

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TALISSA VARELA MARASCHIN

ESTUDO SOBRE A SAÚDE MENTAL DOS BANCÁRIOS GAÚCHOS

**CAXIAS DO SUL
2022**

TALISSA VARELA MARASCHIN

ESTUDO SOBRE A SAÚDE MENTAL DOS BANCÁRIOS GAÚCHOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à área do conhecimento das Ciências Sociais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.

Orientador TCC I: Prof. Dr. Marco Aurélio Bertolazzi.

Orientador TCC II: Prof. Dra. Zaida Cristiane dos Reis.

**CAXIAS DO SUL
2022**

TALISSA VARELA MARASCHIN

ESTUDO SOBRE A SAÚDE MENTAL DOS BANCÁRIOS GAÚCHOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à área do conhecimento das Ciências Sociais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul.

Aprovada em: 28/06/2022.

Banca Examinadora

Profª Dra. Zaida Cristiane dos Reis
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Me. Fábio Eberhardt Teixeira
Universidade de Caxias do Sul – UCS

Prof. Dr. Marco Aurélio Bertolazzi
Universidade de Caxias do Sul – UCS

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo identificar aspectos relevantes a respeito do tema saúde mental dos trabalhadores das instituições financeiras, com foco no setor bancário do Estado do Rio Grande do Sul, bem como entender parte de seu funcionamento, compreender certas funcionalidades e dificuldades impostas no ambiente organizacional, identificar as causas e fatores mais comuns que afetam positiva ou negativamente a saúde mental da classe mencionada. Para tanto, foi utilizado como coleta de dados a pesquisa bibliográfica, através do conteúdo obtido no referencial teórico. A metodologia apresentada através de pesquisa quantitativa descritiva, por meio de um levantamento de campo, com uma amostra do público-alvo, com isso, avaliando as estatísticas obtidas dos resultados, visando atingir os objetivos propostos. Como resultados, percebeu-se que a saúde mental da categoria se encontra fragilizada e bastante afetada, devido à grande parte das respostas serem negativas em relação ao tema mencionado, ao final, sendo propostas melhorias para o aprimoramento das condições de trabalho e comprometimento com a saúde dos colaboradores nas organizações.

Palavras-chave: bancários; saúde mental; trabalhadores; bancos; organização.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Gestão de pessoas	14
Figura 2 – Ciclo do trabalho	20
Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho	26
Figura 4 – Setor bancário	33
Figura 5 – Esquema da saúde mental dos bancários	37
Figura 6 – Calculadora amostral	42
Figura 7 – Peso, dormência, desconfortos e limitações dos movimentos dos..... braços.....	46
Figura 8 – Dores, fisgadas e queimações nas costas e ombros	47
Figura 9 – Cansaço físico frequente.....	48
Figura 10 – Cansaço mental frequente	48
Figura 11 – Dor de cabeça frequente.....	49
Figura 12 – Estresse no ambiente organizacional frequente.....	50
Figura 13 – Sente ansiedade frequentemente	50
Figura 14 – Sintomas de tristeza, apatia e depressão	51
Figura 15 – Sensação de angústia.....	52
Figura 16 – Sensação de nervosismo e tensão	52
Figura 17 – Dores e queimação no estômago, úlceras	53
Figura 18 – Dificuldade para dormir	54
Figura 19 – Chiado, asma, dificuldade para respirar	55
Figura 20 – Alergia, rinite ou bronquite	55
Figura 21 – Dificuldade de memorizar.....	56
Figura 22 – Problemas de pressão	57
Figura 23 – Sobre o ritmo de trabalho.....	58
Figura 24 – Coerência nos resultados esperados	58
Figura 25 – Sobre a distribuição de tarefas.....	59
Figura 26 – Sobre a pressão do tempo para realização de tarefas.....	60
Figura 27 – Cobrança de resultados	60
Figura 28 – Participação dos colaboradores nas decisões	61
Figura 29 – Sobre a fiscalização de desempenho.....	62
Figura 30 – Sobre autonomia de todos na organização.....	62
Figura 31 – Sobre as normas para realização de tarefas.....	63

Figura 32 – Apoio e suporte para realização de tarefas	64
Figura 33 – Condições adequadas de trabalho	64
Figura 34 – Ambiente físico confortável	65
Figura 35 – Quantidade de colaboradores	66
Figura 36 – Apoio da gestão no desenvolvimento pessoal	66
Figura 37 – Mobília e material adequados para o trabalho	67
Figura 38 – Informações para a realização de tarefas com fácil acesso	68
Figura 39 – Instrumentos e tecnologia no trabalho adequadas para trabalhar	68
Figura 40 – Local de trabalho adequado	69
Figura 41 – Treinamentos disponíveis para apoio no trabalho	70
Figura 42 – Riscos de acidente no local de trabalho	70
Figura 43 – Políticas meritocráticas de carreira	71
Figura 44 – O bem-estar dos funcionários como prioridade	72
Figura 45 – Comunicação entre colaborador e líder	72
Figura 46 – Disputas profissionais internas	73
Figura 47 – Conflitos no trabalho	74
Figura 48 – Comunicação entre funcionários	74
Figura 49 – Companheirismo no trabalho	75
Figura 50 – Concentração no trabalho	76
Figura 51 – Preocupações tiram o sono	76
Figura 52 – Sensação de tensão e agonia frequente	77
Figura 53 – Sensação de poder tomar decisões	78
Figura 54 – Enfrenta bem os problemas	78
Figura 55 – Sensação de tristeza e depressão	79
Figura 56 – Sensação de confiança em si mesmo	80
Figura 57 – Sensação de felicidade	80
Figura 58 – Estrutura dos bancos	82
Figura 59 – Mapa mental sobre tipo de lideranças	84
Figura 60 – Dicas aos gestores	85
Figura 61 – Nuvem de Palavras em relação as queixas do público-alvo	86
Figura 62 – Ações e resultados	87

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo do referencial teórico.....	39
Quadro 2 – Estrutura da metodologia	40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil do respondente	44
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2	OBJETIVOS DE PESQUISA.....	11
1.2.1	Objetivo geral	12
1.2.2	Objetivos específicos	12
1.3	JUSTIFICATIVA	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	GESTÃO DE PESSOAS	14
2.2	TRABALHO.....	19
2.3	DOENÇAS DO TRABALHO.....	23
2.4	QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHO.....	26
2.5	SAÚDE MENTAL NO TRABALHO.....	28
2.6	O SETOR BANCÁRIO	32
2.7	SAÚDE MENTAL NO TRABALHO DO SETOR BANCÁRIO	36
2.8	PRINCIPAIS IDEIAS DO REFERENCIAL.....	38
3	METODOLOGIA	40
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	40
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	41
3.3	PROCESSO DE COLETA DE DADOS	42
3.4	PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS	43
4	DESENVOLVIMENTO E RESULTADOS	44
4.1	PERFIL DO RESPONDENTE	44
4.2	PESQUISA E PERCEPÇÃO DIRECIONADA AO ESTUDO	45
4.2.1	Sobre o estado de saúde atual do trabalhador bancário.....	46
4.2.2	Sobre organização, condições, ambiente e relações de trabalho.	57
4.2.3	Sobre enfermidade ou transtorno específico a respeito da sua	75
	saúde mental	75
5	CONTRIBUIÇÕES DA AUTORA SOBRE A PESQUISA	82
6	LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	88

7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	90
	REFERÊNCIAS.....	92
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	96

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que, o setor bancário, é um ramo de trabalho grandemente estimado por diversos indivíduos, independentemente de sua formação, pois os benefícios de ser um bancário são atrativos para qualquer pessoa que tenha conhecimento dos mesmos. Ao lado do bancário, anda a saúde mental, pois foi-se o tempo em que trabalhar em instituições financeiras era sinônimo de receber e pagar contas ou solucionar problemas, a realidade dos bancários na atualidade é algo totalmente comercial e voltado a lucros para seu empregador.

