção às queixas dos trabalhadores. Parece ser fundamental que sugestões de melhorias possam ser orientadas inclusive pelos funcionários que estão na base do sistema hierárquico. Mas a preocupação maior recai sobre demandas de serviço que permitam a finalização do trabalho com qualidade e a padronização do atendimento que respeite à ética e moral dos bancários. Desta forma, instituição organizada e funcionário satisfeito determinarão qualidade de atendimento, de prestação de serviços e vendas condizentes às necessidades que o mercado impõe aos bancos frente à concorrência acirrada.

Referências

ABRAHAO, Júlia Issy; TORRES, Camila Costa. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. **Prod.**, São Paulo, v.14, n.3, p.67-76, Dec. 2004. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 05 Mar. 2016.

BARRETO, M. *Violência*, *saúde e trabalho*: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ/Fapesp, 2003.

CARRASQUEIRA, F.A.; BARBARINI, N.; Psicodinâmica do trabalho: uma reflexão acerca do sofrimento mental nas organizações. Jornada de Saúde Mental e Psicanálise da PUCPR, Curitiba, v.5, n.1, Nov. 2010, disponível em www2.pucpr.br/reol/index.php/JM?dd1=4375&dd99=pd Acesso em 19 Jan. 2016.

CASTAGNA, P.G.L.; O impacto dos tempos de espera em filas de atendimento na satisfação do cliente no segmento bancário, UFRGS, Escola de Administração, Especialização em negócios, Porto Alegre, 2012.

DULCI, L.B.; Ação sindical bancária no século XXI: Constrangimentos e Possibilidades do espaço virtual, **Publ. UEPG Ci. Soc. Apl.,** Ponta Grossa, v.23, n.1, p. 121-134, jan./jun. 2015 Disponível em http://www.revistas2.uepg.br/index.php/sociais . Acesso em 19 Jan. 2016.

DUTRA, J.S. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

ENRIQUEZ, E.; IN MOTTA, F.C.P.; FREITAS, M.E. Vida Psíquica e Organização. Rio de Janeiro: Ed. FGV, p. 11-22, 2000

FANG, M. L.; Evaluating ethical decision-making of individual employees in organizations – an integration framework. **The Journal of American Academy of Business**, Cambridge, 8, pp. 105-112, 2006.

FERREIRA, M.C. Chegar feliz e sair feliz do trabalho: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade

- de vida no trabalho. In Mendes, A.M.; (org.) **Trabalho &Sáude** o sujeito entre emancipação e servidão. 1ªed. (ano 2008), 3ª reimpr./Curitiba: Juruá, 2011, 184 p.
- FIUZA, G.D. Políticas de Gestão de Pessoas, Valores Pessoais e Justiça Organizacional. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 55-81, set/out 2010.
- FREITAS, M. E. A questão do imaginário e a fronteira entre a cultura organizacional e a psicanálise. *In* MOTTA, F.C.P; FREITAS, M.E. **Vida Psíquica e Organização**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2000. p. 41-73.
- FUGIMOTO, G. **Redes e capital social.** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.scribd. com/doc/16820948/-TilbertoFugimoto-Redes-eCapital-Social>. Acesso em 11 Fev. 2016.
- GÓES, A. O. S.; SOUZA, M. E. A. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. **Revista de Administração Contemporânea Eletrônica**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 123-140, jan./abr. 2008.
- GRAVINA, M.E.R., ROCHA L.E.; Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cad Psicol Soc Trab.** v. 9, n.2 p.41-55, 2006.
- GRISCI, C.L.I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias,** Porto Alegre, ano 6, n. 12, p. 160-200, jul./dez. 2004.
- GRISCI, C.L.I.; SCALCO, P.D.; KRUTER, G.E. Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário. **Psicologia & Sociedade**, v.23, n.3, p. 564-573, 2011.
- HILTON, M.F.; WHITEFORD H.A.; Interacting with the public as a risk factor for employee psychological distress. BMC Public Health 2010, 10:435.
- JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência. *In:* **Boletim da Saúde**. Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul; Escola de Saúde Pública. v. 20, n. 1, Porto Alegre, 2006, p. 93-105.

- JÍNKINGS, N. Trabalho e resistência na fonte misteriosa: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. São Paulo: Unicamp, 2002.
- JINKINGS, N.M.T. **Trabalho e resistência na "fonte misteriosa":** Os Bancários em Face da Reestruturação Trabalhista. 2000 387f. Tese (Doutorado) Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2000.
- KARASEK, R., BRISSON, C., KAWAKAMI, N., HOUTMAN, I., BONGERS, P., & AMICK, B. The job content questionnaire: An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.3, n.4. p. 322–355, 1998.
- KOVÁCS, I.; Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho. **Sociologia, problemas e práticas**, v.52, p.41-65, 2006.
- KROEMER, K.H.E. GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia**: Adaptando o Trabalho ao Homem. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- LA TAILLE, Y. A Importância da Generosidade no Início da Gênese da Moralidade na Criança, **Psicologia: Reflexão & Crítica**, v.19, n.1, p.09-17, 2006.
- LAPIS, N. L.; MERLO, A. R. C.. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Revista Psicol. Soc.** v.19 n.1 Porto Alegre Jan./Apr. 2007.
- LUZ, A.M.; **A influência da ergonomia para o desempenho no trabalho: um estudo em uma agência bancária na cidade de Picos** Trabalho de Conclusão de Curso; (Graduação em Administração) Universidade Federal do Piauí; PI 2013.
- MACIEL, H. W. P.; SILVA, A. B. As relações de trabalho e a ação gerencial: um estudo em bancos privados. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 17, n. 1, p. 21-40, jan./mar. 2012.
- MACIEL, R.H.; CAVALCANTE R.; MATOS T.G.R.; RODRIGUES, S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Rev Psicol Soc.** v.19, n.2, p.117-28.

2007.

MAGGI, B. **Do agir organizacional: um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem.** São Paulo: Edgard Blucher, 2006.

MAGNAGO, T.S.B.S. Aspectos Psicossociais do Trabalho e Disturbio Musculoesquelético em Trabalhadores de Enfermagem. 2008. 200f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

MARTINS, V. L. A importância do capital humano como diferencial competitivo para o sucesso das empresas: um estudo dos artigos publicados no período de 2000 a 2008 na revista RAE, 2011. Disponível em:

http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2011/7/337_44 6 publipg.pdf Acesso em: 20 Out. 2015.

MASLOW, A. H. **Maslow no Gerenciamento**. Bazán Tecnologia e Lingüística. Rio de Janeiro: Qualimark Ed., 2000. 361 p.

MÁXIMO, T. A. C. O.; ANÍSIO, A. J. S.; SOUZA, P. C. Z.; ALBERTO, M. F. P. Exigências nos percursos profissionais de gerentes de banco. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 1, p. 66-74, 2011.

MAZZINI, P. R. **Trabalho e saúde do trabalhador bancário: um estudo de ex-bancários do BANESPA**. 2010. 128 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, faculdade de Filosofia e Ciências, 2010. Disponível em: http://hdl.handle.net/11449/88788>. Acesso em 19 Jan. 2016.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia.** 2003, disponível em http://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/revispsi/article/view/7778/5626 Acesso em 09 Fev. 2016.

MENDES, A.M.B.. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia Bezerra (org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas** – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

- MENDES, A.M.; COSTA, V.P.; BARROS, P.C.R. Estratégias de Enfrentamento de Sofrimento Psíquico no Trabalho Bancário. **Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v.3, n.1, p. 59-72, 2003.
- MENDONÇA, H. **Retaliação Organizacional**: o impacto dos valores e da justiça. 2003. 257f. Tese (Doutorado em Psicologia) Universidade de Brasília Brasília, 2003.
- MERLO, A.R.C.; BARBARINI N.; Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Rev Psicol Soc**. v. 14, n.1, p.103-22, 2002.
- MORETTI, S. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Florianópolis. 2005. Disponível em: http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf> Acesso em: 23 Out. 2015.
- MORIN, E. M. . WOOD JUNIOR, T. (Coord.) **Sentidos do Trabalho, Gestão empresarial**: o fator humano. São Paulo: Atlas, 2002. p. 13-34.
- MOYANO DIAZ, E., & BARRÍA, R. Suicídio y producto interno bruto (PIB) em Chile: hacia um modelo predictivo. **Revista Latinoamericana de Psicologia**, v.38, n.2, p.343-359. 2006.
- NETZ, J.A.; MENDES, J.M.R.; O Massacre dos Trabalhadores Bancários e a Ação Sindical: sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. In: **Boletim Da Saúde**. Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul; Escola de Saúde Pública. v. 20, n. 1, Porto Alegre, 2006, p. 25-34.
- OLIVEIRA, R.A.; SOUZA, S.T. M.; Lesões por esforços repetitivos / distúrbios osteomusculares relacionados à atividade bancária, Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) Londrina, PR, Brasil Programa de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Segurança do Trabalho, Sistemas & Gestão, v. 10, pp 124-132, 2015.
- PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 139-146, 2011. http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572011000100013.

- POOLE, W.L. Organizational Justice as a framework for understanding union-management relations in education. **Canadian Journal of Education**, v.30, n.3, p. 725-748, 2007.
- RIBEIRO, C.I.M. **Cultura Organizacional**: a relação entre justiça e Comprometimento Organizacional em uma Organização Multinacional. 2006. 56f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia em Negocios) Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.
- RIGOTTO, Raquel Maria; MACIEL, Regina Heloisa; BORSOI, Izabel Cristina Ferreira. Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 217-228, Dec. 2010.
- RIO, R.P.; do e PIRES, L.; Ergonomia: Fundamentos da Prática Ergonômica. 3ªed. São Paulo: LTr, 2001.
- ROLO, D.; Novas perspectivas sobre sofrimento ético no trabalho: o caso da mentira como prescrição, In: SZNELWAR, L. (Org.). **Saúde dos Bancários**. São Paulo: Gráfica Atitude, 2011. p. 81-103.
- ROSSO, S.D. Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea. 1ed. São Paulo: Boitempo, 2008.
- SANTOS JUNIOR, A. V.; MENDES, A. M.; ARAUJO, L.C.R.; Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/Dort. **Psicol. cienc. Prof.**, Brasília, v. 29, n. 3,set. 2009.
- SANTOS, M.A.F.; SIQUEIRA, M.V.S.; MENDES, A.M.; Tentativas de Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas, **RAC**, Curitiba, v. 14, n. 5, pp. 925-938, Set./Out. 2010, Disponível em http://www.anpad.org.br/rac, Acesso em 22 Out. 2015.
- SASAKI, S.F.S.; **Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo.** (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2013.
- SAVAGE, G. T., NIX, T. W., WHITEHEAD, C. J., & BLAIR, J. D. Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. *Academy of Management Executive*, v. 5, n.2, p. 61-75, 1991.

- SCHELER, M.; Esencia y formas de la simpatía. Traducción directa del alemán: José Gaos. Buenos Aires: Editorial Losada, S.A., 2004.
- SEGNINI, L. **Mulheres no trabalho bancário**. São Paulo: Edusp, 1998.
- SILVA, C.R.; *et al.* Ergonomia: um estudo sobre sua influência na produtividade. **Revista de Gestão USP**, São Paulo-SP, v. 16, n.4, p.61-75, outubro-dezembro 2009. Disponível em: http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36686/39407 Acesso em: 22 Out. 2015.
- SILVA, E. F.; OLIVEIRA, K. K. M.; ZAMBRONI-DESOUZA, P. C. Saúde mental do trabalhador: o assédio moral praticado contra trabalhadores com LER/DORT. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,** São Paulo, v. 36, n. 123, p. 56-70, 2011.
- SILVA, J.L; NAVARRO, V. L.; Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem,** Ribeirão Preto, v. 20,n. 2,Abr 2012.
- SILVA, M.T.C.; MARTINS, C.A.. A importância do líder para a organização e os fatores motivacionais que auxiliam na influência de sua equipe. **Revista de Trabalhos Acadêmicos**, 2015.
- SILVA, N. F. A.; LIMA, M. J. O. Qualidade de vida no trabalho: o estudo qualitativo na empresa natura. Barretos. In: V Semana Científica e Cultural do Serviço Social das Faculdades Unificadas da Fundação Educacional de Barretos, 2007, Barretos. Anais. Barretos: FUFEB, 2007.
- SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO. **Cartilha de Saúde Bancária**, disponível em http://www.bancariosdecuritiba.org.br/docs/pdf/sua_saude/publicacoes/cartilha-de-saude-bancaria.pdf> Acesso em 18 Jan. 2016.
- SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO RIO DE JANEIRO, **Especialista defende repensar organização do trabalho para proteger a saúde**, Disponível em http://www.bancariosrio.org.br/2013/mobile-noticias/item/23690-especialista-defende-repensar-organizacao-do-trabalho-para-proteger-a-saude Acesso em 18 Jan. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO (SP BANCÁRIOS). Seminário Internacional, Saúde dos Bancários, Agosto de 2011 – São Paulo-SP, **Pesquisa: o impacto da organização e do ambiente de trabalho bancário na saúde física e mental da categoria**. Disponível em http://www1.spbancarios.com.br/download/17/seminario_livreto.pdf, Acesso em 15 Fev. 2016.

SLACK, N. CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção e operações**, 3ª Ed. São Paulo-SP, Atlas, 2009.

SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. O assédio moral na perspectiva de bancários. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,** São Paulo, v. 37, n. 126, p. 203-212, 2012.

SOUSA, I.F. **Burnout em professores Universitários**: Análise de um Modelo Mediacional. 2006. 142f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)- Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006.

SOUZA *et al.*, **Comunicação organizacional a importância da comunicação nas organizações**, Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina, disponível em, http://www.bm.edu.br/fatesc.edu.br/wp-content/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/a importancia da comunicacao nas o rganizacoes.pdf Acesso em 30 Jan. 2016.

SOUZA, S.F. **Trabalho e saúde mental dos trabalhadores de manutenção de um sistema de geração e transmissão de energia elétrica**. 2009. 164f. Dissertação (Mestrado em Saúde, Ambiente e Trabalho) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

Bancários & QVT: constatações possíveis sobre esta relação

Paulo Roberto Alves Falk⁶ Lilia Aparecida Kanan⁷

Resumo

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um importante aspecto implicado na manutenção da saúde e bem estar das pessoas no exercício de suas atividades profissionais. Em se tratando especificamente do ambiente bancário, é possível observar que pressões e medos, atividades estressantes e rotinas laborais propícias ao surgimento de doenças fazem parte da rotina destes profissionais. A partir do distanciamento histórico estabelecido entre bancários e banqueiros, anualmente os bancários, organizados pelos Sindicatos representativos da categoria, buscam reverter ou minimizar os impactos de um quadro marcado por pressões abusivas para o cumprimento de metas, altos índices de adoecimento, acréscimo da função de vendedor às rotinas de trabalho dos bancários, luta pela ampliação das contratações, combate às terceirizações e da precarização das condições de trabalho. Ainda que restem evidências em relação às posições antagônicas ocupadas por banqueiros e bancários, resta claro que no ambiente laboral são necessárias ações de implantação ou de implementação de estratégias de promoção da saúde. Como ferramenta de promoção de QVT, muitas instituições, através de programas e ações, procuram melhorar o ambiente de trabalho e as condições humanas, vez que pretendem conciliar o interesse dos indivíduos e das organizações. Como objetivo este estudo pretende buscar respostas à seguinte questão: qual (is) a(s) relação(ões) que se estabelece(m) entre QVT e os fatores a ela associados no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense? A presente pesquisa é de natureza aplicada, quantitativa, através do procedimento técnico levantamento; é descritiva, porque descreve as características da população de bancários e os fenômenos que envolvem suas atividades

⁶Educador Físico. Mestrando do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: pfalk1106@hotmail.com

⁷Psicóloga, CRP 12/01014. Professora Orientadora. Doutora em Psicologia. Docente e pesquisadora do Programa de Pós Graduação *Stricto Sensu* em Ambiente e Saúde da Universidade do Planalto Catarinense. E-mail: lilia.kanan@gmail.com

laborais. Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense. Para uma população de 450 bancários em 2015, número informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra, segundo cálculo amostral, deveria incluir, no mínimo, 208 bancários. Este número foi atingido. O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas que buscou identificar os dados sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas à QVT dos mesmos. Na coleta de dados a respeito da QVT foi utilizado o questionário QWLQ-bref, (Quality of Working Life Questionnaire) já validado no Brasil. Contém 20 questões, expressas por uma escala do tipo Likert de cinco pontos que permite avaliar 4 domínios: físico, psicológico, pessoal e profissional. Como resultados numa análise geral verifica-se que a maioria dos bancários da região do Planalto Catarinense está satisfeita com sua QVT e menos de 10% revela pouca ou nenhuma satisfação com a sua QVT. Pelo fato de existir e de ser positiva a correlação entre as variáveis QVT e desempenho, considera-se significativo ao setor bancário a ampliação de programa de QVT, pois as pessoas que nele trabalham são diretamente responsáveis por sua performance. Urgente se faz mudar a realidade através de práticas administrativo-gerenciais que possam ser benéficas aos bancários, ou, pelo menos, menos adoecedoras.

Palavras-Chave: Bancários. Qualidade de vida no Trabalho. Ambiente.

Abstract

Quality of Work Life (QWL) is an important aspect involved in maintaining the health and welfare of people in the exercise of their professional activities. When it comes specifically in the banking environment, you can see that pressures and fears, stressful activities and work routines conducive to the emergence of diseases are routine these professionals. From the historical distance established between bank and bankers annually banking, organized by the representative trade unions of the category, seek to reverse or minimize the impact of a marked framework for abusive pressures to fulfill goals, high rates of disease, due to the increase of seller working routines of banking, fight the expansion of hiring, fight against outsourcing and precarious working conditions. Although avoidance of evidence in relation to antagonistic positions occupied by bankers and banking, it is clear that the work environment are necessary implementing actions or implementation of health promotion strategies. QVT as promotional

tool, many institutions through programs and actions seeking to improve the work environment and the human condition, since they intend to reconcile the interests of individuals and organizations. Aim this study is to seek answers to the following question: which one (s) to (s) relationship (s) that is established (m) between QWL and the factors associated with it in the employment context of bank of the Santa Catarina Plateau region? This research is of applied nature, quantitative, through technical survey procedure that uses the direct interrogation of people whose behavior you want to know. The research is descriptive, because it describes the characteristics of the population of banking and the phenomena that involve their work activities, was defined as participants, the bank of the Santa Catarina Plateau Region. For a population of 450 banks in 2015, the number reported by the Bank Employees Union in the region, the sample according to sample calculation should include at least 208 bank. This number has been reached. The data collection procedure involved a questionnaire with closed questions aimed at identifying the demographic data of the participants as well as issues related to QWL them. On data collection regarding the OWL was used OWLO-BREF questionnaire (Quality of Working Life Questionnaire) already validated in Brazil. It contains 20 questions, expressed by a Likert scale of five points that evaluates four domains: physical, psychological, personal and professional. As a result of a general analysis it turns out that most of the bank of the Santa Catarina Plateau region are satisfied with their OVT and less than 10% reveals or no satisfaction with their QVT. Because there and be positive correlation between QWL variables and performance, it is considered significant to the banking sector to expand QWL program for people who work in it are directly responsible for their performance. Urgent change becomes reality through administrative and management practices that can be beneficial to the bank, or at least less illness.

Keywords: Banking. Quality of life at work. Environment.

Introdução

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um importante aspecto implicado na manutenção da saúde e bem estar das pessoas no exercício de atividades profissionais. suas Em se tratando especificamente do ambiente bancário, é possível observar que pressões e medos, atividades estressantes e rotinas laborais propícias ao surgimento de doenças fazem parte da rotina destes profissionais. Não é sem sentido que na literatura brasileira encontram-se estudos e pesquisas a evidenciar que o ambiente laboral de bancários é o locus que apresenta elevado (ou o maior) número de pessoas expostas ao estresse e ao adoecimento (BARCELOS; FREITAS, 2013; ANTUNES, 2012; BRAGA; ALVES, 2012; BRUNO, 2011; CAPITÃO, ROMARO; SILVA, 2010; DUARTE, BORIN; ALMEIDA, 2010; SANTOS, SIQUEIRA; MENDES, 2010; SILVA; VIANA, 2010; PERFETTO; BERALDO, 2008; ROSSI, 2008; BARTOSKI; STEFANO, 2007; SANTOS; SOUZA, 2007; ANDRADE, 2001).

De outra parte, a dos bancos/empregadores, ainda que a indústria tenha recuado 6% no primeiro trimestre de 2015 e que o comércio registre perdas significativas em termos de vendas, os banqueiros constituem a categoria que contabiliza os maiores lucros no país. Por exemplo, segundo a CONTRAF – Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro, no primeiro semestre de 2015 os cinco maiores bancos do país - BB, Caixa, Itaú, Bradesco e Santander – alcançaram juntos, o lucro de R\$ 36,3 bilhões, o que representa um crescimento de 27,3% em relação ao mesmo período de 2014.

A partir do distanciamento histórico estabelecido entre bancários e banqueiros, anualmente os bancários, organizados pelos

Sindicatos representativos da categoria, buscam reverter ou minimizar os impactos de um quadro marcado por pressões abusivas para o cumprimento de metas, altos índices de adoecimento, acréscimo da função de vendedor às rotinas de trabalho dos bancários, luta pela ampliação das contratações, combate às terceirizações e da precarização das condições de trabalho. Outros aspectos que também estão em sua pauta de reivindicações são representados pela ampliação das condições de segurança nas agências bancárias, compensação justa e adequada, promoção da saúde, adequação na jornada de trabalho, ampliação das oportunidades de crescimento, uso e desenvolvimento das capacidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho. Evidencia-se que, a partir desta pauta, as greves e paralisações retratam, de certa forma, a insatisfação dos bancários com sua OVT.

Ainda que restem evidências em relação às posições antagônicas ocupadas por banqueiros e bancários, resta claro que no ambiente laboral são necessárias ações de implantação ou de implementação de estratégias de promoção da saúde, pois é no trabalho que as pessoas passam a maior parte de suas vidas. Como ferramenta de promoção de QVT, muitas instituições, através de programas e ações, procuram melhorar o ambiente de trabalho e as condições humanas, vez que pretendem conciliar o interesse dos indivíduos e das organizações. A melhoria da QVT dos bancários tem como propósito o aumento da percepção da qualidade de vida o que resulta em mais e melhor produtividade (NADLER; LAWLER, 1983).

O melhor desempenho dos bancários pode significar um importante diferencial mercadológico. Neste sentido, a melhoria na

QVT de bancários passa a ser valorizada pelos empregadores, pois está associada à motivação, às mudanças no ambiente de trabalho e no emprego e contribui para o alcance dos objetivos da organização. Outro aspecto que em alguma medida passa a constituir aspecto relevante para os empregadores é que investir em QVT favorece ao fortalecimento da imagem da instituição. Isto porque quando o bancário está satisfeito com suas funções tende a adotar relações harmoniosas com os clientes. A partir desta condição, numa instância ampliada, a sociedade pode perceber melhorias no atendimento realizado nas instituições bancárias.

Nestes termos, realizar este estudo encontra justificativas no fato de os bancos públicos e privados, conhecendo fatores de sucesso e os pontos críticos em relação à QVT, poderão buscar melhores resultados em suas organizações a partir da implantação ou ampliação da qualidade de vida de seus trabalhadores transformando-a em desempenho de excelência em produtos, serviços e atendimento bancário. Não obstante, vislumbra-se a condição de melhoria das condições de trabalho, o que resulta na minimização do sofrimento e adoecimento que usualmente se verifica no ambiente de trabalho desta categoria profissional.

Em razão das constatações anteriormente citadas, este estudo pretende buscar respostas à seguinte questão: qual (is) a(s) relação(ões) que se estabelece(m) entre QVT e os fatores a ela associados no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense?

Importante esclarecer que o artigo ora apresentado é parte dos resultados de uma pesquisa que buscou "analisar a QVT, a organização do trabalho e o absenteísmo no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense".

Revisão Teórica

De modo a se tratar do tema deste artigo, QVT, primeiramente considera-se pertinente trazer o entendimento que o conceito abarca. Assim, Limongi-França e Rodrigues (2002, p. 156) explicam que tratar de QVT representa ampliar a compreensão do construto de modo que seja comprometida com os vários aspectos das condições de vida no trabalho, como por exemplo, o "bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal".

Os autores referem ainda que o conceito de QVT se fundamenta na ética e humanidade no trabalho; e isto enseja exposição à riscos à saúde e integridade dos trabalhadores, reciprocidade e retribuição aos esforços por eles empreendidos, uso do poder formal e informal por parte de quem o detém, e, numa instância ampliada, até mesmo o significado do trabalho.

Observa-se na explicação dos autores que o construto QVT é multidimensional e determinado por diferentes aspectos. Os fatores que o antecedem, os correlatos e os consequentes ainda representam objeto de estudos e pesquisas, pois a realidade organizacional difere em termos de setor, segmento, economia do país, entre outras possibilidades que o influenciam.

Ao contextualizar a presença da QVT no decorrer do tempo, Limongi-França (2004, p. 121) traça uma linha de sua evolução da seguinte forma:

- a) ênfase na segurança do trabalho (1930-1940);
- b) relações positivas entre moral e

produtividade (1950);

- c) iguais oportunidades de trabalho e enriquecimento de tarefas (1960); e
- d) valores afetivos, necessidade e aspirações humanas, responsabilidade social.

Na década de 60 os movimentos em torno da QVT ganharam impulso com o aumento do nível de conscientização dos trabalhadores e também pelo aumento das responsabilidades sociais dos dirigentes empresariais (SANT´ANNA, KILIMNIK; MORAES, 2011). Em 1980 houve o ressurgimento das pesquisas na área de QVT, impulsionadas pelo fascínio das técnicas de administrar de países que superaram crises, em especial o modelo japonês (RODRIGUES, 1994 apud SILVA, 2013).

Parece claro que deve haver equilíbrio entre os objetivos pessoais e os objetivos da organização para que haja favorecimento tanto do desempenho organizacional quanto da qualidade de vida geral das pessoas. É um processo conhecido como "ganha-ganha", pois os funcionários são beneficiados pelos programas de QVT; ganham os profissionais envolvidos e capacitados a exercer e planejar os programas de QVT e as empresas com funcionários mais motivados e saudáveis que passam a apresentar melhor desempenho e consequentemente melhores resultados (PADILHA, 2009).

Para Limongi-França (1996, p.143) "qualidade de vida no trabalho é considerada o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho". Segundo a autora, Dejours e seus seguidores contribuem com os conceitos de QVT. As principais contribuições são voltadas à criação de espaço coletivo, participação nas decisões da empresa sobre condições ergonômicas e de gestão mais

participativa. Limongi-França (2004, p.156) considera ainda QVT como "um conceito interdisciplinar, pois abrange varias áreas, como a medicina, enfermagem, fisioterapia, administração e a psicologia. Possui ainda, essência biopsicossocial, a qual considera o individuo como em sua totalidade".

A dimensão humana ganhou força dentro das organizações e aspectos como QVT passaram a ser fatores de retenção e atração de talentos, já que as atividades laborais totalizam grande parte do dia das pessoas. Limongi-França (2009, p. 275) compreende que QVT é "o conjunto das escolhas de bem-estar único e individualizado que proporciona autoestima positiva, percepção de equilíbrio, hábitos saudáveis e prontidão para o desempenho no trabalho saudável".

Como este estudo traz a gestão do setor bancário e seus programas de QVT, cita-se Gaulejac (2007, p.28), pois para ele atualmente tudo se gere – as cidades, as administrações, as instituições, mas também a família, as relações amorosas, a sexualidade, até os sentimentos e as emoções. Segundo o autor, gestão não é um mal em si. É totalmente legítimo organizar o mundo, racionalizar a produção, preocupar-se com a rentabilidade. Com a condição de que tais preocupações melhorem as relações humanas e a vida social, mesmo em um ambiente de estresse, metas e pressão por resultados, como no setor bancário se apresenta.

Muitas empresas com o objetivo de desenvolver ações para promover melhores condições laborais a partir da adoção de estilo de vida saudável passaram a dedicar atenção a programas de QVT. Trata-se de ações institucionais que visam à melhoria nos hábitos de vida de seus funcionários, para que estes atinjam e mantenham sua plena atuação em

consonância aos objetivos da empresa. É neste sentido que passam a investir em programas de QVT, visando à melhoria no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e de seus resultados. Por esse motivo, no Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

A expressão "qualidade de vida", segundo Fleck *et al.* (1999), foi utilizada pela primeira vez pelo presidente norte-americano Lyndon Johnson, em 1964, ao afirmar que o progresso social não poderia ser medido apenas pelos balanços bancários, mas pela qualidade de vida das pessoas. E desde então o tema tem recebido atenção de profissionais de diversas áreas do conhecimento.

Atualmente a competitividade nos setores produtivos e de prestação de serviços no país é acirrada e no setor bancário ocorre o mesmo. Os bancos buscam novos públicos para aumentar seus ativos e conquistar uma fatia maior do mercado, oferecem produtos e serviços diversificados para atender a necessidade de seus clientes, sempre atentos à concorrência e às tendências atuais de consumo. Para obter resultados satisfatórios neste mercado, contam com seu quadro funcional e exigem profissionais preparados e atualizados na busca constante pelo crescimento e produtividade. Neste viés, o que se observa é que mesmo que os bancos estejam situados no setor de serviços, recentemente os bancários que atuam em agências, passaram por processo de reidentificação laboral, e tornaram-se bancários-vendedores (JINKINGS, 2006). A reestruturação bancária exigiu que os profissionais se adequassem às novas funções como a habilidade para vendas e atendimento personalizado aos clientes (JINKINGS 2002).

Colombi, Krein e Gehm (2014), a que este respeito, asseveram

que "de fato as vendas possuem papel fundamental na relação entre os bancários, principalmente quanto à progressão e avaliação". Os autores enfatizam ainda mais a importância das vendas sobre a QVT do bancário quando citam que o profissional que não tem destaque em vendas tem maior dificuldade de ascensão profissional e pode sofrer rejeição de colegas e superiores. Na coletividade o bancário que não se sobressai nas vendas pode tornar-se obsoleto.

O bancário vendedor é atualmente uma realidade. Gaulejac (2007, p. 179) significa a profissão assegurando que atualmente, em razão da lógica impetrada pela nova ordem mundial, tudo é *business*. Destaca que à sociedade cabe aceitar a lei irretorquível do comércio, onde as vendas determinam o enriquecimento. E sobre este setor, o autor ainda salienta que o comércio se tornou a razão de ser da raça humana, pois transcendeu a condição de meio de trocas ou a possibilidade de aquisição das necessidades das pessoas.

Dada tal condição, parece ser obrigatório, segundo a nova ordem, que o bancário passe a vender e a se vender de modo a cumprir metas estabelecidas, se manter empregado e alavancar sua carreira. E, ao se deparar com um sistema de cumprimento de metas, não raro vivencia conflitos éticos ao ter que ofertar produtos que o cliente não necessita (BRUNO, 2011). Assim, o setor reconhecidamente caracterizado como de prestação de serviços, em nome da voracidade e alavancagem dos lucros, passa a ter o comércio como finalidade associada. Além do foco no atendimento, o trabalho bancário define como prioridade a venda por meio da constante oferta de produtos aos clientes (SZNELWAR; UCHIDA, 2011). Neste setor tudo é *business* e condutas éticas na

relação com o cliente, saúde e bem-estar o trabalho são secundários, frente os resultados almejados pelas instituições.

considerar a dimensão diferencial Ao humana como competitivo frente à concorrência as empresas buscam formas de motivar e reter talentos, além de proporcionar a estes colaboradores uma organização responsável também pela QVT. O desafio para as organizações é "reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas" (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p. 45). Baseados nesta premissa alguns bancos promovem programas de QVT com algumas preocupações: eles devem ocorrer de forma regular e sistemática, considerados o tempo e a estrutura disponível. Deve ser uma prática prazerosa e voluntária e com possibilidade de garantir a satisfação dos funcionários envolvidos.

Fernandes (1996, p. 28) preceitua que não se deve conceber QVT associada apenas a remunerações; "mas é especialmente no que se refere à melhoria das condições de trabalho e na organização psicossocial que as mudanças demandarão um novo comportamento organizacional".

Tal entendimento possibilita estabelecer que o objetivo das organizações bancárias devesse ser a estruturação de programas de QVT qualificados e realmente efetivos aos bancários, público de interesse neste estudo. Garantir a implementação e continuidade de práticas de QVT nos bancos do país também se reveste de significado na manutenção de uma cultura organizacional que preconiza os recursos humanos como fundamentais no atingimento de metas e resultados. Isto porque, "o humano se torna o principal recurso da empresa, um fator

essencial de seu desenvolvimento" (GAULEJAC, 2007, p.178)

O cenário nas instituições bancárias apresenta mudanças que contribuíram para que as atividades realizadas pelos funcionários se tornassem estressantes e recorrentes. Barcelos e Freitas (2013) em pesquisas recentes revelam fatores que evidenciam a necessidade de avaliação da QVT no setor bancário, tais como: alta rotatividade do setor (DIEESE, 2010), quantidade considerável de acidentes de trabalho (MPS, 2010), quantidade expressiva de benefícios de auxílio-doença (MPS, 2010), dentre outros.

A crescente cobrança pelo aumento das vendas e cumprimento das metas no setor bancário são indícios da pressão em que os trabalhadores são submetidos; nesta rotina de trabalho, pressionados a não errar e a atingir altas metas os bancários são afetados em suas condições de trabalho (COLOMBI, KREIN; GEHM, 2014).

Em seu relato Rossi (2008, p. 226) salienta que há que se buscar um equilíbrio no meio ambiente de trabalho entre as exigências por produtividade e os limites psicossomáticos dos bancários. A autora acredita que este equilíbrio deve ser operacionalizado nas instituições financeiras em face do crescimento de doenças de sobrecarga (LER/DORT, depressão, doenças cardiovasculares, etc) e doenças sociais (suicídio, assédio moral, etc). Estes dados apontam a necessidade do caráter proativo e preventivo dos programas de QVT nos bancos do país.

Antunes (2012) enfatiza que a diminuição dos postos de trabalho associada à precarização nas formas de contratação foram razões para que os bancários passassem a desenvolver uma postura polivalente. Mas, manter o vínculo nestas condições significou a

exposição à sobrecarga de trabalho e à trajetória extenuante.

O autor ainda observou que agravaram-se os problemas de saúde no espaço de trabalho nas últimas décadas, com um aumento sem precedentes das lesões por esforço repetitivo, que reduzem a força muscular e comprometem os movimentos (ANTUNES, 2012).

Considera-se importante então, a participação de profissionais com várias formações na formulação e implementação de Programas de QVT nestas organizações. Ao criar um grupo multidisciplinar, todos sugerem e analisam o contexto e a estruturação do programa passa a ter como foco principal as necessidades dos funcionários. Desta forma, auxiliar estes profissionais na manutenção da qualidade de vida que pode ser associada a diversos aspectos do estilo de vida, como atividade física, nutrição, comportamento preventivo, relacionamentos e controle do estresse (NAHAS, BARROS, FRANCALACCI, 2000).

Alguns trabalhos sobre QVT foram realizados com foco no setor bancário, como por exemplo, os de Barcelos e Freitas (2013), de Duarte *et al.* (2010), de Bartoski e Stefano (2007) e Santos e Souza (2007). Estes estudos enfatizam a importância do setor, parte do setor terciário da economia e responsável por mais de 60% do Produto Interno Bruto (IBGE, 2012). Entretanto, percebe-se que os estudos para avaliar a QVT no setor bancário ainda são incipientes, além de não haver um consenso a respeito de quais dimensões e indicadores são os mais adequados para se avaliar a QVT no referido setor (BARCELOS; FREITAS, 2013).

Percurso Metodológico

A presente pesquisa é de natureza aplicada, pois objetiva gerar

conhecimentos para aplicação prática e dirigida à solução de problemas Para tanto, a forma de abordar o problema é quantitativa, através do procedimento técnico levantamento, que utiliza a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. A pesquisa é descritiva, porque descreve as características da população de bancários e os fenômenos que envolvem suas atividades laborais. Definiu-se como participantes, os bancários da Região do Planalto Catarinense. A escolha desta região considerou o Estatuto Social da Associação dos Municípios da Região Serrana (AMURES) aprovado em 13.08.2010 e ainda vigente, que cita em seu Capítulo Único das Disposições Gerais artigo 5° item b.12 – como um de seus objetivos, realizar estudos e pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos. Além de se tratar de uma região que apresenta lacunas no conhecimento produzido a respeito de QVT, é pertinente considerar a realização do estudo ora proposto para desenvolvimento regional.

Para uma população de 450 bancários em 2015, número informado pelo Sindicato dos Bancários da região, a amostra, segundo cálculo amostral, deveria incluir, no mínimo, 208 bancários. Este número foi atingido. O procedimento de coleta de dados envolveu um questionário com perguntas fechadas que buscou identificar os dados sociodemográficos dos participantes, bem como questões relacionadas à QVT dos mesmos. Na coleta de dados a respeito da QVT foi utilizado o questionário *QWLQ-bref*, (*Quality of Working Life Questionnaire*) já validado no Brasil. Este instrumento de autoria de Cheremeta *et al.* (2011), objetivou a construção da versão abreviada do instrumento QWLQ-78, de Reis Junior (2008), baseado no WHOQOL (*World Health*

Organization Quality of Life). Contém 20 questões, expressas por uma escala do tipo Likert de cinco pontos que permite avaliar 4 domínios: físico, psicológico, pessoal e profissional. Este 4 domínios constituem as categorias de análise definidas *a priori*.

Os instrumentos foram acompanhados da síntese do projeto da pesquisa com os objetivos, o problema de pesquisa e demais informações a respeito dos interesses científicos do pesquisador. Neste documento havia um convite formal à participação e o TCLE – Termo de Consentimento Livre. O estudo foi incluído na Plataforma Brasil e encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIPLAC, conforme preconiza a Resolução CNS 466/12. Obeteve o CAAE nº 39416014.0.0000.5368 e aprovação sob o parecer nº 921.131. Os dados foram registrados via *online*, através do programa Google Drive pelos próprios participantes e coletados nos meses de Agosto e Setembro de 2015.

Resultados e Discussão

Quatro categorias de análise foram definidas *a priori*, a partir das quatro dimensões (física, psicológica, pessoal e profissional) de análise previstas no *QWLQ-bref*. A seguir, elas são apresentadas.

Dimensão Física

Esta categoria buscou avaliar o sono, necessidades fisiológicas básicas e o conforto no trabalho dos participantes.