É importante ressaltar, que os transtornos mentais em decorrência do trabalho, atualmente, se destacam no meio organizacional, por estarem inseridos em diversas áreas de atuação profissional, inclusive dos bancários.

O assunto saúde mental dos bancários será o tema abordado nessa pesquisa, apresentando as dificuldades encontradas na rotina de colaboradores de diversas instituições financeiras do Rio Grande do Sul, visando encontrar melhorias no contexto do trabalho.

Esse obstáculo é cotidianamente enfrentado pelos indivíduos, que diariamente precisam lidar e enfrentar suas enfermidades, algumas das vezes, sem contar com apoio esperado da gestão, diante disso, procura-se revelar, como se encontra a saúde mental dos bancários gaúchos? Quais as causas mais relevantes para o adoecimento da classe? Quais providências poderão ser tomadas para aliviar e reduzir os índices de adoecimento mental dos colaboradores?

Observando pesquisas e opiniões anteriores, reparou-se, que, o assunto ainda é brando em estudos e soluções de melhoria, devido a isso a escolha desse tema, considerando que a saúde mental é um assunto popular, atual e, que, cada vez mais ganha força entre os indivíduos, se fazendo excessivamente presente na rotina dos bancários, na qual precisa ser visto com preocupação, cautela e seriedade, visto que é maioral em índices de doenças e afastamentos do trabalho, dado essas informações, percebe-se sua importância na sociedade.

A proposta desse estudo, é, justamente, responder as questões apresentadas, com embasamento em um válido referencial teórico descritivo, representado no capítulo 2, com a junção de pontos-chaves específicos e contribuintes para o resultado esperado da pesquisa, composto por dados coletados em um questionário, por indivíduos que atuam na área das instituições financeiras, sendo

possível avaliar estatisticamente seus sentimentos atuais em relação ao tema, para que, com isso, possa-se tornar possível constatar alguma solução e melhoria.

No capítulo 3, apresentam-se a metodologia deste estudo, já na sequência, a parte 4 traz a pesquisa, o desenvolvimento e resultados obtidos através do questionário aplicado, na qual bancários de diversas instituições financeiras contribuíram com suas opiniões a respeito do tema abordado, para que seja possível, através disso, propor sugestões e melhorias.

Ao ser avaliada as respostas coletadas, o capítulo 5 traz as contribuições, e com isso, será possível, também, propor soluções adequadas as lamentações dos entrevistados, com o intuito de proporcionar uma melhor qualidade de vida para a classe, através de programas recomendados para colaboradores e gestão.

Os capítulos seguintes, trazem as limitações e as considerações finais que objetivam-se em firmar os ideais propostos e apresentados nessa divisão, reforçando a importância de se aprofundar no tema, apresentando dados probatórios em relação ao desfalque na saúde mental dos bancários, propondo soluções reais visando uma qualidade de vida aos colaboradores de todas as instituições financeiras.

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Para Mascarenhas (2012), ao se iniciar uma pesquisa, o primeiro passo a se fazer é escolher o tema a ser estudado. Com o tema definido, será possível determinar o problema do estudo, que tem por base, responder a uma pergunta fundamental, que será respondida no corpo do trabalho.

Assim, o problema é uma dificuldade teórica a qual será respondida e terá uma solução ao final do estudo. O tema deste estudo é a saúde mental dos trabalhadores. O problema deste estudo pode ser resumido na seguinte questão: Qual a saúde mental dos trabalhadores do setor bancário gaúcho?

1.2 OBJETIVOS DE PESQUISA

Os objetivos de pesquisa, segundo Mascarenhas (2012), servem para definir o tipo de pesquisa que vamos abordar e também, apontar o material a ser coletado durante o estudo. Os objetivos são definidos como objetivos gerais e específicos. Os gerais são os mais amplos, servem para definir, identificar, mapear, especificar e

levantar informações sobre o estudo. Já os objetivos específicos servem para detalhar e especificar a intenção do estudo.

1.2.1 Objetivo geral

O objetivo geral do estudo é identificar a saúde mental dos trabalhadores do setor bancário do Rio Grande do Sul.

1.2.2 Objetivos específicos

São objetivos específicos do estudo:

- a) levantar referencial teórico sobre os temas da saúde mental dos trabalhadores e o setor bancário;
- b) desenvolver a pesquisa para a coleta de dados;
- c) avaliar as principais doenças apontadas para o trabalhador bancário;
- d) sugerir ações estratégicas para melhorar a qualidade de vida do trabalhador bancário.

1.3 JUSTIFICATIVA

O estudo tem como tema a saúde mental dos trabalhadores de um ramo específico, o bancário. Sabe-se que a saúde mental nas organizações é um tema que cada vez mais ganha força em um cenário em que as doenças mentais já não são vistas como superficiais. De acordo com o Ministério da Saúde (BRASIL, 2001), os transtornos mentais e de comportamento referentes ao contexto trabalho, são resultantes de um conjunto das atividades vistas como trabalho físico, em interação com o corpo e o mecanismo psíquico dos trabalhadores.

Algumas das causas mais comuns que levam o trabalhador a se sentir mentalmente esgotado, são a desvalorização, uma gestão organizacional desleixada, a constante ameaça da perda de emprego, principalmente em épocas de crise econômica e, sentimentos de fracasso. Em conjunto com os sentimentos citados, no setor bancário, há, também, a pressão psicológica para o cumprimento de metas impostas, a grande concorrência interna e externa, visto a vontade da maior parte dos trabalhadores querer fazer carreira, de ser um mercado com muita procura, dados os

benefícios do emprego, além da busca constante pela excelência.

O setor bancário tem uma gama de qualidades que são divulgadas nacionalmente. Por exemplo, o Itaú Unibanco está liderando o ranking das 25 melhores empresas para trabalhar e fazer carreira no país (LINKEDIN, 2021). Em contrapartida, sabe-se que o cenário dentro das organizações financeiras ainda não está totalmente alinhado ao bem-estar de seus trabalhadores.

Assim, a relevância do estudo proposto é compreender quais as maiores dificuldades encontradas pelos trabalhadores de tal setor, definindo as causas mais significativas do estresse e do esgotamento mental e auxiliando as empresas na gestão de tais problemas, visando maneiras mais saudáveis do ambiente profissional.