Sobre a **avaliação do sono** encontrou-se que 56% dos participantes têm seu sono considerado muito bom ou bom e 16% indicam que, em algum grau, é ruim. Andrade (2001) aponta alguns

problemas relacionados ao estresse em bancários sedentários, tais como, depressão, dor de cabeça, agressividade e mau humor, conformismo e insônia, decorrentes de um ambiente de trabalho direcionado somente aos resultados e a produtividade, onde os fatores humanos e QVT são negligenciados.

Segundo Capitão *et al.* (2010), em pesquisa com gerentes bancários, cerca de 40,7% dos homens apresentaram insônia no mês anterior à pesquisa e cerca de 39,1% das mulheres também apresentou insônia. Dos bancários que informam exercer cargos gerenciais neste estudo, 71% relatam ter um sono bom ou muito bom e 16% informam que o sono não tem qualidade. Destes 72,7% são homens e 27,3% são mulheres. Os dados encontrados neste estudo parecem contradizer as pesquisas de Andrade (2001) e Capitão *et al.* (2010), pois somente uma pequena parcela dos bancários (16%) relata ter problemas em relação ao sono.

Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho? Esta questão apresentou os seguintes resultados: 45% referem que problemas com o sono afetam muito pouco ou nada o seu trabalho. 31% dos participantes acreditam que o sono lhe traz algum prejuízo no trabalho. 24% sentem-se bastante ou extremamente prejudicados em suas funções por problemas com o sono. Distúrbios do sono pode afetar o desempenho do trabalhador, pois há sensação de cansaço, provocando reações no corpo e alterações, tanto na vida familiar como na vida social do sujeito (ROCHA, 2005). O autor ressalta que o bruxismo e o sonambulismo também estão relacionados ao transtorno do sono, por causa do estresse que o indivíduo suporta no trabalho

Se 16% dos bancários afirma que a qualidade do seu sono é ruim ou muito ruim e 55% considera que, mesmo que minimamente, os problemas com o sono podem trazer algum prejuízo ao trabalho depreende-se que o sono é aspecto implicado na determinação da QVT dos bancários participantes.

Ressalta-se que dos bancários que não se sentem prejudicados pelo sono no ambiente de trabalho, 66,7% estão bastante ou extremamente satisfeitos com a QVT. A perturbação do sono é frequentemente um sintoma precoce de doença mental iminente. Recentes avanços nas pesquisas sobre o sono demonstraram que alguns transtornos mentais estão associados com alterações características na fisiologia do sono (CABALLO, NAVARRO; SIERRA, 2002).

Sobre a satisfação das **necessidades fisiológicas básicas** encontra-se que 73% dos participantes consideram suas necessidades básicas bastante ou extremamente satisfeitas; 25% consideram mais ou menos satisfeitas, e 2% relatam muito pouca satisfação.

Lacombe (2009) explica que, conforme a teoria de Maslow, o que motiva as pessoas são as necessidades insatisfeitas e há uma tendência, na maioria das pessoas, de procurar satisfazer as necessidades na seguinte ordem de prioridade: necessidades fisiológicas ou básicas (tal como abrigo, comida, roupa, conforto físico); de segurança (relacionadas à segurança pública, previdência social, aposentadoria, planos de assistência médica); de aceitação ou social (envolvendo relações pessoais harmoniosas, amizade com colegas); de estima (relacionadas ao desejo de se sobressair, de ser reconhecido, ter oportunidade de progresso na carreira), e de autorrealização (referente à conquista de um trabalho desafiante, estimulante e criativo).

Depreende-se assim que a maioria dos bancários (73%) têm motivações e expectativas que superam a simples satisfação de suas necessidades básicas. Neste sentido, encontra-se em Dutra (2002) que as pessoas sentem-se valorizadas pela empresa em que atuam conforme as recompensas recebidas por seu trabalho. Estas recompensas referem-se ao atendimento das expectativas e necessidades dos trabalhadores, nas questões econômicas, de crescimento pessoal e profissional, segurança, dentre outros elementos.

É importante considerar que há 27% de bancários desta amostra (a soma dos que têm razoável satisfação com os que relatam muito pouca satisfação) que ainda têm expectativas de melhorias quanto a aspectos como abrigo, comida, roupa ou conforto físico, anteriormente descritos por Lacombe (2009).

O conforto no ambiente de trabalho foi avaliado por 76% dos profissionais como adequado ou muito adequado; 20% sente-se mais ou menos confortáveis; 4% relata sentir-se muito pouco confortáveis no ambiente laboral. A este respeito encontra-se que o conforto no trabalho integra uma das dimensões da Qualidade de Vida Total (QVT), que em seu escopo propõe o desenvolvimento de um clima agradável no trabalho para as pessoas.

Uma das atribuições da organização é a busca por um clima humanizado que se alcança quando se promove estabilidade entre a tecnologia, tarefas e empregados (CAVASSANI, CAVASSANI; BIAZIN, 2006). Para os autores a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente que traga ao indivíduo conforto, respeito, segurança e bem-estar, entre outros. Quando se considera tal entendimento, depreende-se que uma minoria (4%) dos bancários

participantes têm problemas de fato em relação aos aspectos citados por Cavassini, Cavassani e Biazin (2006). Para esta minoria, o ambiente de trabalho pode comportar algum tipo de ameaça ao seu conforto ou bemestar.

Quando se avalia a QVT de bancários no que diz respeito à **Dimensão Física** observa-se que o sono, a satisfação das necessidades fisiológicas básicas e o conforto no ambiente de trabalho são avaliados positivamente pela maioria dos participantes (respectivamente 56%, 73% e 76%). Entretanto, para 55% dos bancários, o trabalho sofre algum prejuízo em decorrência do sono. Verifica-se assim, que na Dimensão Física o sono é a variável que mais pode comprometer a QVT dos bancários.

Dimensão Psicológica

Esta categoria objetivou avaliar a motivação para trabalhar, a liberdade de expressão no trabalho e o orgulho pela profissão dos bancários.

A avaliação da motivação para trabalhar possibilita constatar que 70% dos participantes têm elevada motivação para trabalhar, 23% têm moderada motivação, e 7% apresentam pouca motivação. Entre os entrevistados não houve avaliação de motivação muito baixa para o trabalho.

Em levantamento realizado somente com os participantes que informaram atuar em funções gerenciais, 82,6% se dizem motivados ao trabalho e cerca de 4,3% informam ter pouca motivação para exercer sua profissão. Neste viés, é pertinente considerar que estando os gerentes motivados é natural que adotem condutas para motivar seus

colaboradores. Perdigão *et al.* (2012) defendem o entendimento de que os gestores precisam ser capacitados para entender o comportamento humano, de modo a desenvolver, com a sua equipe, relações mais maduras e saudáveis. Afirmam os autores, que é do gestor o papel de colaborar com a motivação de sua equipe, principalmente na distribuição de trabalhos desafiantes.

Quanto à avaliação da liberdade de expressão no trabalho 55% avaliam-na como muito elevada e elevada, 39% consideram-na moderada e 6% como reduzida ou muito reduzida. Considerar esse aspecto que se insere na avaliação da QVT e que para a maioria (55%) dos participantes é positivo, tem real importância, pois ele se associa a vários outros. Por exemplo, Vilela, Mendes e Gonçalves (2007) destacam que a prevenção eficaz de possíveis acidentes de trabalho só é conseguida se todos os atores da empresa tiveram espaço efetivo para discussão, debate, explanação dos problemas e das dificuldades vividas na rotina de trabalho. Os autores citam ainda que a liberdade de expressão tem relação com a participação na busca por resoluções dos problemas encontrados e também nas tomadas de decisão.

Wunsch Filho (2002) entende que a liberdade individual é indispensável para que os indivíduos tenham livre expressão e possam agir de forma mais criativa. Este autor refere que a negociação coletiva permite estabelecer planos gerais de proteção à saúde. Depreende-se assim que para 45% dos participantes o estímulo à liberdade de expressão é aspecto em alguma medida negligenciado em seu contexto de trabalho. Este fato merece destaque, pois é o exercício cotidiano de liberdade que permite ao trabalhador construir o seu modo de vida no trabalho

Entre os 6% de participantes que informam ter pouco espaço para exercer sua liberdade de expressão, 25% informam não ser possível realizar a própria organização do trabalho.

Quanto **ao orgulho pela profissão**, 70% dos participantes sentem elevado grau de orgulho de ser bancário e 3% consideram quase inexistir este sentimento. Deduz-se que a maioria (70%) dos bancários traduz o seu trabalho como identidade, ou seja, parece que ele se tornou parte inerente da definição que fazem de si próprios. Neste sentido, é importante considerar que o caminho para a felicidade humana se encontra relacionado à autorrealização conquistada por meio do compromisso com um trabalho importante e que valha a pena (MASLOW, 2000). Todavia, não se deve desconsiderar o fato de 3% dos bancários manifestarem sentir pouco orgulho pela sua profissão, uma vez que a consequência natural desta condição se vincula à frustração.

De modo a resumir o que os participantes revelam a respeito da **Dimensão Psicológica** cuja contribuição é significativa na avaliação da QVT, destaca-se que a maioria dos bancários participantes parece estar motivada para o trabalho (70%) e revela sentir orgulho pela profissão (70%). Ainda que não se trate de manifestação da maioria, destaca-se a liberdade de expressão como aspecto que se encontra em prejuízo para quase a metade dos participantes (45%).

Dimensão Pessoal

Esta dimensão traduz as expressões dos participantes em relação à realização com o trabalho, a relação com os superiores e / ou subordinados, a avaliação feita pela família quanto ao trabalho e a

percepção de respeito por parte dos colegas e superiores.

Quanto à **realização com o trabalho que faz** encontrou-se que 61% dos participantes estão muito ou completamente realizados, 32% consideram moderada sua realização e 7% estão muito pouco ou nada realizados.

A realização no trabalho decorrente da existência de tarefas desafiadoras e significativas, do orgulho e admiração pelo que se faz, é fonte de prazer para o trabalhador (FERREIRA e MENDES, 2001). Esta condição parece retratar o posicionamento de 61% dos bancários participantes. A este entendimento soma-se o destaque dado por Dejours (1992) ao fato de que o trabalho representa realização e identidade, pois ao produzir algo, o sujeito sente-se estruturado como pessoa, em decorrência de ser valorizado e reconhecido pelo que faz.

Realização com o trabalho também é evidenciada por Mendes e Morrone (2001), quando aludem que o trabalho atende às necessidades do trabalhador, todavia, estas variam a sobrevivência até a autorrealização. Assim, a identidade, criada a partir do fazer e do produzir reflete um homem em ação para realizar-se, criando instrumentos e com estes, transformando o ambiente e se construindo enquanto pessoa.

Os enunciados de Dejours (1992) Ferreira e Mendes (2001) e Mendes e Morrone (2001) contribuem para se deduzir que para cerca de 60% dos bancários participantes a realização com o trabalho que realizam é aspecto associado ao prazer no trabalho, algo que contribui à determinação da QVT.

De outro modo, nos casos em que não é permitido ao trabalhador utilizar todo seu potencial e criatividade, quando a

burocracia determina os processos, quando algumas pessoas concentram as informações, quando não há participação do trabalhador nas decisões, quando reconhecimento inexiste, como inexistem possibilidades de desenvolvimento profissional, são, por certo, condições favorecedoras de sofrimento no trabalho (FERREIRA; MENDES, 2001). Tal descrição pode ser subjacente ao que sentem ou percebem os 7% de bancários participantes que não encontram realização nas atividades que realizam. Destes 7,1% ocupa o cargo de supervisor, 7,1% assistente de atendimento, 21,4% são funcionários que ocupam cargos gerenciais, 28,6% são caixas e 35,7% são técnicos bancários/escriturários.

Ainda que represente um percentual pequeno em relação ao total, é pertinente considerar que o que indicam estes 7% deva receba atenção, pois o contato forçado com uma tarefa desinteressante faz surgir o sentimento de indignidade (DEJOURS, 1992). Depreende-se, a partir destes números, que o cargo ocupado não é determinante da realização ou não com o trabalho realizado, pois os aspectos negativos que a questão enseja abrangem bancários de funções diversas.

A respeito da **qualidade da relação com os superiores e/ou subordinados** encontrou-se que 72% dos participantes avaliam-na como alta, 24,5% qualificam-na como moderada e 3% avaliam-na como baixa.

No contexto de trabalho bancário (e não somente neste) as pessoas representam o fator de sucesso da organização; nos tempos atuais, de acirrada e às vezes predatória concorrência, elas se tronaram vitais, pois diante dos avanços tecnológicos, são responsáveis por garantir a manutenção do poder competitivo da empresa no mercado. Liderá-las, portanto, é desafiante para as chefias.

Democracia e humanidade, segundo Alkimin (2013),

representam condições essenciais à organização do trabalho; os relacionamentos neste contexto embasados na confiança, cooperação, colaboração, respeito, segurança e credibilidade são aspectos que determinam a proficuidade do potencial de cada trabalhador, o que, no entendimento do autor, tende a tornar o trabalho aprazível e as relações humanas notáveis.

As considerações de Alkimin (2013) são analisadas à luz do percentual de participantes que atestam a existência boas relações entre chefias/subordinados (72%). Por meio de tal entendimento depreendese, a existência de qualidade das relações sociais entabuladas no contexto de trabalho. Transparece ainda, que os gestores parecem estar preparados para a função de liderar e que ao promoverem relações harmoniosas contribuem para a QVT e, como referido por Soares e Fleck (2014, p?) contribuem também "para um melhor desempenho, com comprometimento e realização dos indivíduos no seu local de trabalho".

A avaliação do trabalho pela família dos bancários tem como resultados entre 89% destes que sua família considera o seu trabalho bom ou muito bom. 10% dos profissionais responderam que a avaliação familiar para o seu trabalho é moderada e 1% tem uma avaliação ruim.

Como o estresse e a satisfação no trabalho podem ter um impacto sobre a vida fora dele, da mesma forma que as emoções geradas pelos relacionamentos domésticos podem afetar as experiências no trabalho, é significativo considerar a QVT de bancários em sua relação com a avaliação que as famílias fazem sobre o trabalho que realizam. Isto porque os conflitos surgem quando ocorre sobreposição das demandas familiares e de trabalho (COOPER; LEWIS, 2000). Neste

viés, para a maioria das famílias dos bancários (89%), não parece haver o transbordamento do trabalho para o contexto familiar, uma vez que são positivas as avaliações que fazem a respeito deste.

A percepção de **respeito por parte dos colegas e superiores** é encontrada entre 82% dos bancários em grau muito elevado ou total. 17% assinalam como moderado e 1% dos bancários acreditam que são muito pouco respeitados.

Em se tratando de respeito no contexto laboral é pertinente referir ao estudo sobre tentativas de suicídio de bancários realizado por Santos, Siqueira e Mendes (2010, p.931). Nele, três bancários sobreviventes de tentativas de suicídio relatam que "os colegas de setor desenvolvem estratégias para ficar em evidência perante os seus superiores hierárquicos, cujos objetivos são a ascensão profissional futura ou a manutenção de poder nos processos decisórios". Os autores afirmam que isso resulta em "relações interpessoais permeadas de falsidade, esnobação, culto à bajulação e indiferença" (p.931), o que prediz desrespeito. É possível que esta descrição se aproxime do entendimento de 1% dos bancários que acreditam que são muito pouco respeitados.

De todo modo, a maioria (82%) dos bancários participantes considera a existência de total respeito entre colegas e superiores, o que conforme Alkimin (2013) tende colaborar para a manutenção de relações humanas dignas.

A análise dos dados oriundos das questões que traduzem a **Dimensão Pessoal** da avaliação da QVT possibilita verificar que há entre a maioria realização com o trabalho (61%) e que há qualidade na relação com os superiores e /ou subordinados (72%), Depreende-se que

é positiva a avaliação feita pelos familiares dos bancários quanto ao seu trabalho (89%) e que neste contexto de trabalho as relações entre colegas e superiores são respeitosas (82%).

Dimensão Profissional

Esta categoria avaliou a liberdade para criar coisas novas no trabalho, a igualdade de tratamento entre os funcionários, o orgulho pela organização, a satisfação com a participação nas decisões da empresa, com o nível de responsabilidade no trabalho, com os treinamentos dados e com a variedade de tarefas. Avaliou ainda, o espírito de camaradagem no trabalho e, de modo geral, a satisfação com a QVT.

Quando questionados a respeito da liberdade para criar coisas **novas no trabalho**, 50% respondeu que tem boa ou muito boa liberdade de criação no trabalho, 26% consideram esta liberdade mediana, 24% creem ter pouca ou muito pouca liberdade. A respeito dos bancários respondentes da pesquisa que consideram a liberdade para criar como boa ou muito boa, Ariza-Montes, Lucia-Casademunt e Morales-Gutiérrez (2013) afirmam que no século XXI ainda coexistem organizações que dão a seus funcionários grandes poderes, responsabilidades, tarefas motivadoras, elevada autonomia. Segundo os autores estas empresas contrastam com outras onde se oportuniza aos funcionários pouco espaço para criatividade individual e falta de flexibilidade, Ressalte-se que 24% dos bancários que atuam no Planalto Catarinense entendem possuir pouca liberdade no ambiente laboral. Ao se refletir sobre estes indivíduos, e com a preocupação sobre sua QVT alude-se ao conceito de que o sucesso das organizações depende de níveis elevados de conhecimento e de habilidade entre seus membros, e

também de um maior grau de independência, determinação e autonomia – em suma autoestima, entre eles (BRANDEN, 1999).

Quanto à igualdade de tratamento entre os funcionários 70% dos participantes avaliou como muito boa ou boa, e entende possuir as mesmas condições para o exercício da profissão, remunerações, de promoções e, até mesmo, de critérios para a terminação dos contratos de trabalho, seja qual gênero o trabalhador pertencer (ARAÚJO, 2013). A preocupação de igualdade, traz na convenção nº 156 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) importantes orientações para a elaboração de políticas nacionais que contribuam para uma compatibilização satisfatória dos trabalhos remunerados e não-remunerados, que promovam o compartilhamento de responsabilidades entre homens e mulheres, bem como a igualdade de oportunidades e não discriminação de trabalhadores e trabalhadoras com responsabilidades familiares (OIT, 2009). Estas orientações da OIT devem ser ajustadas no setor bancário da região do Planalto Catarinense para que dos 21% que avaliam como média e 9% consideram muito baixa ou baixa a igualdade de tratamento entre os funcionários possam ter como sentimento a igualdade de tratamento entre todos os membros da instituição. De acordo com Araujo (2013) "o direito de igualdade é inerente à igual dignidade da pessoa humana".

Os participantes também avaliaram o **orgulho que sentem pela organização na qual trabalham.** Encontrou-se que 81% estão completamente ou muito orgulhosos da organização onde trabalham. 3% sentem pouco ou muito pouco orgulho.

A satisfação dos bancários com o nível de participação nas decisões da empresa se traduz no percentual de 46% que consideram

mediano seu nível de participação nas decisões da empresa, 28% estão completamente satisfeitos ou muito satisfeitos. 26% estão pouco satisfeitos ou muito pouco satisfeitos.

Para Bruno (2011) parece ser imprescindível haver espaços de diálogo, nos quais os trabalhadores possam discutir sobre as metas. Para que mais bancários da Região do Planalto Catarinense sintam-se participativos nas decisões da empresa, advoga-se a ideia de que as metas dos bancos devem ser estabelecidas pelo conjunto dos trabalhadores, e devem ser considerados, porte da unidade, localização, número de funcionários, perfil econômico da região, entre outros (BRUNO, 2011). Porém segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (SEEB) de Brasília (2014) o estilo de gestão coletivo é considerado pequeno ou moderado, não havendo predominância no trabalho bancário. Ainda segundo a pesquisa realizada pelo sindicato, 42,8% dos bancários indicam o estilo de gestão gerencialista⁸ como predominante nas instituições bancárias. Este estilo tem como filosofia o alcance de metas com práticas voltadas para resultados, qualidade total e excelência, e pouco enfoque em políticas de saúde do trabalhador (SEEB BRASILIA, 2014).

.O pertencimento a este estilo de gestão parece ser este o sentimento de 26% dos bancários que estão insatisfeitos com seu nível de participação nas decisões da empresa.

_

⁸Segundo o SEEB Brasilia (2014, p.7) o estilo gerencialista "caracteriza-se pela centralização das decisões no papel do gestor, forte sistema burocrático, valorização das regras em detrimento dos sujeitos, sistema disciplinar rígido e alto controle do trabalho, voltado para a valorização da qualidade total, da perfeição e do produto em detrimento das características humanas e do espaço para a aprendizagem"

Quanto à satisfação com o nível de responsabilidade no trabalho é possível destacar que 62% dos profissionais envolvidos na pesquisa estão bastante ou completamente satisfeitos com o nível de responsabilidade no trabalho, o que para Robbins (2010) é um dos fatores que conduzem à satisfação nas atividades laborais desempenhadas. 32% consideram a sua satisfação como média e 6% apresentam-se pouco satisfeitos.

No que diz respeito à **satisfação com os treinamentos dados pela organização** deve ser de interesse das instituições bancárias o estudo de Ariza- Montes, Lucia-Casademunt e Morales-Gutiérrez (2013), que reforça a necessidade de treinamentos neste setor ao referir que os departamentos de RH das organizações concorrentes no setor financeiro têm de conceber e implementar planos de formação destinada a melhorar as habilidades de seus funcionários.

Neste sentido 40% dos bancários da região em pesquisa estão bastante ou completamente satisfeitos com os treinamentos que a organização estabelece para suas funções e 43% consideram média sua satisfação. 17% revelam pouca ou nenhuma satisfação com os treinamentos. Tal fato pode determinar dificuldades no processo citado por Ariza-Montes, Lucia-Casademunt e Morales-Gutiérrez (2013) de que à medida que o nível de formação dos trabalhadores avança, as organizações devem readequar funções e tarefas dos seus funcionários com o intuito de enriquecer o conteúdo dos postos de trabalho.

Conforme os treinamentos sejam proveitosos e promovam o desenvolvimento é de se esperar um aumento no sentimento de envolvimento de funcionários do banco através da designação de funções mais motivadoras e tarefas gratificantes, cujos níveis de

exigência e responsabilidade são consistentes com o grau de formação dessas pessoas (ARIZA-MONTES, LUCIA-CASADEMUNT; MORALES-GUTIÉRREZ, 2013). Entre os 40% que se diziam satisfeitos com os treinamentos, 78,3% sentem-se também realizados com o seu nível de responsabilidade no trabalho.

Sobre a satisfação em relação à variedade das tarefas, 56% dos bancários da região pesquisada apresentam satisfação com a variedade de tarefas em suas funções e pode se traduzir em bom desempenho, efeitos de um local de trabalho diversificado, atrativo, estável e agradável que faz com que os empregados vivam bem o dia a dia organizacional (SILVA, BRAGA; ALVES, 2012).

Sobre os 36% que afirma ter esta satisfação como média e 8% que apresentam pouca ou nenhuma satisfação, pode se recorrer a Maslow (2000) que faz uma colocação interessante sobre o crescimento do indivíduo no que diz respeito ao prazer pela novidade, de novos desafios, de novas atividades e da variedade em atividades desafiadoras. O autor afirma que, tarefas que hoje desafiam, mais cedo ou mais tarde, tornam-se familiares e até mesmo entediantes, e esta rotina faz com que se recomece a busca por um trabalho que exija níveis mais elevados de habilidades diversificadas (MASLOW, 2000).

Por meio da avaliação do **espírito de camaradagem no trabalho** foi possível constatar que 79% dos bancários o consideram como bom ou muito bom, e concordam que além de representar satisfação das necessidades vitais, o trabalho oferece esperança de auto-expressão, reconhecimento, criatividade, camaradagem, significado e satisfação (GINI, 2001). É um componente que tem importante correlação com QVT, já que parece razoável supor que as percepções

positivas dos colaboradores acerca do espírito de camaradagem na organização podem induzi-los a satisfazer importantes necessidades sociais, de intimidade e de segurança, assim experimentando mais elevados níveis de bem estar afetivo (SOUTO; REGO, 2007).

17% acham que espírito de companheirismo é razoável, 4% acham ruim ou muito ruim. Entre os participantes que consideram o espírito de camaradagem no ambiente laboral ruim ou muito ruim, 25% não consideram seus colegas simpáticos. E 50% destes dizem não receber ajuda dos colegas na realização do trabalho. Estes dados, ainda que representem minoria, requerem atenção, pois a autoestima e a satisfação no trabalho estão interconectados; pessoas verdadeiramente felizes trabalham bem e satisfeitas somente naquilo que consideram importantes e gostam. Tal condição afeta positivamente o resultado esperado pela organização do trabalho: produtividade, competitividade e lucro (GINI, 2001).

A satisfação com a QVT esteve representada em níveis elevados por 54% dos participantes; 37% tem razoável satisfação com sua QVT; 9% revelam pouca ou nenhuma satisfação. Ao se analisar a satisfação com a QVT é importante destacar que dentre as profissões conhecidas como muito estressantes e assim, mais acometidas por doenças laborais, está a do bancário (VIANA et al., 2010). Sobre estes recaem com frequência informações sobre o aumento das demissões, além das frequentes greves por melhores salários e condições de trabalho. Essa realidade passou a mudar de tal forma a qualidade de vida desses trabalhadores, pois traz consigo sintomas de ansiedade, depressão, exaustão e estresse aos indivíduos (CAPITÃO et al., 2010).

Sob este aspecto é significativo colocar em destaque os 9% de

participantes que evidenciaram pouca ou nenhuma satisfação com sua QVT. A este respeito, há evidências que um trabalho estressante resulta em cargas mentais inadequadas para o trabalhador (BRASIL, 2002; REIS, FERNANDES; GOMES, 2010; SILVA; NAVARRO, 2012). Dentre os fatores que causam adoecimento nos trabalhadores, não somente os bancários estão: o conflito de papéis, conflito com chefias, pressão de tempo, volume de trabalho, restrição no uso de habilidades e conhecimentos, limitação no controle sobre o próprio trabalho, nível de responsabilidade, limitação no desenvolvimento profissional, falta de reconhecimento e de valorização, jornada e turnos de trabalho e conteúdo do trabalho (MARTINEZ, LATORRE; FISCHER, 2010). Depreende-se que o percentual de insatisfeitos com sua QVT tenham, em alguma medida, experiências próximas com os fatores citados.

É pertinente considerar ainda que, dentre os 9% de bancários insatisfeitos com sua QVT, 77, 8% tem na instituição onde trabalham a oferta de programas a ela voltados. 54% dos bancários que responderam a pesquisa estão satisfeitos com a QVT na instituição onde atuam. Para estes profissionais há uma satisfação geral com a vida no trabalho e há sentimentos de ser valorizado e respeitado (MORIN; MORIN, 2006).

Importante observar que 37% dos profissionais do setor bancário da região do Planalto Catarinense estão razoavelmente satisfeitos com sua QVT. Para se obter um melhor desempenho destes funcionários é importante que estejam satisfeitos com suas funções laborais. Corroboram Martel e Dupuis (2006) com a afirmação de que a QVT associa-se a uma condição em que o indivíduo consegue atingir a maioria das metas que idealizou como prioritárias em seu contexto laboral, isso ocasiona efeitos positivos para a sua vida, para o

desempenho dentro da organização e para o funcionamento da sociedade em que o sujeito esta inserido.

A respeito da análise dos dados sobre a Dimensão Profissional da avaliação da QVT, foi possível constatar que metade dos bancários entende possuir liberdade de criação e inovação no trabalho (50%) e que há igualdade de tratamento entre todos os funcionários (70%). Mostra-se positiva a avaliação do orgulho dos bancários quanto à organização onde atuam (81%), porém menos da metade dos funcionários demonstram satisfação com o nível de participação na tomada de decisões na empresa (46%). Mostra-se predominante o número de bancários satisfeitos com o nível de responsabilidade no trabalho (62%); um percentual menor satisfaz-se com os treinamentos ofertados pelas pela organização (40%). Mais da metade dos bancários da região pesquisada apresentam satisfação com a variedade de tarefas desempenhadas (56%) e o espírito de camaradagem tem boa avaliação nos ambientes laborais bancários (79%). A QVT dos bancários da Região do Planalto Catarinense apresenta-se como satisfatória para a maioria dos funcionários do setor (54%).

Considerações Finais:

Ao longo da pesquisa, verificou-se que a aplicação do questionário QWLQ-bref mostrou-se eficiente. Através de sua utilização os bancários puderam demonstrar a percepção que têm de sua QVT. Muito além do interesse em somente responder à pergunta de pesquisa, o estudo tem o pretensão de oferecer subsídios à melhoria da QVT dos profissionais deste setor. Desta forma, ao abranger o Planalto Serrano de SC, pretendeu-se identificar especificidades próprias da região e

verificar sua realidade comparada ao cenário nacional.

De modo a se produzir uma síntese dos dados apurados, registra-se que os bancários avaliaram positivamente itens como o sono, a satisfação das necessidades fisiológicas básicas e o conforto no ambiente de trabalho. Para pouco mais da metade dos respondentes o trabalho pode ser comprometido de alguma forma em decorrência do sono, sendo esta a variável que mais pode comprometer a QVT dos bancários. A maioria destes expressa motivação para o trabalho e revela sentir orgulho da profissão exercida. Realização no trabalho e qualidade e respeito na relação com os superiores e/ou subordinados são identificados junto a maior parte dos bancários. É positiva a avaliação feita pelos familiares dos bancários quanto ao seu trabalho. Eles identificam liberdade para criar e inovar no trabalho e igualdade de tratamento entre todos os funcionários de sua agência. Revelam sentir orgulho da organização onde atuam, mesmo que menos da metade apresente satisfação com o nível de participação na tomada de decisões empresa. Há predomínio da satisfação com o nível de responsabilidade trabalho. com variedade de tarefas no desempenhadas e com o espírito de camaradagem no ambiente laboral.

Numa análise geral verifica-se que a maioria dos bancários da região do Planalto Catarinense está satisfeita com sua QVT nas dimensões avaliadas, vez que 54% apresentam níveis elevados de satisfação, 37% demonstram razoável satisfação e 9% pouca ou nenhuma satisfação com a sua QVT.

Importante destacar que os resultados encontrados são divergentes a estudos semelhantes, uma vez que é frequente a afirmação de articulistas a respeito da insatisfação de bancários com sua QVT, a

exemplo de Pinheiro (2012), Santos (2011) e Santos (2012).

Numa relação entre ambiente e saúde e sendo esta uma profissão que reconhecidamente, como descrito pelas próprias instituições, se apresenta como fonte de adoecimento dos envolvidos, os resultados devem ser percebidos no cotidiano dos funcionários do setor. E a percepção dos bancários sobre sua QVT tem muito a dizer sobre ambiente saudável.

Importante ressaltar que este estudo permite o mapeamento de características de uma população específica e assim possibilita o ajuste de atitudes proativas na promoção da QVT de bancários. Há também com isto a possibilidade de se combater características já firmadas como próprias dos bancários como medicalização, resignação e fuga (SEEB BRASILIA, 2014).

Aliás, entende-se que a resignação é um possível viés no estudo, já que muitos bancários se revelaram descrentes com mudanças significativas e indiferentes com o resultado da pesquisa. Outro aspecto a ser enfatizado é que a pesquisa aqui apresentada foi aplicada somente em agencias bancárias, sem a participação de funcionários atuantes em administrativos. Consiera-se setores que existem diferenças consideráveis entre os ambientes; os setores administrativos apresentam funções com maiores salários, melhores perspectivas de crescimento profissional e, principalmente, volume de trabalho adequado (SANTOS, SIQUEIRA; MENDES, 2010). Recomenda-se para outros estudos e pesquisas a diferenciação dos locais de atuação sempre que forem feitas análises com bancários.

Pelo fato de existir e de ser positiva "a correlação entre as variáveis QVT e desempenho", considera-se significativo ao setor

bancário a ampliação de programa de QVT, pois as pessoas que nele trabalham são diretamente responsáveis por sua performance. A coletividade é citada em estudos (SANTOS, SIQUEIRA; MENDES, 2010; SEEB BRASILIA, 2014) como estratégia no enfrentamento das adversidades da organização do trabalho bancário e há que se ressaltar que 79% dos bancários da Região do Planalto Catarinense possui o espírito de camaradagem como fator positivo para melhorias da QVT.

Este estudo permite diminuir a distância entre o professado e o praticado, pois dá voz e significado à opinião dos bancários sobre sua QVT. As instituições bancárias da região, de posse destas informações, podem realizar investimentos direcionados à humanização do trabalho, com ambiente laboral favorável, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo e redução nos índices de reclamações trabalhistas.

A pesquisa por referenciais teóricos relacionados ao estudo revela que QVT no setor bancário é tema recorrente de pesquisas dando origem à teorizações diversas. Sugere-se um estudo que verifique se há resistência das instituições bancárias à ampliação e efetividade de programas que favoreça a QVT de seus colaboradores ou simplesmente as instituições não sabem o rumo a ser tomado na qualificação das condições laborais de seus funcionários. Isto porque a distância entre o que se verifica na prática e o que se preconiza como melhoria na qualificação laboral de bancários continua acentuada. Anualmente as reivindicações são colocadas em pauta; todavia, as conquistas dos bancários não se traduzem em melhorias significativas.

Por fim, urgente se faz mudar a realidade através de práticas administrativo-gerenciais que possam ser benéficas aos bancários, ou, pelo menos, menos adoecedoras.

Referências

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

ALKIMIN, M.A. **Assédio moral na relação de trabalho**. 3ª edição .Curitiba: Juruá, 2013. 136p.

AMURES – **Associação dos municípios da Região Serrana** – Disponível em http://www.amures.org.br. Acessa em 13/11/2013.

ANDRADE, A. Ocorrencia e controle subjetivo do stress na percepção de bancários ativos e sedentários; a importância do sujeito na relação "atividade física e saúde". 2001. 280f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

ANTUNES, R.; A nova morfologia do trabalho no Brasil- Reestruturação e precariedade, Revista **Nueva Sociedad** especial em português, junho de 2012. Disponível em: www.nuso.org>. Acesso em 20 Out. 2015.

ARAUJO, E. M. C. de. O trabalho da mulher e o princípio da igualdade, **Rev. TST**, Brasília, vol. 79, no 3, jul/set 2013.

ARIZA-MONTES, J. A.; LUCIA-CASADEMUNT, A. M.; MORALES-GUTIÉRREZ, A.C.; implicación emocional de los empleados de banca en Europa Universia. **Business Review,** núm. 38, 2013, pp. 32-49 Portal Universia S.A. Madrid, España.

BARCELOS, M. R. S.; FREITAS, A. L. P., Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos Goytacazes-RJ. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas,** Bauru, Ano 8, nº 1, jan-mar/2013, p. 49-65, 2013.

BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: Um Estudo de Múltiplos Casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, v. 2, n. 1, 2007.

BRANDEN, N. Auto-estima no Trabalho: como as pessoas confiantes e motivadas constroem organizações de alto desempenho. Rio de Janeiro:

Campus, 1999. 141 p.

BRASIL. Doenças relacionadas com o trabalho: diagnóstico e condutas: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002.

BRUNO, W.P. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, L.I. (org.) **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil: Gráfica Atitude, 2011. p.21-31.

CABALLO, V. E.; NAVARRO, J.F.; SIERRA, J.C. Tratamento comportamental dos transtornos do sono. In: CARLSON, N.R. **Fisiologia do comportamento.** 7 ed São Paulo: Manole, 2002.

CALDAS, MIGUEL P. **Demissão**: causas, efeitos e alternativas para empresa e indivíduo. São Paulo: Atlas, 2000. 297p.

CAPITÃO, C. G.; ROMARO, R. A.; SILVA, L. D. S. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 2, n. 2, p. 31-41, jul/dez. 2010.

CAVASSANI, A.P.; CAVASSANI, E.C.; BIAZIN, C. **Qualidade de vida no trabalho**: fatores que influenciam as organizações. (monografia) XIII SIMPEP. São Paulo, 2006.

CHEREMETA, M. *et al.* Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida.**, Ponta Grossa, PR, n. 01, jan./jun. 2011.

COLOMBI, A.P.F.; KREIN, J.D.; GEHM, T.C.; Trabalho bancário: o paradoxo entre o avanço na barganha coletiva e a crescente insegurança — **Revista da ABET**, v.13,n.1, Jan/Jun 2014. Disponível em http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/abet/article/view/24861/13621. Acesso em 15 Fev. 2016.

COOPER, C. L.; LEWIS, S. E agora, trabalho ou família? São Paulo: Tamisa Editora, 2000.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho. Estudo da psicopatologia do trabalho**. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lucia Leal Ferreira. 5ª edição. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DIEESE. Pesquisa de Emprego Bancário: Setor bancário gera 9.048 novos postos de trabalho no primeiro semestre de 2010. Contraf-CUT, 2010.

DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P. e ALMEIDA, M. A Qualidade de Vida no Trabalho: QVT e sua Influência na Vida dos Bancários. **Revista Polêmica**, v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010.

DUTRA, J.S. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

FERNANDES, E. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. 115p.

FERREIRA, M.C.; MENDES, A.M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 6,n. 1,p. 93-104,jun. 2001. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2001000100010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 04 jan. 2016.

FLECK, M. P. A. et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria,** São Paulo, v. 21, n.1, p.19-28, jan./mar. 1999.

GAULEJAC, V.; Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida -SP: , 3ª edição, Idéias e Letras, 2007.

GINI, A. **My job, my self: work and the creation of the individual**. New York: Routledge, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisas. Pesquisa Anual dos Serviços. 2012**, Disponível em: http://www.ibge.gov.br/servidor arquivos est/> acessado em 14/04/2014.

JINKINGS, N.; A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, p. 189-205, 2006.

bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro – Campinas, SP: Editora Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

LACOMBE, F. **Teoria Geral da Administração**. 1ª Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.

LIMONGI-FRANÇA A.C., Qualidade de Vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós industrial. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____,Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

______, Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000. São Paulo, 1996 Tese (Doutorado) — Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

______, Promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho: o desafio da gestão integrada. In: ROSSI, A. M.; QUICK, J. C.; PRREWÉ, P. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: o positivo e o negativo. São Paulo: Atlas, 2009. p. 256-277.

_____. RODRIGUES, A. L. Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática. SãoPaulo: Atlas, 2002.

MARTEL, J.P.; DUPUIS, G.; Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new presentation of a new model and measuring instrument. **Social Indicators Research**, v.77, p.333-368, 2006.

MARTINEZ, MC.; LATORRE, M.R.D.O.; FISCHER, F.M.; Capacidade para o trabalho: revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva.** N.15(Supl. 1), p.1553-1561, 2010.