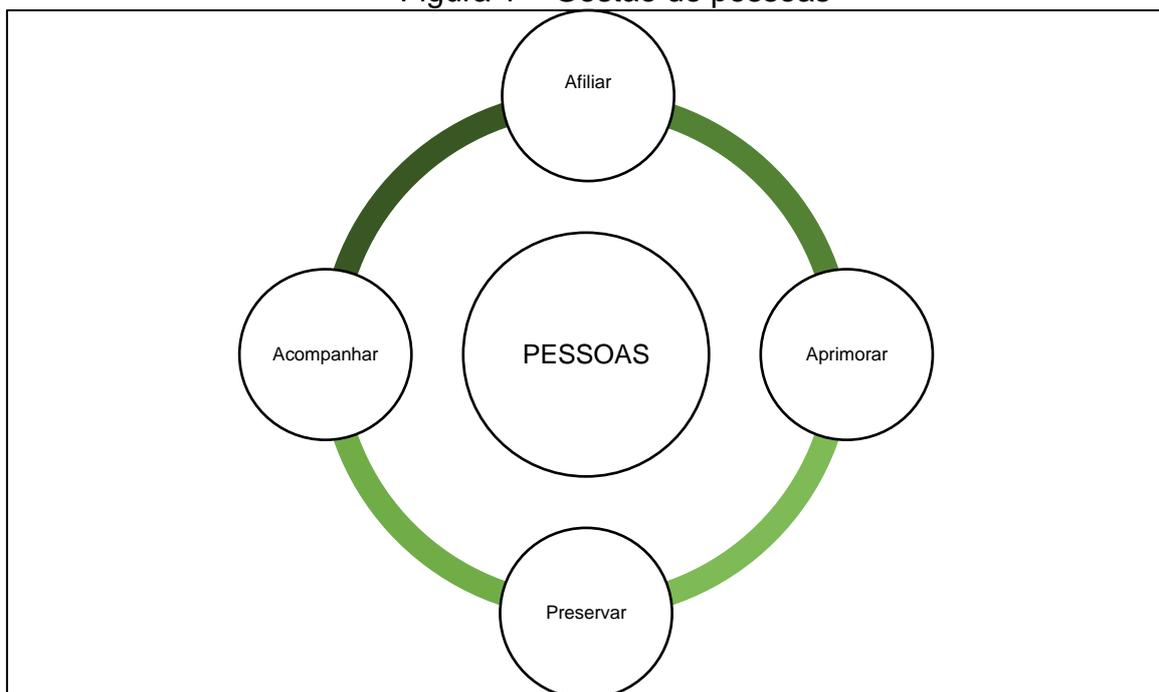
2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo traz o levantamento teórico desenvolvido na busca dos objetivos expostos anteriormente.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas, no contexto organizacional, cada vez mais vem ganhando força, sendo um fator de extrema importância no desenvolvimento dos profissionais e também para o sucesso de uma empresa, tendo em vista que quanto mais trabalhada for a área de pessoas, mais excelência no trabalho o profissional exercerá.

Figura 1 – Gestão de pessoas



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Segundo Chiavenato (2020), a gestão de pessoas se dá por uma gama de políticas e práticas que se fazem necessárias para direcionar concepções da posição gerencial relacionada com pessoas ou recursos humanos, nisto inclui-se recrutamento, seleção, *feedback*, treinamento, recompensas e avaliações do desempenho.

A gestão de pessoas é algo que se relaciona com provisão, qualificações,

desenvolvimento, motivação e a manutenção dos funcionários em uma organização, sendo uma prática que se faz recorrente e deve ser realizada diariamente nas organizações, estabelecendo também, vínculos mais duradouros entre o meio organizacional.

A gestão de pessoas, para o autor, é algo incerto, pois depende de diversos fatores, como a estrutura da organização, a cultura que se pratica dentro da mesma, características do ambiente, bem como o negócio da organização, processos internos e externos e demais variáveis.

Para Chiavenato (2020), gestão de pessoas, em um contexto geral, é formada por organizações e pessoas, que se relacionam entre si em uma situação duradoura de interdependência, conta com pessoas que dedicam seu tempo trabalhando em empresas, onde dependem das mesmas para funcionar e atingirem um patamar diferenciado na organização, também sustenta o trabalho como parte fundamental e que demanda tempo e esforços das pessoas que dele dependem para sobrevivência.

Em algumas situações, separar o trabalho do restante das vivências pode se tornar algo difícil, entretanto, as pessoas precisam das organizações, pois são delas que provém o sustento e são nelas que vão alcançar seus objetivos pessoais e profissionais, onde crescer na vida e o sucesso são substantivos, pois dependem das empresas.

Em contrapartida, as organizações também precisam das pessoas para operar, direta, indiretamente e, inevitavelmente, para produzir, gerir, atuar e atender. As organizações não existiriam sem pessoas criativas, inteligentes e prontas para tomar a frente e assumir novos riscos. As organizações juntamente com as pessoas se coexistem, onde juntas trazem benefícios recíprocos para a organização e para as pessoas.

Isso posto, as organizações são geradas de pessoas e dependem das mesmas para alcançar metas e cumprir as missões, para as pessoas, as empresas desempenham o papel de um meio onde podem alcançar objetivos pessoais e profissionais, que demanda tempo, conflito e muito esforço, ou seja, sem organizações e sem pessoas não existiria a gestão de pessoas.

O autor ainda retrata a nova gestão de pessoas baseada em alguns aspectos fundamentais, como as pessoas como seres humanos nas organizações, cada qual com sua personalidade e jeito próprio e único de ser, diferentes a sua maneira e com uma história particular e diferente, cada qual possuindo habilidades e particularidades

únicas, com isso, tornando-se fundamentais na empresa, visando pessoas como pessoas e sendo tratadas como quais na empresa, e não simplesmente como uma matéria prima ou até mesmo, um recurso da organização.

Traz também o conceito de pessoas como ativadoras de recursos organizacionais, promotores da organização, sendo capazes de prover do talento indispensável à reiteração e competitividade em um meio cheio de mudanças e desafios. As pessoas como fonte de motivação própria que incentiva a organização, não como agentes passivos inanimados. As pessoas como parceiras da organização têm a capacidade de levar a organização a outro patamar, como referência e sucesso.

Como parceiros, os funcionários investem na organização, seja com seus esforços e dedicação, ou com responsabilidade e comprometimento, tendo a expectativa imposta a retornos, sejam financeiros, incentivos, carreira, conhecimento ou satisfação pessoal e profissional. Aponta-se também as pessoas como talentos fornecedores de competências, vistas como elementos vivos e ricos de competências fundamentais para o crescimento organizacional, obtendo um diferencial por investir em competências ao invés, de somente máquinas e tecnologia.

Por fim, o aspecto das pessoas como capital humano, sendo o principal ativo organizacional, que reúne inteligência ao negócio da empresa.

Observou-se que, as pessoas compõem o papel fundamental na organização, por isso, vale ressaltar o cuidado com os colaboradores que as mesmas devem ter, sempre visando o investimento no seu pessoal, pois quando a firma está com o foco central nas pessoas, ela passa a refletir essa visão por onde tiver seu nome envolvido.

A gestão de pessoas, é, então, a função que consente a colaboração eficiente de todos, para alcançar objetivos organizacionais e individuais. A denominação imposta, como recursos humanos, departamento pessoal, capital intelectual ou recurso de talentos, são utilizados para descrever a unidade, departamento ou equipe relacionada com a gestão de pessoas, cada uma com sua maneira de lidar com pessoas.