MASLOW, A. H. **Maslow no Gerenciamento** (trad. Eliana Casquilho), Bazán Tecnologia e Lingüística. Rio de Janeiro: Qualimark Ed., 2000. 361 p.

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Vivências de Prazer-Sofrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores

Organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Psico**, São Paulo, v.6, n.1, p.39-46, jan/jun, 2001.

MORIN, E.M.; MORIN, W.; (2006). **Quality of work life and firm performance**: The case of Teknika. Disponível em http://neumann.hec.ca/pages/estelle.morin/documents/Teknika%20case.pdf Acesso em 15 Out. 2015.

MPS. **Anuário Estatístico da Previdência Social.** Ministério da Previdência Social, 2010.

NADLER, D.A., LAWLER, E.E.; Quality of work life: Perceptions and direction. **Organizational Dynamics**, v.11: p. 20-30, 1983.

NAHAS, M.V; BARROS, M.V.G; FRANCALACCI, V.L. O pentáculo do bem-estar: base conceitual para a avaliação do estilo de vida de indivíduos e de grupos. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde,** v.5, n2, p.48-50, 2000.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT. A abordagem da OIT sobre a Promoção da Igualdade de Oportunidades e Tratamento no Mundo do Trabalho. 2009, Disponível em: http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/gender/pub/trabalho_domestic o_nota_1_561_735.pdf. Acesso em: 30 Nov. 2015.

OMS; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, Carta de Ottawa para a Promoção da Saúde, Primeira Conferência Internacional para a Promoção da Saúde, Ottawa, 1986.

PADILHA, V.; Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trab. educ. saúde,** Rio de Janeiro , v. 7,n. 3,nov. 2009 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000300009&lng=pt&nrm=iso. acessos em 22 set. 2014.

PERDIGÃO, J. G. L. *et al.* **Avaliação dos aspectos da satisfação no trabalho na percepção dos colaboradores da indústria Granfuji S/A em Campina Grande-PB.** In: Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2012.

PERFETTO, A.F.; BERALDO, K. E. A. Estresse e estresse ocupacional: algumas considerações a partir do foco no trabalho de bancários. **Revista da**

- Pós Graduação UNIFIEO. São Paulo, v. 1, n. 2, p. 19-31, 2007.
- PINHEIRO, M.L.; **Qualidade de vida no trabalho: um instrumento diferencial nas organizações.** Faculdade Adventista da Bahia, Núcleo de Pós-Graduação NPG/FADBA, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas e Saúde Corporativa, CACHOEIRA BA, 2012.
- RATZAN, S., *et al.*. **Alcançar a Saúde Global: Desafios e oportunidades**, Washington, Population Reference Bureau, 2000.
- REIS, A. L. P. P. dos; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F.; Estresse e fatores psicossociais. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 30, n. 4, p. 712-725, Dec. 2010 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004&lng=en&nrm=iso. Acesso em 25 Jan. 2016. http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004.
- REIS JÚNIOR, D. R. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Construção e validação do questionário QWLQ-78. Ponta Grossa, 2008. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Paraná.
- ROBBINS, S. P. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall. 11ed. 2010.
- ROCHA, A.C. F. O estresse no ambiente de trabalho. Rio De Janeiro, 2005.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. 206p.
- ROSSI, E.Z.; **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: Análise psicodinâmica**, 265 f. Tese (Doutorado em Psicologia), Universidade de Brasília DF, 2008.
- SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos.** Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

- SANTOS, F.A. Qualidade de vida no trabalho e sua relação com a satisfação no trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Departamento de Administração, Porto Velho RO, 2012.
- SANTOS, F.A. Análise da qualidade de vida no trabalho em uma agencia bancária; Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Porto Alegre, 2011, disponível em < http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77389/000879892.pdf?sequence=1 Acesso em 31 Jan. 2016.
- SANTOS, K. A.; SOUZA, W. A. R. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência X do banco Três: Estudo de caso. **QUALIT@S Revista Eletrônica**, v. 6, n. 2, 2007.
- SANTOS, M.A.F.; SIQUEIRA, M.V.S.; MENDES, A.M.; Tentativas de Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas, **RAC**, Curitiba, v. 14, n. 5, pp. 925-938, Set./Out. 2010, Disponível em http://www.anpad.org.br/rac, Acesso em 22 Out. 2015.
- SEEB BRASILIA. **100%** não é mais o limite: riscos psicossociais do trabalho bancário, 2014. Disponível em http://bancariosbraganca.org/publicacoes/100DF.pdf Acesso em 31 Dez. 2015.
- SILVA, J.L.; NAVARRO, V.L.; Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 20, n. 2, p. 226-234, Apr. 2012 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em 25 Jan. 2016. http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000200003.
- SILVA, F. C.; BRAGA, P. S.; ALVES, L. O. A síndrome de burnout e a qualidade de vida no setor bancário. In: Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2012.
- SZNELWAR, L.I.; UCHIDA, S.; In: SZNELWAR, L.I. (org.) **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil: Gráfica Atitude, 2011. p.21-31.
- SOARES, L; FLECK, C. F. Consequências das relações entre gestor e subordinado para o comprometimento organizacional: um estudo em uma empresa familiar. **Revista Organizações em Contexto**-online, v. 10, n. 20,

p. 59-84, 2014.

SOUTO, S.O.; REGO, J.A.; Como as Percepções de Espírito de Camaradagem Explicam a Felicidade dos Colaboradores: O Papel Moderador da Necessidade de Pertença, XXXI Encontro da Anpad, Rio de Janeiro/RJ, 2007, Disponível em http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1421.pdf. Acesso em 22 out. 2015.

VIANA, M.S. *et al.* Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. **Revista Motricidade**, v.6, n.1, p. 19-32, 2010.

VILELA, R.A.G.; MENDES, R.W.B.; GONÇALVES, C.A. H. Acidente do trabalho investigado pelo CEREST Piracicaba: confrontando a abordagem tradicional da segurança do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** São Paulo, v.32, n.115, p.29-40, 2007.

WUNSCH FILHO, Victor. Saúde do trabalhador como liberdade. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, p. 1157-1158, Oct. 2002.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS GERAIS

O presente estudo, na pretensão de buscar respostas à questão da relação que se estabelece entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense obteve dados significativos para nortear ações efetivas na transformação e qualificação do trabalho de bancários da região pesquisada. O estudo atingiu uma amostra significativa para qualificar a pesquisa e revelar a percepção dos bancários sobre os aspectos em análise. Especificamente pretendeu-se identificar as características da organização do trabalho dos bancários, verificar a adesão dos bancários a programas de QVT e a avaliação que fazem destes e identificar as causas e o índice médio de absenteísmo no setor bancário da região em referência.

Quanto às características da organização do trabalho dos bancários, pela análise realizada sobre as respostas, entende-se que na Região do Planalto Catarinense, tal aspecto parece estar ajustado. Mesmo que estejam inseridos num ambiente de extremo controle e cobrança por resultados, há expressivas demonstrações de que o bancário tem condições de desempenhar suas funções com qualidade de vida no trabalho. Desta forma os indivíduos podem exercer suas competências num ambiente favorável ao seu desenvolvimento.

Ao analisar a adesão dos bancários sobre os programas de QVT e a forma como avaliam estes programas, entende-se ser positiva a correlação entre QVT e desempenho, desta forma é fundamental o investimento em programas que promovam a QVT, para que os indivíduos atinjam elevados níveis de performance e colaborem com o

alcance de metas objetivado pela instituição.

Este estudo recomendar a elevação dos investimentos em melhorias das condições de trabalho, pois dá voz e significado à opinião dos bancários sobre sua QVT. As instituições bancárias de posse destas informações podem realizar investimentos direcionados à humanização do trabalho, com ambiente laboral favorável, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo e redução nos índices de reclamações trabalhistas.

Como ultimo objeto específico de observação da pesquisa, a pretensão de identificar as causas e o índice médio de absenteísmo no setor bancário da região em referência trouxe resultados reveladores. Os achados registram que cerca de metade dos bancários participantes consideram sua atividade profissional como fonte de adoecimento, mesmo em condições de trabalho bem organizadas.

A insegurança quanto à perda do emprego se revelou como preocupação, sendo que um terço deles revela incerteza quanto à manutenção de seu emprego e vê a possibilidade de demissão como risco. Ao verificar isoladamente questões sobre absenteísmo os dados achados permitem afirmar que o atual sistema de organização do trabalho bancário não está adequado quando se propõe a QVT como forma de enfrentamento do absenteísmo. Pois os absenteístas apresentaram as seguintes razões a justificar suas ausências: doença, estresse e ansiedade. necessidade de resolver assuntos pessoais/familiares, sentimento de injustiça, falta de reconhecimento profissional, baixa remuneração, desmotivação, dentre outras diversas razões não nominadas.

Sobre as hipóteses elencadas ao estudo não foi possível estabelecer relação entre QVT e absenteísmo, quando se trata do trabalho de bancários da região do Planalto Catarinense. De acordo com os dados, 65,6% dos absenteístas, observados nos últimos três meses na Região, são assíduos aos programas de QVT implantados em suas respectivas instituições e mesmo assim tiveram de se ausentar das atividades laborais por algum período. Presume-se que os programas de QVT destas instituições atuam de forma complementar na manutenção da saúde dos trabalhadores, mas outros aspectos relacionados à qualidade de vida devem ser observados.

Destaca-se que mais da metade dos absenteístas tem envolvimento com os programas de QVT. E apesar de ainda manteremse adeptos aos programas, do total de absenteístas nos últimos três meses, 40,6% acreditam que as práticas de QVT propostas promovem efetivamente melhoria em sua QVT. Este dado é significativo, pois menos da metade acredita que os programas são eficazes na manutenção da QVT. Entende-se que para mudar de estilo de vida e promover a própria saúde, o bancário deve ter acesso às pesquisas e estudos que justifiquem teoricamente tal transformação. O desenvolvimento do funcionário e da instituição passa pela promoção de ações conjuntas e informativas para gerar um ambiente saudável e de alto desempenho como requer a profissão e o mercado competitivo.

Ao longo do processo de desenvolvimento da pesquisa algumas dificuldades foram encontradas. Numa observação de fatores isolados de alguns respondentes observou-se pouco interesse com a aplicação e com os resultados da pesquisa, sendo relapsos no preenchimento de suas respostas. Observa-se ainda que o temor quanto à identificação, ainda

que o sigilo e anonimato estivessem plenamente garantidos, pode ser fator influenciador dos resultados.

Após estudo de diversas teorias, pesquisas e relatos sobre o trabalho bancário, conclui-se que mesmo com excelentes e eficazes programas de QVT a profissão não deixará de apresentar como características fatores negativos relacionados às atividades laborais. Há sim que se introduzir melhorias nos ambientes e se diminuir os riscos de adoecimento tão marcados nesta profissão.

Importante que as instituições conscientes das necessidades de cada colaborador possam adaptar suas formas de organização a fim de estabelecer ambientes salubres, tanto físico quanto emocionalmente.

A participação do gestor de cada agência, num trabalho de liderança eficaz, como ouvinte e mediador das necessidades de seus funcionários é fundamental num processo de reestabelecimento da saúde desta categoria considerada adoecida. Desta forma o bancário construirá sua realidade e sua própria condição de desempenho excelente, transformando o prescrito em real.

Como forma de contribuição o estudo recomenda às instituições o fortalecimento das relações coletivas de trabalho, a atenção às queixas dos trabalhadores, o diálogo como fonte de conhecimento para transformar as condições de trabalho em algo que promova sentido e satisfação em realizar. Aos bancos recomenda-se investirem fortemente na promoção de ambientes saudáveis de trabalho, com atitudes proativas de prevenção ao absenteísmo, respeito aos limites humanos em seus aspectos físicos e psicológicos, além de permitir o desenvolvimento profissional das equipes e indivíduos inseridos nestes contextos laborais.

Aos sindicatos propõe-se uma atividade contínua e atenciosa, com atuação próxima aos seus representados e a promoção de reivindicações anuais que ultrapassem as solicitações de ajustes salariais, mas que atuem sobre a qualidade de vida do bancário em termos gerais.

Deve-se ter atenção sobre as demandas dos bancários e a competência de órgãos fiscalizadores é fundamental, quando se refere ao tempo das filas de atendimento, às vendas casadas e às queixas diversas que recaem sobre o funcionário e não sobre a instituição bancária situações geradoras de estresse e preocupação sobre a moral do trabalhador.

Recomenda-se ao bancário, principalmente maior conhecimento sobre seus direitos, deveres, normas e condutas adequadas, para além de manter seu emprego, manter sua qualidade de vida.

Como fator positivo do estudo, cita-se a organização do trabalho dos bancários na Região do Planalto Catarinense, como ponto de destaque.

Finaliza-se esta pesquisa com o entendimento de que na região pesquisada, se há algo a ser transformado é muito mais relacionado à profissão em si, do que à organização de trabalho. Isso compete diretamente ao estabelecimento de normas, regulamentos e metas elevadas em decisões administrativas verticais que atingem os funcionários que atuam nas agências.

6. REFERÊNCIAS

- ABEP. **Critério Brasil 2015 ao mercado.** Disponível em http://www.abep.org/blog/noticias/abep-apresenta-criterio-brasil-2015-aomercado/. Acesso em 20 Out. 2015
- ABRÃO, A. T. Y. **Melhoria do atendimento público:** desenvolvimento profissional de agentes educacionais multiplicadores. 2007. Tese (Doutorado em Educação). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.
- ABRAHAO, Júlia Issy; TORRES, Camila Costa. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. **Prod.**, São Paulo , v. 14, n. 3, p. 67-76, Dec. 2004 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300008&lng=en&nrm=iso. Acesso em 05 Mar. 2016. http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132004000300008.
- AL-ZU BI, H.A. A study of relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction. **International Journal od Business and Management**, v.5, n. 12, p. 102-109, dec/2010.
- ALBUQUERQUE L.G.; LIMONGI-FRANÇA A. C. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. São Paulo: **USP Revista de Administração**, v. 33, p. 40-51, abr-jun, 1998.
- ALENCAR, M. C. B.; OTA, N. H. O afastamento do trabalho por LER/DORT, repercussão na saúde mental. **Revista de Terapia Ocupacional da USP**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 60-67, 2011.
- ALKIMIN, M.A. **Assédio moral na relação de trabalho**. 3ª edição.Curitiba: Juruá, 2013. 136p.
- ALMEIDA, F. (2010). **Ética, valores humanos e responsabilidades social das empresas**. Cascais: Princípia Editora, Ltda.
- ALVES, M.G.M *et al.* Versão resumida da "job stress scale". Adaptação para o portugues. **Rev. Saúde Pública**, v.38, n.2, p. 164-171, 2004.

AMAZARRAY, M. R. Trabalho Bancário Contemporâneo: cotidiano laboral marcado por práticas de violência psicológica e assédio moral. In: **Teatro das Sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários**. Porto Alegre: SindBancários Publicações, 2011.

AMURES – **Associação dos municípios da Região Serrana** – Disponível em http://www.amures.org.br. Acessado em 13/11/2013.

ANDRADE, A. Ocorrencia e controle subjetivo do stress na percepção de bancários ativos e sedentários; a importância do sujeito na relação "atividade física e saúde". 2001. 280f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

ANDRADE, A. Ocorrencia e controle subjetivo do stress na percepção de bancários ativos e sedentários; a importância do sujeito na relação "atividade física e saúde". 2001. 280f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

ANTUNES, R. A nova morfologia do trabalho no Brasil- Reestruturação e precariedade, Revista **Nueva Sociedad** especial em português, junho de 2012, ISSN: 0251-3552, www.nuso.org, acessado em 20/10/2015.

ANTUNES, R. Adeus ao trabalho? São Paulo : Ed. Corte, 2000.

ANTUNES, R.; A nova morfologia do trabalho no Brasil- Reestruturação e precariedade, Revista **Nueva Sociedad** especial em português, junho de 2012, www.nuso.org, acessado em 20/10/2015.

ARAUJO, E. M. C. de. O trabalho da mulher e o princípio da igualdade, **Rev. TST**, Brasília, vol. 79, no 3, jul/set 2013.

ARAUJO, E. M. C. O trabalho da mulher e o princípio da igualdade, **Rev. TST**, Brasília, vol. 79, no 3, jul/set 2013.

ARIZA-MONTES, J. A.; LUCIA-CASADEMUNT, A. M.; MORALES-GUTIÉRREZ, A.C.; implicación emocional de los empleados de banca en Europa Universia. **Business Review**, núm. 38, 2013, pp. 32-49 Portal Universia S.A. Madrid, España.

ASLAM, R.; SADAQAT, S. Investigating the Relationship of Organizational Justice on Organizational Citienship Behavior among Teaching Staff of University of the Punjab, **European Journal os Scientific**

Research, v. 57, n. 1, p. 53-67, 2011.

ASSMAR, E.M.L.; FERREIRA, M.C.; SOUTO, S.O. Justiça Organizacional: Uma Revisão Crítica da literatura. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 18, n. 3, p. 443-453, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA – ABEP. Critério Brasil 2015 ao mercado. Disponível em http://www.abep.org/blog/noticias/abep-apresenta-criterio-brasil-2015-ao-mercado/> Acesso em 20 Out. 2015.

BACK, A.R. Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários. 2005. 151f. Dissertação (Mestrado em Administração) — Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BARCELOS, M. R. S.; FREITAS, A. L. P., Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campos dos Goytacazes-RJ. **GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas,** Bauru, Ano 8, nº 1, jan-mar/2013, p. 49-65, 2013.

BARRETO, M. *Violência, saúde e trabalho*: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ/Fapesp, 2003.

BARROS, R.F.; T&D no setor bancário – financeiro: peculiaridades e desafios; In: **Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégias**, v.1/ coordenação Gustavo G. Boog; Magdalena Boog – 6ª edição. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

BARTOSKI, C.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho em Agências Bancárias de Laranjeiras do Sul: Um Estudo de Múltiplos Casos. **Revista Eletrônica Lato Sensu**, v. 2, n. 1, 2007.

BATISTA, J.B. Gestão da saúde e segurança do empregado no ambiente de trabalho: estudo de caso no laboratório teuto s/a. 2008. 182f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia, Sociedade e Meio Ambiente). UniEvangélica. Goiás, 2008.

BERGAMINI, C.W.; **Motivação nas Organizações.** -4^a ed. - São Paulo: Atlas, 2006.

BOHLANDER, G W.; SNEL, S.; SHERMAN, A. Administração de

recursos humanos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

BOM SUCESSO, E. Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BORGES, L.H.; Sociabilidade, sofrimento psíquico e lesões por esforços repetitivos entre caixas bancários. 1ª Ed. São Paulo: Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho, 2001.

BRANDEN, N. Auto-estima no Trabalho: como as pessoas confiantes e motivadas constroem organizações de alto desempenho. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 141 p.

BRASIL. Doenças relacionadas com o trabalho: diagnóstico e condutas: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social 2011,** Brasília, v. 20, p. 1-888, 2011. Disponível em: http://www.previdencia.gov.br/dados-abertos/aeps-2011-anuario-estatistico-da-previdencia-social-2011/ Acesso em: 20 Out. 2015.

BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, L. (Org.). **Saúde dos Bancários.** São Paulo: Gráfica Atitude, 2011. p. 21-31.

CABALLO, V. E.; NAVARRO, J.F.; SIERRA, J.C. Tratamento comportamental dos transtornos do sono. In: CARLSON, N.R. **Fisiologia do comportamento.** 7 ed São Paulo: Manole, 2002.

CADAMURO, C. A. A. et. al. **Satisfação no trabalho: um estudo preliminar**. Disponível em http://www.cesumar.br/curtas/psicologia2008/trabalhos/SATISFACAO_N O_TRABALHO_UM_ESTUDO_PRELIMINAR.pdf >. Acesso em: 22 de out. de 2015.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, **Relatório de Sustentabilidade, 2013,** disponível em http://www1.caixa.gov.br/relatorio_sustentabilidade_2013/quem-faz.html Acesso em 11 Jan. 2016.

CALDAS, MIGUEL P. **Demissão**: causas, efeitos e alternativas para empresa e indivíduo. São Paulo: Atlas, 2000. 297p.

- CALDERERO, A.R.L.; MIASSO, A.I.; CORRADI-WEBSTER, C.M. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto- Atendimento. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 10, n. 1, p. 51-62, 2008.
- CAMPELLO, J.C. Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. 2004. 221f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- CANOTILHO, J. J. Direito constitucional. Coimbra: Almedina, 1993.
- CAPITÃO, C. G.; ROMARO, R. A.; SILVA, L. D. S. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 2, n. 2, p. 31-41, jul/dez. 2010.
- CAPITÃO, C.G.; ROMARO, R.A.; SILVA, L.D.D. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes e bancos. **Revista de Psicologia e Trabalho**, v. 6, n.2,p.43-64, jul/dez. 2006.
- CARDOSO L.S.; BRANDÃO, J.P.M.; SILVA, P.M.; GONÇALVES, V.S., SILVA FILHO J.F.; Trabalho e saúde mental no Banco do Brasil. **J Bras Psiquiatr.** v.43, p.667-72. 1994.
- CARDOSO, B.S. Prevalência de Distúrbios Osteomusculares em Bancários da Região de Campos Novos. 2012. Disponível em: http://www.fisioweb.com.br/portal/artigos/categorias/47-art-reumatologia/1325-prevalenciade-disturbiososteomusculares-em-bancarios-da-regiao-de-campos-novos.html Acesso em: 22 Out. 2015.
- CARRASQUEIRA, F.A.; BARBARINI, N.; Psicodinâmica do trabalho: uma reflexão acerca do sofrimento mental nas organizações. Jornada de Saúde Mental e Psicanálise da PUCPR, Curitiba, v.5, n.1, Nov. 2010, disponível em www2.pucpr.br/reol/index.php/JM?dd1=4375&dd99=pd Acesso em 19 Jan. 2016.
- CARRIJO, D. C. M.; NAVARRO, V. L. LER e planos de demissão voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v.12, n.2, p.157-171,2009.

CARVALHO, S.M. Como a motivação influencia na produtividade: um estudo de caso na Indústria de Cimento Nassau / Fronteiras – PI. 2011. 65p. Monografia (Graduação em Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Piauí, Picos-PI 2011.

CASTAGNA, P.G.L.; O impacto dos tempos de espera em filas de atendimento na satisfação do cliente no segmento bancário, UFRGS, Escola de Administração, Especialização em negócios, Porto Alegre, 2012.

CATELLI, A.; **Controladoria**: uma abordagem da gestão econômica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

CAVASSANI, A.P.; CAVASSANI, E.C.; BIAZIN, C. **Qualidade de vida no trabalho**: fatores que influenciam as organizações. (monografia) XIII SIMPEP. São Paulo, 2006.

CHEREMETA, M. *et al.* Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida.**, Ponta Grossa, PR, n. 01, jan./jun. 2011.

CHEREMETA, M.; PEDROSO, B.; PILATTI L.A.; KOVALESKI J.L.; Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Rev Bras Qualidade de Vida**. v.3, n.1, p.1-15, 2011.

CHRISTOPHORO, R.; WAIDMAN, M.A.P. Stress: Condições de Trabalho em Docentes Universitários. **Revista Ciência, Cuidado e Saúde**. Maringá, v.1, n.1, p. 171-175, 1.sem. 2002.

CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C.; HITONI, A. H.; BAUER, M.; A síndrome do trabalho vazio em bancários. Em W. Codo & J. J. C. Sampaio (Orgs.), **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho**, Petrópolis: EditoraVozes. 1995.

COLOMBI, A.P.F.; KREIN, J.D.; GEHM, T.C.; Trabalho bancário: o paradoxo entre o avanço na barganha coletiva e a crescente insegurança. **Revista da ABET**, v.13,n.1, Jan/Jun 2014. Disponível em http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/abet/article/view/24861/13621. Acesso em 15 Fev. 2016.

COMARU, C.M. Estresse psicossocial e vínculo profissional em trabalhadoras de enfermagem: uma análise da flexibilização do

trabalho a partir da escala desequilíbrio esforço-recompensa. 2011. 89f. Dissertação (Mestrado em Ciências na área da Saúde Pública) — Fundação Osvaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2011.

CONCHA, L. A. R.; Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud em Chile, Tesis para la optar al grado de magíster en salud pública - Escuela De Salud Pública Facultad De Medicina Universidad De Chile, Santiago, Chile, 2014.

COOPER, C. L. ; LEWIS, S. E agora, trabalho ou família? São Paulo: Tamisa Editora, 2000.

CORRÊA, H.L.; CORRÊA, C. A. Administração de Produção e Operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

COSTA, R. Inteligência Afluente e Ação Coletiva: A expansão das redes sociais e o problema da assimetria indivíduo/grupo. Ed. Razón y Palavra, 2004. Disponível em http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n41/rdacosta.html. Acesso em 19 Out. 2015.

DALL'INHA, G.R. A influência das práticas e das políticas de recursos humanos sobre o absenteísmo e a rotatividade: um estudo de caso. Dissertação. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2006, disponível em https://www.ufpe.br/gepec/exemplos/ex%20tese%2014604.pdf Acesso em 11 Jan. 2016.

DEJOURS, C. **A Banalização da Injustiça social**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000. 160 p.

DEJOURS, C. A Banalização da Injustiça Social. 7. ed. Rio de Janeiro : FGV, 2007.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho. Estudo da psicopatologia do trabalho**. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lucia Leal Ferreira. 5ª edição. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez. 2004.

	O	Fator	humano.	Rio	de	Janeiro:	FGV,	1997
--	---	--------------	---------	-----	----	----------	------	------

- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2009.
- DEJOURS, C.; DESSORS, D.; DESRIAUX, F. Por um trabalho fator de equilíbrio. Revista de Administração de Empresas, 1993, p.98-104.
- DIAS, M.; Absenteísmo em contact center estudo de caso com preditores micro e macro-organizacionais. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, 2005.
- DIEESE **Desempenho dos bancos 1º semestre de 2015** Juros elevados, desvalorização cambial e inflação em alta levam a lucros recordes, disponível em http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2015/desempenhoBancos1sem2015.pdf>. Acesso em 22 Out. 2015.
- DIEESE. Pesquisa de Emprego Bancário: Setor bancário gera 9.048 novos postos de trabalho no primeiro semestre de 2010. Contraf-CUT,2010.
- _____,Um novo cenário para o setor financeiro no Brasil, São Paulo, Abril 2013 (Nota Técnica, 123).
- DUARTE, D. V. R.; BORIN, E. C. P. e ALMEIDA, M. A Qualidade de Vida no Trabalho: QVT e sua Influência na Vida dos Bancários. **Revista Polêmica**, v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010.
- DUBET, F. A escola e a exclusão. **Cadernos de pesquisa**/ Fundação Carlos Chagas. n. 119, julho de 2003.
- DULCI, L.B.; Ação sindical bancária no século XXI: Constrangimentos e Possibilidades do espaço virtual, **Publ. UEPG Ci. Soc. Apl.,** Ponta Grossa, v.23, n.1, p. 121-134, jan./jun. 2015 Disponível em http://www.revistas2.uepg.br/index.php/sociais . Acesso em 19 Jan. 2016.
- DUTRA, J.S. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.
- ENRIQUEZ, E.; IN MOTTA, F.C.P.; FREITAS, M.E. Vida Psíquica e Organização. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2000. p. 11-22.

EXAME.COM. Os 20 maiores lucros do primeiro trimestre no Brasil, disponível em http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/os-20-maiores-lucros-do-primeiro-trimestre-no-brasil> Acesso em 15 Fev. 2016.

FANG, M. L. (2006). Evaluating ethical decision-making of individual employees in organizations – an integration framework. **The Journal of American Academy of Business**, Cambridge, 8, pp. 105-112.

FEBRABAN (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS). **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2013.** Infograf, São Paulo-SP.

FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RGS, **Saúde do trabalhador bancário: conhecer para transformar**, cartilha impressa, Porto Alegre, 2007.

FENATRACOOP, Federação Nacional dos trabalhadores celetistas nas Cooperativas no Brasil (2015), **Demissões de bancos públicos devem liderar cortes de vagas no setor financeiro em 2015,** disponível em < http://www.fenatracoop.com.br/site/?p=71890> Acesso em 15 Fev. 2016.

FERNANDES, C. H. *et al.* **Qualidade de vida no trabalho**: uma vantagem competitiva - Lins – SP, 2009.

FERNANDES, E. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. 115p.

FERREIRA, M.C.; MENDES, A.M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 6,n. 1,p. 93-104,jun. 2001. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2001000100010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 04 jan. 2016.

FERREIRA, M.C. Chegar feliz e sair feliz do trabalho: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade de vida no trabalho. In Mendes, A.M.; (org.) **Trabalho & Sáude** – o sujeito entre emancipação e servidão. 1ªed. (ano 2008), 3ª reimpr./Curitiba: Juruá, 2011, 184 p.

FETEC, **Bancários reivindicam melhoras na saúde e nas condições de trabalho**, publicado em 20 de Agosto de 2014. Disponível em <a href="http://www.fetecsp.org.br/index.php?option=com_content&view=article&i

- d=65517:saudebancarios-reivindicam-melhoras-na-saude-e-condicoes-detrabalho&catid=41:em-cima-da-hora&Itemid=129>. Acesso em 17 Set. 2014.
- FILENGA, D.; SIQUEIRA, M.M.M. O impacto de percepções de justiça em três bases de comprometimento organizacional. **Revista de Administração**, São Paulo, v.41, n.4, p. 431-441, Out./Nov./Dez. 2006.
- FIUZA, G.D. Políticas de Gestão de Pessoas, Valores Pessoais e Justiça Organizacional. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 55-81, set/out 2010.
- FLECK, M. P. A. *et al.* Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria,** São Paulo, v. 21, n.1, p.19-28, jan./mar. 1999.
- FONSECA JUNIOR, A.R.; *et al.* Organizational Behavior Management: Uma análise do Absenteísmo. **TransForm. Psicol. (Online)**, São Paulo , v. 3, n. 2, 2010. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2176-106X2010000200005&lng=pt&nrm=iso. acessos em 16 jan. 2016.
- FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E.; As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. **Rev. bras. saúde ocup.,** São Paulo , v. 35,n. 122,dez. 2010 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572010000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 25 set. 2014. http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006.
- FREITAS, M. E. A questão do imaginário e a fronteira entre a cultura organizacional e a psicanálise. In MOTTA, F.C.P; FREITAS, M.E. **Vida Psíquica e Organização**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2000. p. 41-73.
- FUGIMOTO, G. **Redes e capital social.** Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.scribdhttp://www.scribd
- FUKUYAMA, F. Capital Social. In HARRISON, L. E.; HUNTINGTON, S. P. A Cultura Importa, São Paulo, Record, 2001.

- GAEDKE, M. A.; KRUG, S. B. Quem eu sou? A identidade de trabalhadoras portadoras de LER/DORT. **Revista Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 120-137, 2008.
- GAUDINE, A. P., & SAKS, A. M.; Effects of an absenteeism feedback intervention on employee absence behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 2001, 22, 15-29.
- GAULEJAC, V.; Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida -SP: , 3ª edição, Idéias e Letras, 2007.
- GIL, A.C. **Gestão de Pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- GINI, A. **My job, my self: work and the creation of the individual**. New York: Routledge, 2001.
- GODOI, C. K. Passado, presente e futuro das teorias motivacionais. **REA Revista de administração de empresas.** v. 49, n. 2, p. 241, abril/jun., 2009.
- GÓES, A. O. S.; SOUZA, M. E. A. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. **Revista de Administração Contemporânea Eletrônica**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, p. 123-140, jan./abr. 2008.
- GOMES, A. C. Q.; BARRETO, J. C. N. A qualidade de vida e saúde no trabalho frente às mudanças dentro de um setor bancário: soluções para um melhor desempenho dos bancos. **Revista Idea**, v. 3, n. 1, 2011.
- GRAÇA, M. A Satisfação Profissional dos Médicos de Família no SNS. 2005 Disponível em:http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos36.html>. Acesso em: 22 Out. 2015.
- GRAVINA, M.E.R., ROCHA L.E.; Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cad Psicol Soc Trab.** 2006;9(2):41-55.
- GRISCI, C.L.I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 6, n. 12, p. 160-200, jul./dez. 2004.
- GRISCI, C.L.I.; SCALCO, P.D.; KRUTER, G.E. Dilemas pessoais no

trabalho imaterial bancário. **Psicologia & Sociedade**, v.23, n.3, p. 564-573, 2011.

HILTON, M.F.; WHITEFORD H.A.; Interacting with the public as a risk factor for employee psychological distress. BMC Public Health 2010, 10:435.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisas. Pesquisa Anual dos Serviços. 2012,** Disponível em: http://www.ibge.gov.br/servidor_arquivos_est/> acessado em 14/04/2014.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência. In: **Boletim da Saúde**. Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul; Escola de Saúde Pública. v. 20, n. 1, Porto Alegre, 2006, p. 93-105.

JÍNKINGS, N. Trabalho e resistência na fonte misteriosa: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. São Paulo: Unicamp, 2002.

JINKINGS, N.; A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, p. 189-205, 2006.

JINKINGS, N.M.T. **Trabalho e resistência na "fonte misteriosa":** Os Bancários em Face da Reestruturação Trabalhista. 2000 387f. Tese (Doutorado) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2000.

JONATHAN, E.G. Mulheres empreendedoras: medos, conquistas e qualidade de vida. **Psicologia em Estudo**, v.10, n.3, p. 373-382, set./dez. 2005.

KANAN, L.A.; ARRUDA, M.P. de; A organização do trabalho na era digital. **Estud. psicol. (Campinas),** Campinas, v. 30,n. 4,Dec. 2013. Availablefromhttp://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso. Acessado em 25 Set. 2014. http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2013000400011.

KANAN, L.A.; MARCON, S.R.A.; Formação, aprendizagens e empowerment: estratégias para derrocar o mito de sísifo. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis , v. 12,n. 3,dez. 2012. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000300009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 25 set 2014.

- KARASEK, R., BRISSON, C., KAWAKAMI, N., HOUTMAN, I., BONGERS, P., & AMICK, B. The job content questionnaire: An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.3, n.4. p. 322–355, 1998.
- KIVIMAKI, M.; FORMA, P.; WIKSTROM, J.; *et al.*. Sickness absence as a risk marker of future disability pension: the 10 town study. **J. Epidemiol Community Health**, 2004; 58: 710-11.
- KLANDERMANS, B., & VAN VUUREN, T. (1999). Job insecurity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2),145-313.
- KORELLO, Y.; NEVES, L. S. **A superexploração da força de trabalho no setor bancário brasileiro**, 2010. Disponível em: <www2.fae.edu/galeria/getImage/1/15449382623583246.pdf>. Acesso em: 20 Out. 2015.
- KOTLER, P.; Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo, Atlas, 1996.
- KOVÁCS, I.; Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho. **Sociologia, problemas e práticas**, v.52, p.41-65, 2006.
- KROEMER, K.H.E. GRANDJEAN, E. **Manual de Ergonomia**: Adaptando o Trabalho ao Homem. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- LA TAILLE, Y. A Importância da Generosidade no Início da Gênese da Moralidade na Criança, **Psicologia: Reflexão & Crítica**, v.19, n.1, p.09-17.2006.
- LACOMBE, F. **Teoria Geral da Administração**. 1ª Ed. Saraiva: São Paulo, 2009.
- LACOMBE, F.J.M. **Recursos Humanos: Princípios e Tendências**. São Paulo: Saraiva, 2011.
- LAPIS, N. L.; MERLO, A. R. C.. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Revista Psicol. Soc.** v.19 n.1 Porto Alegre Jan./Apr. 2007.

LEAO, A. L. M. <i>et al.</i> .Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia. Rev. bras. epidemiol., São Paulo , v. 18, n. 1, p. 262-277, mar. 2015 . Disponível em ">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=pt&nrm=iso>">http://www.scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100262&lng=sci_arttext&pid=S1415-790X2015000100010001000100010001000100010001
LIMA, J.D. de.; Indicadores de Performance Bancária : análise de vulnerabilidade do sistema financeiro brasileiro em 1995 e 2000. (Dissertação) Brasília, 2002.
LIMONGI-FRANÇA A.C., Qualidade de Vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós industrial . 1 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
, Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho, esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000, Tese de Doutorado USP, Departamento de Administração, Universidade São Paulo-SP, 1996.
, O trabalho sem dor. In Jornal do Brasil, caderno Emprego & Educação para o trabalho , Rio de Janeiro: março 1999.
, Promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho: o desafio da gestão integrada. In: ROSSI, A. M.; QUICK, J. C.; PRREWÉ, P. L. (Orgs.). Stress e qualidade de vida no trabalho : o positivo e o negativo. São Paulo: Atlas, 2009. p. 256-277.
,Qualidade de Vida no Trabalho-QVT: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
RODRIGUES, A. L. Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática . SãoPaulo: Atlas, 2002.
LIPP, M.E.N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos, Rev. Psiq. Clín . v.28 n.6. p.347-349, 2001 disponível em http://www.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol28/n6/artigos/art347.htm . Acesso em 17 Set. 2014.
, Stress e o turbilhão da raiva, São Paulo, Casa do Psicólogo, 2010, 1ª reimp da 1ª edição.
LOPES, A. A. Inter(in)disciplinaridade. São Paulo: Atheneu, 2010.

- LOURENÇO, J.C.; ALVES, Y.M.A.L.; Satisfação no trabalho: um estudo de caso numa agência do setor bancário do município de Bananeiras PB, Brasil, en **Observatorio de la Economía Latinoamericana,** n. 169, 2012. Disponível em http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/. Acesso em 21 Out. 2015.
- LUZ, A.M.; **A influência da ergonomia para o desempenho no trabalho: um estudo em uma agência bancária na cidade de Picos** Trabalho de Conclusão de Curso; (Graduação em Administração) Universidade Federal do Piauí; PI 2013.
- MACIEL, H. W. P.; SILVA, A. B. As relações de trabalho e a ação gerencial: um estudo em bancos privados. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 17, n. 1, p. 21-40, jan./mar. 2012.
- MACIEL, O. et. al. Recurso ao inquérito por questionário na avaliação do papel das Tecnologias de Informação Geográfica no ensino de Geografia. **Revista de Geografia e Ordenamento do Território (GOT),** n.6 (dezembro). Centro de Estudos de Geografia e Ordenamento do Território, p. 153-177. 2014.
- MACIEL, R.H.; CAVALCANTE R.; MATOS T.G.R.; RODRIGUES, S.; Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Rev Psicol Soc.** v.19, n.2, p.117-28. 2007.
- MAGGI, B. **Do agir organizacional: um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem.** São Paulo: Edgard Blucher, 2006.
- MAGNAGO, T.S.B.S. **Aspectos Psicossociais do Trabalho e Disturbio Musculoesquelético em Trabalhadores de Enfermagem**. 2008. 200f. Tese (Doutorado em Enfermagem) Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.
- MARTEL, J.P.; DUPUIS, G.; Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new presentation of a new model and measuring instrument. **Social Indicators Research**, v.77, p.333-368, 2006.
- MARTINEZ, MC.; LATORRE, M.R.D.O.; FISCHER, F.M.; Capacidade para o trabalho: revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva.** N.15(Supl. 1), p.1553-1561, 2010.