A gestão de pessoas conta com alguns objetivos a serem executados para obterem um resultado positivo em uma organização, precisa conseguir ajudar a empresa a alcançar metas e objetivos e exercer a sua missão, ou seja, é necessário conhecer o negócio em primeiro lugar, a gestão se encarrega com a parte de ajudar a instituição a alcançar metas e objetivos impostos através das pessoas. Também deve oferecer competitividade na empresa, como saber criar, aplicar habilidades e

competências diferenciadas, fazendo com que as pessoas juntem seus esforços para beneficiar clientes, parceiros e empregados (CHIAVENATO, 2020).

Ainda para Chiavenato (2020), a gestão de pessoas deve aumentar a autoatualização e a satisfação das pessoas no trabalho, para que se sintam à vontade e que o trabalho cumpra às suas competências e tendo o tratamento esperado por seus pares e parceiros, pois a satisfação no trabalho tende ao sucesso das partes envolvidas.

Deve desenvolver e elevar a qualidade de vida no trabalho (QVT), que é um assunto muito popular no contexto organizacional, visto o aumento de doenças mentais e psicológicas atribuídas a qualidade de vida no trabalho, o estilo de gestão, autonomia e liberdade de expressão, um ambiente de trabalho em que os colaboradores se sintam confortáveis e seguros, sem estarem sentindo pressão a todo momento, são aspectos importantes para manter a QVT em ordem, pois o local de trabalho deve ser um ambiente harmônico e agradável para a realização das tarefas dos colaboradores.

A gestão conta com a administração e impulsionamento as mudanças, das mais diversas categorias, sociais, tecnológicas, culturais, políticas e econômicas, na qual as empresas devem sempre estar informadas para garantir sua sobrevivência diante a todos os cenários que possa vir a enfrentar, com profissionais da área de gestão qualificados e prontos para atuar diante de qualquer mudança significativa.

E, por fim, a gestão de pessoas deve, fundamentalmente, construir e constituir a melhor equipe e a melhor empresa, conciliando as atenções nas pessoas e na organização, pois como dito anteriormente, na gestão de pessoas, ambas as partes se complementam.

A gestão de pessoas auxilia também, o administrador a gerenciar as funções administrativas, que são compostas pelo planejamento, organização, direção e controle, que fazem parte do processo administrativo, a GP também se refere às práticas e políticas que são essenciais para administrar o trabalho de cada colaborador.

A mesma se encarrega de afiliar qualidades para a empresa, ao mesmo tempo que os orienta, faz a modelagem do trabalho em grupo e individual, para que se torne harmônico e encorajador, concede recompensas aos destaques pelas competências e obtenção de resultados, realiza o parecer humano para que possa melhorá-lo, trata de descobrir e aprimorar as qualidades e competências de cada colaborador de

maneira individual e em equipe, incentivando o grupo, fornecendo feedbacks e recompensas positivas, estimula as relações sociais e profissionais, ao mesmo tempo que incentiva o desenvolvimento organizacional.

Assim, todas essas funções que a gestão de pessoas exerce são explicadas em seis processos básicos:

- a) o processo de afiliar pessoas, promovendo a inclusão de novos talentos para a empresa, nesse processo se encontra o recrutamento e seleção de pessoas;
- b) o processo de aplicar pessoas, comumente utilizado para orientar nas atividades que cada qual exercerá na organização, acompanhando o desempenho e orientando sempre que necessário, se forma das funções do desenho organizacional, análise de cargo, promoções e efetivações, descrição de cargos e avaliação do desempenho;
- c) o processo de recompensas, como um incentivo para os trabalhadores, trazendo-os satisfação em realizações pessoais e profissionais, funcionando como um estímulo, isso inclui recompensas em dinheiro, benefícios, amparos e serviços sociais;
- d) o processo de aprimorar pessoas, para capacitá-los, aumentar seu grau intelectual e profissional, capacitando-os;
- e) o processo de preservar pessoas, que constitui, a formação de um ambiente sólido de trabalho para os funcionários, estabelecendo conexões e vínculos duradouros na empresa;
- f) o processo de acompanhar pessoas, verificando de perto seus feitos, tendo controle das funções propostas e exercidas, verificando seus resultados, pode ser feito através de banco de dados e sistemas de informações gerenciais.

A partir de tal contexto, Chiavenato (2020) alega que o centro da gestão de pessoas é uma sintonia entre três elementos base: os gestores, o especialista na gestão de pessoas e as pessoas. Os gestores, independente da sua posição na organização, precisam se mostrar líderes de uma equipe de pessoas. Os especialistas, geralmente atrelados a um profissional de recursos humanos ou um especialista no recrutamento e seleção, oferecem seus serviços de consultoria internamente aos gestores da instituição. Por fim, as pessoas, todas elas, sem diferenciação alguma.

Para Romero, Silva e Kops (2013), a gestão de pessoas se caracteriza por uma gama de decisões relacionadas ao emprego que podem influenciar o desenvolvimento dos colaboradores e das organizações, vários conceitos são atribuídos a gestão de pessoas, Dessler (2003) aponta como uma função administrativa, onde pessoas que ocupam cargos de liderança fazem a gestão de pessoas, pois estão envolvidos em recrutamentos, seleções, treinamentos, avaliações, entre outros, porém, também associa as práticas necessárias para gerir as pessoas no trabalho, oferecendo um ambiente harmonioso e seguro, em resumo, a gestão de pessoas estará sempre atribuída ao processo de desenvolver pessoas individualmente e em equipes.

Chiavenato (2004) traz uma visão mais modernizada referente a essa gestão, o mesmo afirma que a gestão de pessoas não é mais vista apenas como algo que demanda o cumprimento de normas e boas práticas, mas sim, algo que visa uma estratégia na área de pessoas na realização de suas funções, fazendo com que os colaboradores sejam vistos como parte da empresa, e não mais como um recurso da mesma, alegando assim, que pessoas são geridas e não mais administradas. O autor traz um paralelo entre a visão das pessoas como recursos ou como parceiras.

Na primeira abordagem, o indivíduo se preocupa com normas, é um subordinado ao chefe, prioriza suas tarefas, sendo visto como responsável, que produz mão de obra. Já o indivíduo como parceiro se preocupa em alcançar resultados, foca no cliente interno e externo, tem uma visão ampla de negócio, sendo visto como comprometido e sua mão de obra é qualificada adquirindo conhecimento intelectual.

A área de gestão de pessoas no Brasil, ao decorrer das décadas, passou por mudanças significativas, que alteraram sua visão. Romero, Silva e Kops (2013) apontam a área como algo situacional, referencial, profissional, contingente e abrangente. A partir de 1980, começou a operar no país outros modelos de gestão, para suprir necessidades das organizações, priorizando gestão de competências, de negócios, de investimentos e de empreendimentos.