MARTINS, V. L. A importância do capital humano como diferencial competitivo para o sucesso das empresas: um estudo dos artigos publicados no período de 2000 a 2008 na revista RAE, 2011. Disponível em:

http://www.unifil.br/portal/arquivos/publicacoes/paginas/2011/7/337_446_publipg.pdf Acesso em: 20 Out. 2015.

MARTONE, R. C.; TODOROV, J. C.; Complexidade e seleção: considerações a respeito das implicações para mudança organizacional. Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva, 2005, v. 7, n.2, 197-203.

MASLOW, A. H. **Maslow no Gerenciamento** (trad. Eliana Casquilho), Bazán Tecnologia e Lingüística. Rio de Janeiro: Qualimark Ed., 2000. 361 p.

MAXIMIANO, A. C. **A introdução à administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MÁXIMO, T. A. C. O.; ANÍSIO, A. J. S.; SOUZA, P. C. Z.; ALBERTO, M. F. P. Exigências nos percursos profissionais de gerentes de banco. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 1, p. 66-74, 2011.

MAZZINI, P. R. **Trabalho e saúde do trabalhador bancário: um estudo de ex-bancários do BANESPA**. 2010. 128 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual Paulista, faculdade de Filosofia e Ciências, 2010. Disponível em: http://hdl.handle.net/11449/88788>. Acesso em 19 Jan. 2016.

MCDAID, D. **Mental health in workplace settings**. Luxembourg: European Commission. 2008.

MELO, R.S. Direito Ambiental do Trabalho e Saúde do Trabalhador: responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição. 3. ed. São Paulo: LTr., 2008.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia.** 2003, disponível em http://www.e-publicacoes.uerj.br/ojs/index.php/revispsi/article/view/7778/5626 Acesso em 09 Fev. 2016.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho:** teoria, métodos e pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M.; MORRONE, C. F. Vivências de Prazer-Sofrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores Organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Revista Psico**, São Paulo, v.6, n.1, p.39-46, jan/jun, 2001.

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia Bezerra (org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas** – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDONÇA, H. **Retaliação Organizacional**: o impacto dos valores e da justiça. 2003. 257f. Tese (Doutorado em Psicologia) — Universidade de Brasília — Brasília, 2003.

MERLO, A.R.C.; BARBARINI N.; Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Rev Psicol Soc.** v. 14 n.1, p. :103-22, 2002.

MONTANA, Patrick J.; CHARNOV, Bruce H. **Administração.** São Paulo: Saraiva, 2006.

MONTEIRO, G. O.; Monografia: **As novas tecnologias introduzidas no sistema bancário brasileiro após o Plano Real.** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.

MORETTI, S. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Florianópolis. 2005. Disponível em: http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf Acesso em: 23 Out. 2015.

MORGAN, G. Imagens da organização. São Paulo: Atlas, 2009.

MORIN, E. M. . WOOD JUNIOR, T. (Coord.) **Sentidos do Trabalho, Gestão empresarial**: o fator humano. São Paulo: Atlas, 2002. p. 13-34.

MORIN, E.M.; MORIN, W.; (2006). **Quality of work life and firm performance**: The case of Teknika. Disponível em http://neumann.hec.ca/pages/estelle.morin/documents/Teknika%20case.pd

f> Acesso em 15 Out. 2015.

MOURA, L.L.F. **Qualidade de Vida no Trabalho:** uma aplicação prática do modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos-PI. 2011. 59p. Monografia (Graduação em Bacharelado em Administração) — Universidade Federal do Piauí, Picos-PI 2011.

MOYANO DIAZ, E., & BARRÍA, R. Suicídio y producto interno bruto (PIB) em Chile: hacia um modelo predictivo. **Revista Latinoamericana de Psicologia**, v.38, n.2, p.343-359. 2006.

MPS. **Anuário Estatístico da Previdência Social.** Ministério da Previdência Social, 2010.

MUROFUSE, N. T.; MARZIALE, M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.9, n.4, p. 19-25, 2001.

NADLER, D.A., LAWLER, E.E.; Quality of work life: Perceptions and direction. **Organizational Dynamics**, v.11: p. 20-30, 1983.

NAHAS, M.V; BARROS, M.V.G; FRANCALACCI, V.L. O pentáculo do bem-estar: base conceitual para a avaliação do estilo de vida de indivíduos e de grupos. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde,** v.5, n2, p.48-50, 2000.

NAKAMURA, C. C. *et al.* Motivação no Trabalho. **Management: Revista de Ciências Empresariais**. Maringá, v. 2, n.1, p. 20-25, 2005.

NETZ, J.A.; MENDES, J.M.R.; O Massacre dos Trabalhadores Bancários e a Ação Sindical: sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. In: **Boletim Da Saúde**. Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul; Escola de Saúde Pública. v. 20, n. 1, Porto Alegre, 2006, p. 25-34.

OENNING, N. S. X.; CARVALHO, F.M.;; LIMA, V.M.C.; Indicadores de absenteísmo e diagnósticos associados às licenças médicas de trabalhadores da área de serviços de uma indústria de petróleo. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 37, n. 125, p. 150-158, June 2012.

OLIVEIRA, R.A.; SOUZA, S.T. M.; Lesões por esforços repetitivos /

distúrbios osteomusculares relacionados à atividade bancária, Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – Londrina, PR, Brasil – Programa de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Segurança do Trabalho, Sistemas & Gestão v. 10, pp 124-132, 2015.

OMS; ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, Carta de Ottawa para a Promoção da Saúde, Primeira Conferência Internacional para a Promoção da Saúde, Ottawa, 1986.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT **Absenteísmo**. 2010. Disponível em: http://www.ilo.org/public/libdoc/ILOThesaurus/english/ tr13.htm.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - OIT. A abordagem da OIT sobre a Promoção da Igualdade de Oportunidades e Tratamento no Mundo do Trabalho. 2009, Disponível em: http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/gender/pub/trabalho_domestic o_nota_1_561_735.pdf. Acesso em: 30 Nov. 2015.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Absentismo: causa y control. In: ______. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: OIT,. v. 1, p. 5-12, 1989.

PADILHA, V.; Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trab. educ. saúde,** Rio de Janeiro , v. 7,n. 3,nov. 2009 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000300009&lng=pt&nrm=iso. acessos em 22 set. 2014. http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462009000300009.

PAIVA, C.S.D.L.; BORGES, L.O.; O Ambiente de Trabalho no Setor Bancário e o Bem-Estar. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 57-66, jan./mar. 2009.

PAIVA, C.S.D.L. **O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem estar;** Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, 2005.

PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 139-146, 2011. http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572011000100013.

- PARO, V. H. Escritos sobre educação. São Paulo, SP: Xamã, 2001.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO,A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Universidade de Brasília, v.9, n. 10, p.45-52, 2004.
- PENATTI, I.; ZAGO, J.S.; QUELHAS, O.; Absenteísmo: as consequências na gestão de pessoas, III SEGET Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia , 2006, disponível em http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/898_Seget_Izidro%20Penatti.p df Acesso em 11 Jan. 2016.
- PERDIGÃO, J. G. L. *et al.* **Avaliação dos aspectos da satisfação no trabalho na percepção dos colaboradores da indústria Granfuji S/A em Campina Grande-PB.** In: Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2012.
- PÉREZ-RAMOS, J.; Motivação no trabalho: abordagens teóricas. **Psicologia USP**. v.1, n.2, São Paulo dez, 1990.
- PERFETTO, A.F.; BERALDO, K. E. A. Estresse e estresse ocupacional: algumas considerações a partir do foco no trabalho de bancários. **Revista da Pós Graduação UNIFIEO**. São Paulo, v. 1, n. 2, p. 19-31, 2007.
- PINHEIRO, M.L.; **Qualidade de vida no trabalho: um instrumento diferencial nas organizações.** Faculdade Adventista da Bahia, Núcleo de Pós-Graduação NPG/FADBA, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas e Saúde Corporativa, CACHOEIRA BA, 2012.
- PINK, Daniel H. Motivação 3.0. Os novos fatores motivacionais para a realização pessoal e profissional. Elsevier, 2010.
- PIRES, D.R.A. A motivação como estratégia para diminuir o índice de absenteísmo. 2010. Revista 25ª Jornada de Psicologia do Centro Universitário Newton Paiva.Disponível em: http://revista.newtonpaiva.br/seer_3/index.php/RevistaPsicologia/article/vie wFile/78/8 Acesso em: 18 abr. 2015.
- PONTES, Benedito Rodrigues. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 6 ed. São Paulo: LTr, 2010.
- POOLE, W.L. Organizational Justice as a framework for understanding union-management relations in education. Canadian Journal of

- **Education**, v.30, n.3, p. 725-748, 2007.
- RAMOS, M. Z.; TITTONI, J.; NARDI, H. C. A experiência de afastamento do trabalho por adoecimento vivenciada como processo de ruptura ou continuidade nos modos de viver. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 209-221, 2008.
- RATZAN, S., *et al.* **Alcançar a Saúde Global: Desafios e oportunidades**, Washington, Population Reference Bureau, 2000.
- REIS JÚNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78.** 2008. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa.
- REIS, A. L. P. P.; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F.; Estresse e fatores psicossociais. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 30, n. 4, p. 712-725, Dec. 2010 . Disponível em ">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004&lng=en&nrm=iso>">http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000400004.
- RIBEIRO, C.I.M. **Cultura Organizacional**: a relação entre justiça e Comprometimento Organizacional em uma Organização Multinacional. 2006. 56f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia em Negocios) Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.
- RIGOTTO, Raquel Maria; MACIEL, Regina Heloisa; BORSOI, Izabel Cristina Ferreira. Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 217-228, Dec. 2010.
- RIO, R.P.; do e PIRES, L.; Ergonomia: Fundamentos da Prática Ergonômica. 3ªed. São Paulo: LTr, 2001.
- ROBBINS, S.P.; JUDGE, T.A.; SOBRAL, F. Comportamento Organizacional. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- ROCHA, A.C. F. O estresse no ambiente de trabalho. Rio De Janeiro, 2005.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de Vida no

- **Trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. 206p.
- ROLO, D.; Novas perspectivas sobre sofrimento ético no trabalho: o caso da mentira como prescrição, In: SZNELWAR, L. (Org.). **Saúde dos Bancários**. São Paulo: Gráfica Atitude, p. 81-103, 2011.
- ROSA, S.L.; AYMOTO, Y.K. **A Qualidade de Vida dentro de uma Instituição Financeira: Caixa Econômica Federal**. 2012. 92 páginas. Universidade Estadual do Norte do Paraná UENP/Campus Cornélio Procópio, Cornélio Procópio, 2012.
- ROSSI, E.Z.; **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT:** análise psicodinâmica, 265 f. Tese (Doutorado em Psicologia), Universidade de Brasília DF, 2008.
- ROSSO, S.D. Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea. 1ed. São Paulo: Boitempo, 2008.
- SALA, A.; CARRO, A. R. L.; CORREA, A.N.; SEIXAS, P.H.D; Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo no ano de 2004, **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 25, n.10, p.:2168-2178, out, 2009
- SALDARRÍAGA, J. F.; MARTÍNEZ, E. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. **Revista Facultad Nacional de Salud Pública**, Medellin, v. 25, n. 1, p. 32-39, 2007.
- SAMPAIO, J. R.; Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.,** Florianópolis, v. 12,n. 1,abr. 2012.
- SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.
- SANTOS JUNIOR, A. V.; MENDES, A. M.; ARAUJO, L.C.R.; Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/ Dort. **Psicol.** cienc. **Prof.**, Brasília , v. 29, n. 3,set. 2009.
- SANTOS, M.A.F.; SIQUEIRA, M.V.S.; MENDES, A.M.; Tentativas de

- Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas, **RAC**, Curitiba, v. 14, n. 5, pp. 925-938, Set./Out. 2010, Disponível em http://www.anpad.org.br/rac, Acesso em 22 Out. 2015.
- SANTOS, C.L.S. **Trabalho bancário em tempos de sofrimento psíquico: metas e sobrevivência,** Dissertação de Mestrado apresentada à Universidade federal do Rio Grande do Sul Instituto de Psicologia. Porto Alegre, 2103.
- SANTOS, F.A. **Análise da qualidade de vida no trabalho em uma agencia bancária**; Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Porto Alegre, 2011, disponível em < http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77389/000879892.pdf?se quence=1> Acesso em 31 Jan. 2016.
- SANTOS, F.A. Qualidade de vida no trabalho e sua relação com a satisfação no trabalho: percepção de funcionários de uma agência bancária. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Departamento de Administração, Porto Velho RO, 2012.
- SANTOS, K. A.; SOUZA, W. A. R. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho na Agência X do banco Três: Estudo de caso. **QUALIT@S Revista Eletrônica**, v. 6, n. 2, 2007.
- SASAKI, S.F.S.; **Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo.** (Dissertação de Mestrado). São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. 2013.
- SAVAGE, G. T., NIX, T. W., WHITEHEAD, C. J., & BLAIR, J. D. Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. *Academy of Management Executive*, v. 5, n.2, p. 61-75, 1991.
- SCHELER, M.; Esencia y formas de la simpatía. Traducción directa del alemán: José Gaos. Buenos Aires: Editorial Losada, S.A., 2004.
- SCHERMERHORN JR., J.R., HUNT, J.G., OSBORN, R.N. Fundamentos de Comportamento Organizacional. 2ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.
- SEEB BRASILIA. **100% não é mais o limite: riscos psicossociais do trabalho bancário**, 2014. Disponível em http://bancariosbraganca.org/publicacoes/100DF.pdf> Acesso em 31 Dez.

2015.

- SEGNINI, L.R.P. **Mulheres no trabalho bancário**. São Paulo: EDUSP, 1998.
- SELIGMANN-SILVA, S. E. (2009). **Saúde mental no trabalho contemporâneo.** In Anais do 9º Congresso Internacional de Stress da ISMA-BR. Porto Alegre/RS.
- SILVA, C.R. *et al.* Ergonomia: um estudo sobre sua influência na produtividade. **Revista de Gestão USP**, São Paulo-SP, v. 16, n.4, p.61-75, outubro-dezembro 2009. Disponível em: http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36686/39407 . Acesso em: 22 Out. 2015.
- SILVA, D. M. P. P.; MARZIALE, M. H. P.; Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital universitário, 2000, **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 5, p. 44-51.
- SILVA, E. F.; OLIVEIRA, K. K. M.; ZAMBRONI-DESOUZA, P. C. Saúde mental do trabalhador: o assédio moral praticado contra trabalhadores com LER/DORT. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,** São Paulo, v. 36, n. 123, p. 56-70, 2011.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E.M.; **Da Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação** 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.
- SILVA, F. C.; BRAGA, P. S.; ALVES, L. O. A síndrome de burnout e a qualidade de vida no setor bancário. In: Anais do IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2012.
- SILVA, J.L.; NAVARRO, V.L.; Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 20, n. 2, p. 226-234, Apr. 2012 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em 25 Jan. 2016. http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000200003.
- SILVA, L.S.; PINHEIRO, T.M.M.; SAKURAI, E.;. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período de 1998 a 2003. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, p. 2049-

2058, Dec. 2008. Disponível em http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000900009&lng=en&nrm=iso. Acesso em 12 Dec. 2015.

SILVA, Luiz Sérgio; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães and SAKURAI, Emília. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. Cad. Saúde Pública [online]. 2007, vol.23, n.12 [cited 2016-01-31], pp. 2949-2958 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200016&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Out. 2015.

SILVA, M.T.C.; MARTINS, C.A. A importância do líder para a organização e os fatores motivacionais que auxiliam na influência de sua equipe. **Revista de Trabalhos Acadêmicos**, 2015.

SILVA, M. L. M. A qualidade dos serviços bancários no Brasil, **REEAD,** v 2, n. 2, abr/mai/jun/2007. disponível em < file:///C:/Users/Asus/Downloads/36-170-1-PB.pdf Acesso em 15 Fev. 2016.

SILVA, L.S.; **Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período 1998 a 2003,** [dissertação de mestrado]. Belo Horizonte (MG): Universidade Federal de Minas Gerais; 2005.

SILVA, N. F. A.; LIMA, M. J. O. **Qualidade de vida no trabalho: o estudo qualitativo na empresa natura.** Barretos. In: V Semana Científica e Cultural do Serviço Social das Faculdades Unificadas da Fundação Educacional de Barretos, 2007, . Anais.Barretos: FUFEB, 2007.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO. **Cartilha de Saúde**Saúde

Bancária, disponível em http://www.bancariosdecuritiba.org.br/docs/pdf/sua_saude/publicacoes/cartilha-de-saude-bancaria.pdf> Acesso em 18 Jan. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO RIO DE JANEIRO, **Especialista defende repensar organização do trabalho para proteger a saúde**, Disponível em http://www.bancariosrio.org.br/2013/mobile-noticias/item/23690-especialista-defende-repensar-organizacao-do-trabalho-para-proteger-a-saude Acesso em 18 Jan. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO (SP BANCÁRIOS). Seminário Internacional, Saúde

- dos Bancários, Agosto de 2011 São Paulo-SP, **Pesquisa: o impacto da organização e do ambiente de trabalho bancário na saúde física e mental da categoria**. Disponível em http://www1.spbancarios.com.br/download/17/seminario_livreto.pdf, Acesso em 15 Fev. 2016.
- SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS (SEEB) SERGIPE, Assédio Moral e Metas Abusivas: riscos para a saúde dos bancários. Disponível em http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.php?option=com_content%20&view=a">http://bancariose.php?option=co
- SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS (SEEB) Brasília, 100% não é mais o limite, Riscos Psicossociais do Trabalho Bancário, Bancários DF, 2014, disponível em http://bancariosbraganca.org/publicacoes/100DF.pdf Acesso em 11 Jan. 2016.
- SLACK, N. CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção e operações**, 3ª Ed. São Paulo-SP, Atlas, 2009.
- SOARES, L; FLECK, C. F. Consequências das relações entre gestor e subordinado para o comprometimento organizacional: um estudo em uma empresa familiar. **Revista Organizações em Contexto**-online, v. 10, n. 20, p. 59-84, 2014.
- SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. O assédio moral na perspectiva de bancários. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,** São Paulo, v. 37, n. 126, p. 203-212, 2012.
- SOUSA, I.F. **Burnout em professores Universitários**: Análise de um Modelo Mediacional. 2006. 142f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006.
- SOUTO, S.O.; REGO, J.A. Como as Percepções de Espírito de Camaradagem Explicam a Felicidade dos Colaboradores: O Papel Moderador da Necessidade de Pertença, XXXI Encontro da Anpad, Rio de Janeiro/RJ, 2007, Disponível em http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1421.pdf>. Acesso em 22 Out. 2015.