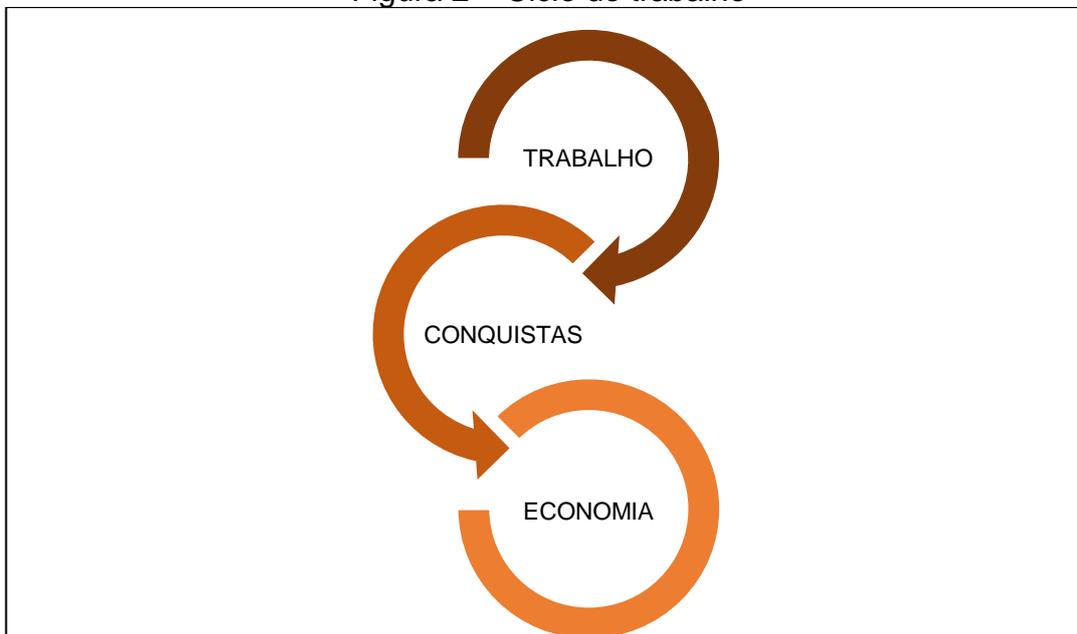
2.2 TRABALHO

O trabalho, segundo Marx (1846 apud COTRIM, 2012), é o elemento que difere o animal do ser humano, pois alega que o homem é capaz de realizar e buscar

as condições para sua existência, e não apenas depender do que a natureza o oferece, por isso, o trabalho é considerado como mais do que uma característica do ser humano, é considerado por marxistas, a essência do homem. Pode ser representado por diversos significados, pois para cada pessoa é exercido ou executado de formas diferentes, porém, trabalho é toda e qualquer atividade física ou intelectual executada por um ser humano, onde o objetivo é exercer, transformar ou obter algo para si próprio e para o crescimento da economia.

O trabalho é caracterizado por uma gama de diversidades, sendo atividades rotineiras ou não, sendo de pessoas físicas ou jurídicas, assalariados, autônomos ou empregados. Pode ser fruto do comércio, prestação de serviço, trabalho doméstico, industrial, fabril, intelectual, artístico, serviços de comunicação, de imagem, propaganda, empreitada, fixo ou temporário, mas de qualquer forma que seja exercida o trabalho, é definido como aquela atividade na qual o trabalhador tira o seu sustento, e deve ser disponível para todo o cidadão poder exercer algum tipo de trabalho (COTRIM, 2012).

Figura 2 – Ciclo do trabalho



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Morin (2001) transmite a ideia de que o trabalho é uma junção de atividades com um objetivo em comum, na qual há um ganho de energia frente a um conjunto de atividades com um propósito, onde coordenadas produzem algo de útil, é uma atividade que está relativamente ligada ao desenvolvimento da sociedade, na qual o

respeito com a convivência em sociedade é fundamental, para sua execução e na tratativa dos seus objetivos e nas relações que o trabalho estabelece, o trabalho tem que ser executado de um modo socialmente responsável, onde geralmente, deve-se causar prazer a quem o está executando, porém pode ser agradável ou não e, executado ou não dentro de um emprego.

O emprego refere-se à ocupação de um indivíduo, sendo um conjunto de atividades remuneradas dentro de um sistema ou organização que visa fins lucrativos.

Atualmente, há muitas mudanças e transformações no mundo organizacional. Segundo Morin (2001), novas formas de organizações surgem e a natureza vive em constante mudança. Observa-se que os empregos permanentes já não são os mais vistos e procurados, novas tecnologias e trabalhos inovadores ganham força no meio organizacional, simultaneamente, milhares de pessoas sofrem por precisarem de uma vaga de emprego, e outras sofrem pelo fato de precisar trabalhar em excesso.

O modo como cada indivíduo trabalha e produz tem um impacto diferente sobre seus pensamentos, independência e sua liberdade, o processo do trabalho e seu resultado, influencia na formação da identidade do indivíduo que o exerce, pois a organização do trabalho conta e muito para que isso ocorra, é fundamental que as tarefas e atividades se organizem de forma que fiquem favoráveis à sua eficiência e objetivos, bem como os resultados esperados sejam indicativos para quem os realizam.

A sensação de prazer e realização podem ser sentidos na execução das tarefas relacionadas ao trabalho, pois permite que quem o executa, mostre seus talentos e competências, explore seus pontos fortes, aprenda a resolver problemas e crie novas experiências, adquira novas competências e ensine outras, de qualquer modo, permite com que o indivíduo sinta-se realizado e motivado a acrescentar cada vez mais ao seu potencial, adquirindo confiança e autonomia.

Essa confiança se dá através de organizações que dão liberdade para que os funcionários possam exercer a função de ser seus próprios administradores, controlando a gestão do seu tempo de trabalho conciliando com suas tarefas, onde através de feedbacks espontâneos e construtivos, possam os manter a par do seu desempenho e evolução, para que ajustes e melhorias possam ser feitos com frequência, pois o fato de que os colaboradores precisam resolver seus próprios problemas enquanto realizam seu trabalho e exercem seus próprios pensamentos e julgamentos de decisões na organização, reforça a sensação de competência

profissional, atribuindo essa influência não somente no desenvolvimento da autonomia interpessoal, mas na motivação também, além de que, o ato de resolver problemas e passar pelas dificuldades faz com que a criatividade de cada indivíduo seja aflorada, onde tudo isso combinado com feedbacks, mantém os colaboradores informados sobre o seu desempenho, evolução e progresso, estimulando cada vez mais a responsabilidade.

Morin (2001) alega que gestores diversos apontam que o trabalho que tem sentido é aquele no qual há uma boa equipe, sendo próximo ou não, com contato diário ou não, pessoas honestas e que tragam prazer em serem colegas, nas quais pode-se contar para realização de projetos e objetivos desafiadores, um trabalho com muito sentido permite ao empregado compartilhar da ajuda de colegas, fazer e receber favores, compartilhar conhecimentos e experiências, ser reconhecido e ouvido pelas ideias e contribuições e almejar sucesso em equipe.

A troca de experiências com colegas e clientes age como um estímulo, fortalecendo laços sociais, o trabalho concede aos trabalhadores ter um escape de sentimentos de depressão, isolamento, solidão e até mesmo ansiedade, pois oferece um lugar na sociedade para cada indivíduo se impor.

Emprego e salário estão interligados, pois emprego se remete à salário, sustento, permite que haja uma segurança por parte de quem o executa, trazendo sensação de independência financeira. Muito se associa ainda, o salário, a elementos que remetem ao ato de consumir, quando na realidade, o emprego traz o significado de salário como um fator de independência e educação financeira (MORIN, 2001).

Sendo assim, o trabalho tem um valor importante, tem influência sobre os trabalhadores e também sobre a sua produtividade, os problemas relacionados ao desempenho têm forte impacto na preocupação dos administradores. Para alguns deles, os requisitos de desempenho, pressão e estresse são fatores cruciais e os principais contribuintes no desgaste no trabalho, além de que a procura pelo equilíbrio na vida privada e profissional ainda perdura entre o meio, alguns mecanismos de gestão foram criados para identificar os desvios de desempenho e determinar as suas origens, para assim, poder corrigi-las.

Apesar de eficazes, problemas em relação à produtividade ainda persistem, fazendo com que os administradores acreditem que o desempenho organizacional depende dos comportamentos e decisões dos que realizam o trabalho juntamente com os responsáveis pela administração da sua progressão (MORIN, 2001).

Por outro lado, Ketchum e Trist (1992) afirmam que os problemas de desempenho no trabalho dependem da organização do trabalho e do grau de correspondência das características de um funcionário e de suas atividades desempenhadas. O princípio que guia uma organização do trabalho, é mudar os comportamentos de uma forma que os trabalhadores optem a desenvolver atitudes positivas em relação ao trabalho que executam, na empresa que os emprega e para com eles mesmos, pois o comprometimento com o trabalho que faz uma organização e um trabalho serem eficazes.

Morin (2001) alega que a organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores algo que os faça ver sentido no trabalho, para praticar e desenvolver suas funções com excelência, sem julgamentos, podendo exercer de seu livre-arbítrio, ver a sua própria evolução e se ajustar às mudanças necessárias.

2.3 DOENÇAS DO TRABALHO

As doenças do trabalho fazem parte do cotidiano dos trabalhadores há um bom período de anos, Almeida (2016), nos traz relatos, que, em 1917, foram criados projetos voltados para a regulação e condições do trabalho, surgindo assim, através do deputado trabalhista Maurício Lacerda, o departamento nacional do trabalho, que estabelecia jornadas de oito horas por dia para os trabalhadores, as normas relacionadas ao trabalho exercido por mulheres e menores de idades. Lacerda, além de tudo isso, aprimorou as leis já existentes criadas anteriormente por antigos deputados, como a lei dos acidentes de trabalho, dentre outros benefícios concedidos para a categoria.

Em meados dessa época, foi aprimorado também o sistema de saúde para trabalhadores e população, que estava impactado e sobrecarregado devido a epidemia da gripe espanhola, com isso surgindo o Departamento Nacional de Saúde Pública (DNSP), esse órgão sanitário, contava com uma atividade intitulada de “polícia sanitária das fábricas e oficinas” e “inspetoria de higiene industrial e profissional”, onde o órgão se responsabilizava por visitar e autorizar, bem como fornece o licenciamento nas indústrias, inspecionando o local de trabalho, avaliando os trabalhadores e afastando-os se necessário, inspecionando substâncias utilizadas para trabalhar, para assim, poder afirmar se estava ou não, em condições descentes para o trabalhador realizar suas atividades em prol da sua saúde, promovendo a saúde dos trabalhadores

e operários, bem como dos moradores impactados nas redondezas das fábricas e oficinas.

Tais ações se mostraram de grande importância para os operários, mas foi na década de 30, com a implementação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio (MTIC), que foram elaboradas ações e políticas mais rigorosas e eficientes para a saúde dos trabalhadores. Uma das dificuldades encontradas em meados da década de 30, com a criação do MTIC, foi em relação as leis de proteção ao trabalhador, que visava regular condições de trabalho, em prol da proteção do trabalhador, protegendo seu bem-estar físico e moral, para eliminar os sentimentos de inferioridade e subordinação, reconhecendo e valorizando seus princípios e colaboração na organização.

Com tais normas sendo inseridas no contexto do trabalho, a medicina do trabalho vai criando espaço e tendo parte no cotidiano do trabalhador, com uma gama de extras em prol do mesmo, como o bem-estar não só de si próprio, bem como de sua família, os trabalhadores também contavam com a medicina do trabalho, onde eram diagnosticados diariamente no ambiente de trabalho caso fosse necessário. Na década de 30 e ao longo do período do Estado Novo, a área da saúde do trabalho teve destaque, junto as políticas de valorização do trabalhador e seu mundo.

A presença dos médicos foi além de apenas diagnosticá-los, mas também faziam parte de um tipo de inspeção, para fiscalizar, fazer relatórios e pesquisas, sobre as condições do trabalho, acidentes, doenças profissionais e até mesmo a higiene dos trabalhadores, esses profissionais da saúde ficaram conhecidos então, como os médicos do trabalho. Com cada vez mais visão e aprimoramentos no MTIC, em seguida, foi criado o Departamento Nacional do Trabalho (DNT), que contava com uma seção específica voltada para a organização, segurança do trabalho, higiene, fiscalização de equipamentos, entre outras, que anos depois, se tornou uma inspetoria, oficialmente nominada um órgão de fiscalização.

De acordo com a regulamentação do DNT, a função da inspetoria seria aplicar as leis e prescrições oficiais e necessárias para o bom funcionamento da segurança do trabalho, higiene e regulamentação, bem como fazer relatórios oficiais das condições gerais de trabalho e realizar pesquisas sobre moléstias profissionais, zelando pela proteção ao trabalhador, propondo medidas de proteção ao mesmo, garantir o cumprimento das leis e regulamentos no ambiente de trabalho.

As políticas e legislações voltadas para a saúde dos trabalhadores se dividiam

em dois grupos, o primeiro que reúne medidas para zelar pela manutenção da saúde dos trabalhadores, regulamentando as condições do trabalho, e o segundo grupo, que tinha o foco das medidas regulamentárias para trabalhadores fora do mercado da produção (ALMEIDA, 2016).

Sabe-se que os locais de trabalho, em muitas vezes, para diversos profissionais, são os locais que se passa a maior parte do tempo. Devido a isso, Marcondes (2016) explica que os cuidados com o local de trabalho, equipamentos e condições que o ambiente fornece são de extrema importância para manter a saúde no trabalho em dia em uma organização, pois os trabalhadores estão diariamente expostos a uma série de fatos que pode colocar em risco a sua saúde. Portanto, é importante saber diferenciar as doenças do trabalho das doenças profissionais, para evitar problemas relacionados as mesmas e garantir o bem-estar dos profissionais.

Souza et al. (2008) apontam que as doenças do trabalho (DRT), são uma das causas principais na morbidade dos trabalhadores, sendo possível até mesmo de causar invalidez temporária ou permanente e até mesmo, a morte. No Brasil, trabalhadores do Regime Geral da Previdência Social que são adeptos a receber benefícios devido a DRT's são empregados ou trabalhadores independentes e segurados especiais.

Os médicos peritos do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), tem a responsabilidade de avaliar e atribuir as ligações de vínculo e causa aparente relacionada as doenças e o trabalho. Para os trabalhadores com vínculo empregatício, tal procedimento acontece apenas em situações onde o agravo faz com que o funcionário precise se ausentar das suas funções por quinze dias ou mais, dessa maneira, passa ao INSS a responsabilidade de pagamento a este trabalhador impossibilitado.