- SOUZA *et al.*, **Comunicação organizacional a importância da comunicação nas organizações**, Faculdade de Tecnologia de Santa Catarina, disponível em, http://www.bm.edu.br/fatesc.edu.br/wp-content/blogs.dir/3/files/pdf/tccs/a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacoes.pdf> Acesso em 30 Jan. 2016.
- SOUZA, S.F. Trabalho e saúde mental dos trabalhadores de manutenção de um sistema de geração e transmissão de energia elétrica. 2009. 164f. Dissertação (Mestrado em Saúde, Ambiente e Trabalho) Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.
- SZNELWAR, L.I.; UCHIDA, S.; In: SZNELWAR, L.I. (org.) **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil: Gráfica Atitude, 2011. p.21-31.
- TOLFO, S.R.; SILVA, N.; LUNA, I.N.; Cultura Organizacional, Identidade e Qualidade de Vida no Trabalho: Articulações e Sugestões de Pesquisas em Organizações. **Pesquisas e Práticas Psicossociais** v. 4, n.1, São João del-Rei, Dez, 2009.
- VAHTERA, J.; PENTTI, J.; KIVIMAKI, M.; Sickness absence as a preditor of mortality among male and female employees. **J. Epidemiol Community Health**, v. 58: 321-6, 2004.
- VASCONCELOS, J.M.; *et al.* **Análise Ergonômica de um Posto da Área de Produção em uma Empresa do Ramo de Bebidas**. In: IV Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte e Nordeste da Educação Tecnológica. Belém-PA, 2009. Anais... Belém: CONNEPI, 2009. Acesso em 22 Out. 2015.
- VEJA.COM; **No Itaú Unibanco, menos tijolo, mais algoritmo,** 2015. Disponível em http://veja.abril.com.br/blog/mercados/servicos-financeiros/no-itau-unibanco-menos-tijolo-mais-algoritmo/ Acesso em 15 Fev. 2016.
- VIANA, M.S. *et al.* Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. **Revista Motricidade**, v.6, n.1, p. 19-32, 2010.
- VILELA, R.A.G.; MENDES, R.W.B.; GONÇALVES, C.A. H. Acidente do trabalho investigado pelo CEREST Piracicaba: confrontando a abordagem tradicional da segurança do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** São Paulo, v.32, n.115, p.29-40, 2007.

WUNSCH FILHO, Victor. Saúde do trabalhador como liberdade. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 18, n. 5, p. 1157-1158, Oct. 2002.

YUK, C.S.; Auto-atendimento: um caso para ensino na instituição bancária Y. Trabalho de conclusão de curso de especialização, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

ZAVARIZZI, C.; de ALENCAR, M.C.B.; Aspectos relacionados ao afastamento de bancários por LER/DORT, Cad. Ter. Ocup. UFSCar, São Carlos, v. 22, n. 3, p. 487-496, 2014.

ANEXOS

ANEXO 1 Questionário de Identificação e informações adicionais

Dados de Identificação
Sua idade: () entre 18 e 25 anos () entre 26 e 35 anos () entre 36
e 45 anos () acima de 45 anos
Sexo:() Masculino () Feminino
Instrução:
Ensino Fundamental () Completo () Incompleto Ensino Médio – 2°
grau () Completo () Incompleto
Superior - Graduação () Completo () Incompleto
Pós-graduação() Completo () Incompleto
Renda em salários mínimos:
() entre 1 e 3 SM () entre 4 e 7 SM () entre 8 e 10 SM ()
entre 11 e 15 SM () acima de 15 SM
Tempo de serviço em instituição bancária:
() até 2 anos () entre 2 e 5 anos () entre 6 e 10 anos ()
acima de 10 anos
Que função você exerce atualmente no
banco?
Considera o seu trabalho adoecedor?
() sim () não
A instituição bancária onde você trabalha possui programa de
qualidade de vida no trabalho (QVT)?
() sim ()não
Você é adepto ao programa de QVT implantado?
() sim ()não
Este programa promove efetivamente melhoria da qualidade de
vida no seu trabalho?
()sim ()não
Informações adicionais:
Quantas pessoas estão em sua equipe de trabalho?
() entre 01 e 05 () entre 06 e 10 () acima de 10 pessoas
Supervisiona outras pessoas como parte do meu trabalho? () não
() sim
Se supervisiona, quantas pessoas?
() entre 01 e 05 () entre 06 e 10 () acima de 10 pessoas
Algumas pessoas perdem permanentemente os empregos que
gostariam de manter. Qual a possibilidade de, nos próximos 2 anos,
você vir a perder seu emprego atual?

() inexiste a possibilidade () talvez aconteça () é alta a probabilidade de acontecer () não sei informar
No último mês, quantos dias você faltou ao trabalho:
() nenhum () 01 dia () entre 02 e 03 dias () acima de 03 dias
Nos últimos três meses, quantos dias você faltou ao trabalho:
() nenhum () 01 dia () entre 02 e 03 dias () acima de 03 dias
Se você faltou ao trabalho no último mês, assinale dentre as razões
apresentadas a seguir, a razão da falta. (Adaptado de Murcho e Jesus,
2014)
() Insatisfação com a organização dos serviços
) Falta de reconhecimento profissional
() Estresse e ansiedade
Sentir-se injustiçado no serviço/instituição
() Cansaço
) Baixa remuneração
) Problemas com os colegas
Sobrecarga de trabalho
() Problemas com os superiores hierárquicos
Não gostar das funções desempenhadas
) Instabilidade laboral
Mau ambiente de trabalho
) Desmotivação
() Deficientes condições físicas de trabalho
) Necessidade de resolver assuntos
burocráticos pessoais/familiares inadiáveis
Outro
O Doença Qual:

ANEXO 2

Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho -QWLQ-bref

Este questionário tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho, sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional.

Por favor, responda todas as questões. Caso não tenha certeza sobre qual resposta dar, sugiro escolher entre as alternativas a que lhe parece ser a mais adequada, sendo normalmente esta a primeira escolha.

Por favor, tenha em mente as duas últimas semanas para responder as questões.

Exemplo:

Quanto	você se preocupa	a com dores ou de	sconfortos no	trabalho?
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde a sua realidade, relembrando, pensando apenas nas últimas duas semanas.

Por favor, leia com atenção as questões e escolha o número que lhe parecer a melhor resposta.

Muito obrigado!!!

Como	você avalia a sua li	berdade para criar o	coisas novas n	o trabalho?
Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
1	2	3	4	5
	Tun aug medide ver	cê avalia sua motiva	olio noro trobo	
Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
Multo baixa	baixa 2	Media 3	Alta 4	5
		3	4	5
Como	você avalia a iqua	aldade de tratamente	o entre os fund	ionários?
Muito baixa	Baixa	Média	Boa	Muito boa
1	2	3	4	5
	Em aus m	edida você avalia o	eau cana?	
Muito ruim	Ruim	Média	Bom	Muito bom
1	2	3	4	5
- 1		3	-	3
Cor	mo você avalia sua	liberdade de expre	ssão no seu tr	abalho?
Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
1	2	3	4	5
	M	realizado com o tra	h - lh f	
Nada		Médio tra	Muito	Completamente
naga 1	Muito pouco		Multo 4	5
-1	2	3	4	5
Em que	e medida você pos	sui orgulho da orga	nização na qu	al trabalha?
Muito pouco	Pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5
F		bl		. tb-lb-2
		roblema com o sono	Bastante	Extremamente
Nada	Muito pouco	Mais ou menos		
1	2	3	4	5
-	Em que medida voc	cê avalia o orgulho	pela sua profis	são?
Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
1	2	3	4	5
Como	rocê avalia a qualid	lade da sua relação	com seus sun	eriores e/ou
		subordinados?		
Muito baixa	Baixa	Média	Alta	Muito alta
1	2	3	4	5
1	2			
	2 Em que medida	a sua família avalia o	o seu trabalho	?
Muito ruim	Em que medida Ruim	a sua família avalia o Médio	seu trabalho Bom	? Muito born
	2 Em que medida	a sua família avalia o	o seu trabalho	?
Muito ruim	Em que medida Ruim 2	a sua família avalia o Médio 3	Bom 4	? Muito bom 5
Muito ruim	Em que medida Ruim 2	a sua família avalia o Médio 3	Bom 4	? Muito bom 5

Você es	tá satisfeito com	o seu nível de respo	nsabilidade ne	o trabalho ?
Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5
Você se	sente satisfeito c	om os treinamentos	dados pela o	rganização?
Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5
Em que	e medida você é r	espeitado pelos seu	ıs colegas e sı	periores?
Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5
Nada	Pouco	Médio	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5
Suas nec	essidades fisioló	gicas básicas são s	atisfeitas adeq	uadamente?
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
Com	o você avalia o e	spírito de camarada	gem no seu tr	abalho?
Muito ruim	Ruim	Médio	Bom	Muito bom
1	2	3	4	5
Em que	e medida você se	sente confortável n	o ambiente de	trabalho?
Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5
O quanto	você está satisfe	eito com a sua quali	idade de vida r	no trabalho?
Nada	Pouco	Médio	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Muito obrigado pela sua colaboração!

ANEXO 3

Questionário sobre Organização do Trabalho

Pedimos que se manifeste sobre algumas características do seu trabalho atual. Para cada uma delas, indique qual a sua opinião, conforme a escala.

	Concordo T	ota	lme	nte		
	Conc	Concordo				
		Não concordo nem				
	discord					
	Discordo	•				
	Discordo Totalmente					
1.	O meu trabalho exige que eu trabalhe depressa	1	2	3	4	
2.	O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente	1	2	3	4	
3.	No meu trabalho, tenho uma grande quantidade de coisas para fazer	1	2	3	4	
4.	Não tenho tempo para fazer todo o meu trabalho	1	2	3	4	
5.	Tenho demasiado trabalho para fazer	1	2	3	4	
6.	Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho	1	2	3	4	
7.	Tenho que lidar com exigências contraditórias no meu trabalho	1	2	3	4	
8.	Tenho a possibilidade de decidir como organizar o meu trabalho	1	2	3	4	
9.	Tenho controle sobre o que acontece no seu trabalho	1	2	3	4	
10	O meu trabalho permite-me tomar decisões por mim próprio (a)	1	2	3	4	
11	No meu trabalho sou impedido (a) de tomar as minhas próprias decisões	1	2	3	4	
12	Tenho todos os tipos de equipamentos e materiais que preciso para trabalhar	1	2	3	4	
13	Tenho todos os equipamentos e materiais que preciso para trabalhar em quantidade suficiente	1	2	3	4	
14	Os equipamentos e materiais que tenho para trabalhar têm qualidade	1	2	3	4	
15	As relações com meus colegas não interferem no meu trabalho	1	2	3	4	
16	As relações com minha chefia imediata não interfere no meu trabalho	1	2	3	4	
17	Não existem conflitos interpessoais no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	
18	Sinto que sou respeitado (a) pela minha chefia imediata	1	2	3	4	

19	Sinto que sou respeitado (a) pelos (as) colegas de trabalho	1	2	3	4
20	Não sofro constrangimentos no meu contexto de trabalho	1	2	3	4
21	Não me sinto constrangido (a) no meu contexto de trabalho	1	2	3	4
22	Sinto que sou ouvido (a) pela minha chefia imediata	1	2	3	4
23	Os meus conhecimentos profissionais não são plenamente utilizados no meu trabalho	1	2	3	4
24	O modelo de gestão adotado nesta instituição é adequado às minhas necessidades e expectativas	1	2	3	4
25	Considero o modelo de gestão adotado nesta instituição saudável	1	2	3	4
26	Minha chefia preocupa-se com o bem-estar dos seus subordinados.	1	2	3	4
27	Minha chefia presta atenção às coisas que eu digo.	1	2	3	4
28	Eu estou exposto(a) ao conflito ou hostilidade por parte da minha chefia	1	2	3	4
29	Minha chefia ajuda na realização do trabalho.	1	2	3	4
30	Minha chefia consegue que as pessoas trabalhem em conjunto.	1	2	3	4
31	As pessoas com quem trabalho são competentes na realização do seu trabalho.	1	2	3	4
32	As pessoas com quem trabalho interessam-se pessoalmente por mim.	1	2	3	4
33	Eu estou exposto(a) a conflitos ou hostilidade por parte das pessoas com quemtrabalho.	1	2	3	4
34	As pessoas com quem trabalho são simpáticas.	1	2	3	4
35	As pessoas com quem trabalho encorajam as outras a trabalhar em conjunto.	1	2	3	4
36	As pessoas com quem trabalho ajudam na realização do trabalho.	1	2	3	4

ANEXO 4



UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE CEP – COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar em uma pesquisa. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que está sendo realizada. Sua colaboração neste estudo é muito importante, mas a decisão em participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações abaixo e não se apresse em decidir. Se você não concordar em participar ou quiser desistir em qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Se você concordar em participar basta preencher os seus dados e assinar a declaração concordando com a pesquisa. Se você tiver alguma dúvida pode esclarecê-la com o responsável pela pesquisa. Obrigado(a) pela atenção, compreensão e apoio.

Eu,	,,	,
residente	e	domiciliado
		, portador da
Carteira de Identidad	e, RG	nascido(a) em
/	concordo de livre e espo	ontânea vontade <i>em participar</i>
como voluntário da pe	esquisa QUALIDADE I	DE VIDA NO TRABALHO,
		DO TRABALHO NO
CONTEXTO LABO	ORAL DE BANCÁI	RIOS DA REGIÃO DO
PLANALTO CATAR	INENSE.	

Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas. Estou ciente que:

O estudo se refere identificar qual(is) a(s) relação(ões) que se estabelece(m) entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense.

Esta pesquisa tem como objetivo analisar as relações entre QVT, absenteísmo e organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense. Especificamente pretende-se: a) Caracterizar a percepção dos bancários sobre a organização do trabalho; b) Verificar a adesão dos bancários a programas de QVT e a avaliação que fazem destes; c) Identificar o índice médio de absenteísmo no setor bancário

da região em referência.

A relevância social e científica desta pesquisa se justifica pela necessidade de se obter informações referentes à realidade dos profissionais do setor bancário da região do Planalto Catarinense e a qualidade de vida no trabalho destes profissionais. Entender os afastamentos que causam prejuízos às instituições e afetam a organização do trabalho.

A pesquisa não apresenta riscos diretos aos entrevistados, para tanto se resguarda o sigilo do nome dos profissionais entrevistados. Em relação aos benefícios, a pesquisa analisará a relação entre qualidade de vida no trabalho no setor bancário e os índices de absenteísmo dos profissionais do setor na região pesquisada. Ao verificar a percepção dos bancários sobre a organização do trabalho atual, a rede bancária de posse deste conhecimento pode manter o que está adequado e modificar possíveis falhas estruturais, promovendo melhorias na QVT de seus profissionais. Outro benefício é a avaliação de programas de QVT implantados nas instituições bancárias, o que permitirá aos bancos verificar a adesão dos profissionais a estes programas, justificando o investimento nestas ações.

Os participantes da pesquisa serão os bancários em plena atividade profissional, com o mínimo 02 (dois) anos de atividade bancária, atuantes na rede bancária associada ao Sindicato dos Bancários.

Todos os instrumentos serão aplicados no local de trabalho de modo a atingir um número significativo de bancários na região de interesse da pesquisa, considerado o tempo hábil para tal.

De posse das informações oriundas do cadastro dos bancários registrados no Sindicato dos Bancários da Região, será encaminhada em um envelope aos participantes a síntese do projeto da pesquisa contendo os objetivos, o problema de pesquisa e demais informações a respeito dos interesses científicos do pesquisador. Neste envelope haverá um convite formal à participação, o TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e os instrumentos de coleta de dados, devendo ser respondido e devolvido em prazo previamente estabelecido.

Todos os participantes serão avisados previamente, através deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa, bem como o caráter de sigilo e a preservação de suas identidades. Este TCLE considera as orientações contidas na Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, que assegura ao participante o respeito e a dignidade em pesquisa com seres humanos.

Se, no transcorrer da pesquisa, eu tiver alguma dúvida ou por qualquer motivo necessitar posso procurar o responsável pela pesquisa Lilia Aparecida Kanan telefone (49) 32511022, ou no endereço Castelo Branco, nº 170, no Bairro Universitário, Lages (SC).

Tenho a liberdade de não participar ou interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer

explicação. A desistência não causará nenhum prejuízo a minha saúde ou bem estar físico.

As informações obtidas neste estudo serão mantidas em sigilo e em caso de divulgação em publicações científicas, os meus dados pessoais não serão mencionados e nem receberei indenização ou benefícios financeiros em relação à pesquisa.

DECLARO, outrossim, que após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto voluntariamente em participar desta pesquisa e assino o presente documento em duas vias de igual teor e forma, ficando uma em minha posse.

 , de (LOCAL E DATA)	de	_
(nome e assinatura do	sujeito da pesquisa)	

Responsável pelo projeto:

Lilia Aparecida Kanan

Endereço para contato: Av. Castelo Branco, nº 170, bairro Universitário, Lages (SC).

Telefone para contato: (49) 3251-1000

E-mail:lilia.kanan@gmail.com

ANEXO 5

UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE - UNIPLAC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, ABSENTEÍSMO, MOTIVAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO CONTEXTO LABORAL DE BANCÁRIOS DA

REGIÃO DO PLANALTO CATARINENSE

Pesquisador: LILIA APARECIDA KANAN

Área Temática: Versão: 1

CAAE: 39416014.0.0000.5368

Instituição Proponente: Universidade do Planalto Catarinense - UNIPLAC

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 921.131 Data da Relatoria: 15/12/2014

Apresentação do Projeto:

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, ABSENTEÍSMO, MOTIVAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NO CONTEXTO LABORAL DE BANCÁRIOS DA REGIÃO DO PLANALTO CATARINENSE

Objetivo da Pesquisa:

Analisar as relações entre QVT, absenteísmo, motivação e organização do trabalho no contexto laboral de bancários da região do Planalto Catarinense.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O pesquisador apresentou a análise de riscos e benefícios da pesquisa

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Diante do atual panomara a pesquisa é relvante e de interesse cinetífico.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos de apresentação obrigatória estão presentes.

Recomendações:

Pela aprovação

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Pela aprovação

Endereço: Av. Castelo Branco, 170

Bairro: Universitário
UF: SC Município: LAGES

Telefone: (49)3251-1086

CEP: 88.509-900

E-mail: odilamw@yahoo.com.br

Página 01 de 02

UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE - UNIPLAC



Continuação do Parecer: 921.131

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Considerações Finais a critério do CEP:

O desenvolvimento da pesquisa, deve seguir os fundamentos, metodologia e preposições, do modo em que foram apresentados e avaliados por este CEP, qualquer alteração, deve ser imediatamente informada ao CEP-UNIPLAC, acompanhada de justificativa.

O pesquisador deverá observar e cumprir os itens relacionados abaixo, conforme descrito na Resolução nº 466/2012.

- a) Desenvolver o projeto conforme delineado;
- b) Elaborar e anexar na Plataforma Brasil os relatórios parcial e final;
- Apresentar dados solicitados pelo CEP ou pela CONEP a qualquer momento;
- Manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período de 5 anos após o término da pesquisa;
- e) Encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores associados e ao pessoal técnico integrante do projeto; e
- f) Justificar fundamentalmente, perante o CEP ou a CONEP. Interrupção do projeto ou a não publicação dos resultados.

LAGES, 18 de Dezembro de 2014

Assinado por: Odila Maria Waldrich (Coordenador)

Endereço: Av. Castelo Branco, 170

Balrro: Universitário UF: SC N

Município: LAGES Telefone: (49)3251-1086

CEP: 88,509-900

E-mail: odilamw@yahoo.com.br

Página 02 de 02