Já os trabalhadores independentes e segurados especiais podem receber o benefício a partir do primeiro dia afastados do trabalho. O parecer da relação de diagnóstico versus trabalho, tem base no conhecimento clínico e epidemiológico do médico perito do INSS, que seguem uma lista de DRT's criada pelo Ministério da Previdência Social. Conhecer o que contribui para a DRT e os afastamentos do trabalho ou problemas de saúde em geral, bem como a distribuição dos diferentes tipos de atividades e seus diagnósticos mais comuns, pode auxiliar providências direcionadas para adoção de diligências de prevenção e ajudar na discussão pública sobre o efeito destes danos no seguro social.

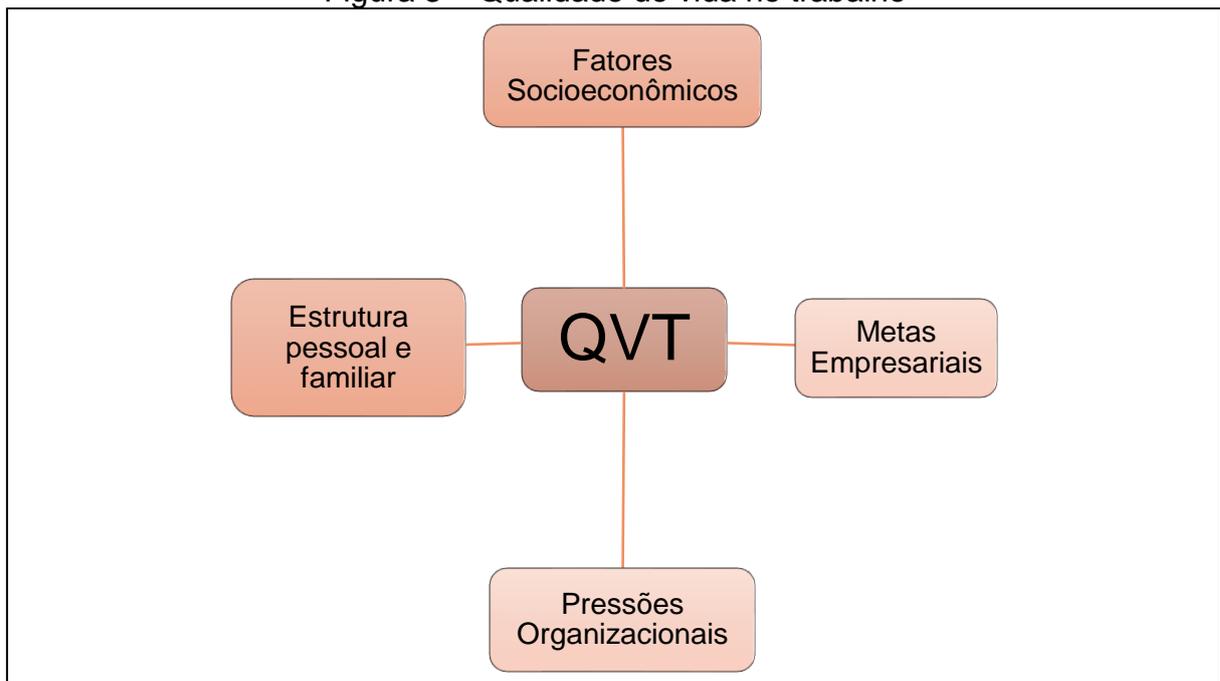
A doença profissional, ou ocupacional, é aquela em que o funcionário adoece em decorrência do seu trabalho do dia a dia, onde muitas vezes, tal problema de saúde pode se estender pelo resto da vida, gerando uma doença crônica, como movimentos repetitivos, exposições a certos tipos de agentes de risco, podem agravar quadros de doenças já existentes lentamente causando o afastamento temporário, indeterminado e as vezes, até levando a morte de um funcionário.

Já as doenças do trabalho, se dão pelas condições do local de trabalho, onde o problema pode surgir diante de um fator específico associado a função exercida, mas não como via de regra. Nessa condição de doença, o trabalhador precisa provar a piora do estado de saúde por conta da função exercida na empresa, assim tendo o diagnóstico do problema como uma doença do trabalho.

2.4 QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHO

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma terminologia que tem sido propagada largamente nos últimos anos, em especial no Brasil, o conceito se dá através dos programas de qualidade total, impregnando propostas de práticas empresariais (RODRIGUES, 1994).

Figura 3 – Qualidade de vida no trabalho



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Surgiu no período pós-guerra, em meados da década de 60, em função da reação individual do trabalhador as experiências do trabalho, aspectos de melhoria de condições e ambiente para trabalhar, projetando uma maior satisfação e produtividade.

A QVT também é um movimento participativo da democracia industrial que seguiu seus ideais na década de 70. Por fim, nos anos 80 alcançou grandeza como um conceito global na busca de enfrentar questões voltadas a produtividade e qualidade de trabalho (ZAVATTARO, 1999).

Sato (1999) diz que a QVT é um movimento que faz jus à motivação e à satisfação, bem como a saúde, segurança no trabalho, qualidade de vida, novas tecnologias e até mesmo condições ambientais para exercer o trabalho. A QVT faz com que o trabalhador seja mais visado na empresa, seja mais participativo e conseqüentemente mais ouvido, na perspectiva de um trabalho mais humanizado (LACAZ, 2000).

Nos anos seguintes, alguns outros conceitos surgiram sobre o assunto, coloca-se que qualidade de vida no trabalho é marcada por uma gama de mudanças no atual cenário. De acordo com Limongi-França (2003), há uma nova realidade social, onde as pessoas estão cada vez se preocupando mais com a saúde, expectativa de vida, trabalhos em que as atividades sejam prazerosas e produtivas.

Assim, novos hábitos estão pegando a força, deixando os velhos hábitos, onde apenas fazer esforço físico bastava para ser produtivo, para trás. Essas novas exigências são capazes de modelar pessoas e organizações, implicando necessidades no campo da organização. Na última década do século passado, foi possível definir o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT) de forma mais clara, sendo que estudos apontaram alguns fatores como desencadeadores da mesma, como por exemplo: vínculos familiares, hábitos, hobbies da vida cotidiana, fatores socioeconômicos, metas empresariais e pressões organizacionais, entre outros.

De acordo com Limongi-França (2003), a QVT participa de mudanças nas quais passam as relações de trabalho na atual sociedade, tendo uma transformação muito rapidamente, as diferentes visões e conceitos da QVT são variadas, implicando na ética organizacional e pessoal, políticas e expectativas de vida. Existem diversos fatores que fazem com que exista uma atuação da QVT, pois suas demandas não são aleatórias, deduzem necessidades que precisam ser atendidas e resolvidas no contexto de preservar o pessoal.

Porém, apenas na última década do século passado que se definiu um conceito sobre qualidade de vida, sendo vista em alguns locais como condições de trabalho, as dúvidas levantadas são a respeito do real interesse na qualidade de vida, se era um fator ignorado na organização ou apenas não existia no interior da mesma.

Estima-se que a QVT apenas era algo não reconhecido como essencial e nem tida como responsabilidade no ambiente interno da organização, seja pelos empregadores ou empregados. Viu-se a existência de alguns fatores desencadeadores da qualidade de vida no período pós-industrial, como por exemplo:

- a) os vínculos e uma boa estrutura pessoal e familiar: o lazer em família, esportes, vida saudável, hábitos de vida saudáveis, relações de afeto e vínculos duradouros começaram a ser levados muito mais em consideração, assim como grupos de apoio no combate a vida sedentária;
- b) fatores socioeconômicos: a tecnologia evoluindo, o processo de globalização, privatizações de alguns serviços antes públicos, mudanças na economia, diferentes padrões de consumo e organizações de classe;
- c) metas empresariais: qualidade no produto feito, custo versus benefício, competitividade, rapidez e imagem;
- d) pressões organizacionais: informações chegando cada vez mais depressa, remunerações variáveis, nova reestruturação do poder, oportunidade de carreira e investimento em projetos sociais.

Para tratar de tais fatos estimulantes, ciências diversas vêm tratando das condições humanas, especialmente no ambiente de trabalho. O tema qualidade de vida no trabalho já vem sendo tratado de diversas maneiras, suas definições são as mais diversas, pode ir desde cuidados médicos exigidos por órgãos fiscais de saúde até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nos seus tempos de lazer.

Qualquer um desses caminhos leva a discussão da vida sendo vivida com qualidade e o bem-estar das pessoas principalmente em seu ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2003).

2.5 SAÚDE MENTAL NO TRABALHO

Sabe-se que nas últimas décadas, a preocupação com a saúde mental, doenças e transtornos relacionados ao estresse tem tido uma maior importância e visibilidade perante organizações.

Jacques e Amazarray (2006), trazem essa preocupação, visto alguns dados de aumento de benefícios previdenciários concedidos, como o auxílio doença em prol de transtornos, doenças mentais e estresses pós-traumáticos, que tem tido um aumento considerável no país (BRASIL, 2001), fora casos que não estão oficialmente registrados, ou seja, pessoas que não passaram por perícias médicas previdenciárias, além de que, segundo a mesma fonte, os afastamentos devido a problemas psicológicos, acarretam no maior número de dias de colaboradores longe das suas atividades de trabalho, muitas vezes, tendo sua dor diminuída por se tratar de um problema não visível.

Entretanto, o entendimento sobre a relação entre saúde mental e trabalho, há muitas décadas é objeto de estudo para pesquisadores das mais diversas áreas do conhecimento. Tais pesquisas tiveram início ainda nos anos 50, com estudos de Lê Guillant (1954) e Sivadon (1952 a 1957), sobre os males mentais que o trabalho poderia ocasionar.

Em 1980, Dejours, um famoso psiquiatra francês, apresentou uma teoria referente à relação entre trabalho e sofrimento mental, seu estudo foi denominado “Psicodinâmica do Trabalho”, que estudava operários e suas fragilidades para obtenção de doenças e transtornos mentais, seu estudo tinha como pretensão estudar os processos da relação do ser humano com a organização do trabalho que poderiam atrair alguma fragilidade mental.

O estudo de Dejours (1992) alegava que as condições do trabalho tinham como alvo o corpo humano, enquanto o trabalho em si, afetava em sua maior parte o funcionamento psíquico (VASCONCELOS; FARIA, 2008).

Segundo Vasconcelos e Faria (2008), o aumento dos registros de doenças do trabalho traz curiosidades aos pesquisadores e atrai a vontade dos mesmos a pesquisar afincado a relação entre o surgimento de doenças, sejam físicas, mentais ou ambas, e a organização do trabalho e suas mudanças nas relações sociais de produção.

A partir da década de 70, muitas mudanças no campo organizacional ocorreram, como a grande revolução da tecnologia, com o capital financeiro girando e sendo muito mais desenvolvido, a criação de um novo sistema de comunicação digital ia surgindo. Dadas tais mudanças globais, a sociedade precisou se reinventar, inclusive as organizações, para se adaptarem ao novo normal do mercado mundial globalizado.

Sabe-se que um sintoma é uma condição necessária para se detectar uma doença, inclusive uma doença mental, porém a ausência do sintoma não significa uma saúde mental intacta, pois o sofrimento muitas vezes começa de forma silenciosa, onde não é possível “escutar” ou “enxergar” o mal-estar do indivíduo, a sensação simplesmente estar ali, e o sofrimento se faz presente, sem o diagnóstico de uma doença mental manifestada no mesmo, devido aos seus sintomas silenciosos.

A excelência no trabalho, como citado anteriormente, foi apontado como um dos fatores mais importantes para desencadear uma doença mental em um funcionário. Vasconcelos e Faria (2008) trazem análises de organizações que visam a excelência no atendimento ao cliente, além de uma padronização dos trabalhadores, onde até mesmo seus comportamentos devem ser padronizados.

Tal método de gestão no trabalho impede a comunicação dos funcionários, autonomia para resolução de demandas específicas, medo de expor ideias e pensamentos, atraso na criatividade, fazendo com que a empresa se torne um ambiente de repressão, onde as consequências de tais atitudes da gestão, se fazem presente, mais tarde, em sintomas de doenças mentais e/ou corporais, se atribuindo a sintomas como depressão, fadiga, exaustão, dores de cabeça, além da sensação de se sentir mental e fisicamente esgotado.

Dadas tais informações, percebe-se que a insatisfação no ambiente de trabalho, a falta de espaço e de reconhecimento, são fatores cruciais desencadeadores de doenças relacionadas ao trabalho. Dejours (1992) já afirmava que o martírio se fazia presente em pessoas desmotivadas com seu trabalho, que não exerciam o que gostavam, de fato, sem desencadear experiências prazerosas para o sujeito que o exerce. O reconhecimento transforma um sentido ao trabalho, e esse sentido se transforma em prazer (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 2004).

Portanto, pode-se deduzir que não ser reconhecido no trabalho é um dos fatores que mais causa fragilização mental nos trabalhadores, ainda que usado como fator de defesa contra sentimentos de agonia e angústia, os mesmos acabam atribuindo essa falta de reconhecimento como algo rotineiro nas empresas, porém, em determinado momento, onde não é mais possível guardar os sentimentos de insatisfação, o resultado se dá através de adoecimentos, afastamentos e até mesmo desligamentos da organização.

De acordo com Seligmann-Silva et al. (2010a), os termos clínicos de transtornos mentais e de comportamento relacionados ao trabalho, correspondem a

diagnósticos diversos que se encontram na Classificação Internacional de Doenças (CID-10), na qual são reconhecidos formalmente como doenças do trabalho pelo Ministério da Saúde (Portaria nº 1339/GM, de 18 de novembro de 1999) e pelo Ministério da Previdência e Assistência Social (Decreto nº 3048, de 1999).

Souza (2013) afirma que informações divulgadas pelo Ministério do Trabalho, a partir de dados estimados da Organização Mundial da Saúde, revelam que os transtornos mentais menores afetam aproximadamente 30% dos trabalhadores ativos, transtornos mais graves representam cerca de 5 a 10%. No Brasil, informações do INSS a respeito de concessão de aposentadorias por invalidez, aquelas na qual o trabalhador está incapacitado definitivamente para o trabalho, apontam que os transtornos mentais estão no terceiro lugar dentre as causas dessas solicitações.

Dados mais atualizados do Ministério da Previdência Social (BRASIL, 2012), mostram que os transtornos mentais e de comportamento estão no terceiro lugar em um ranking de quantidade de benefícios de auxílio-doença e auxílio-acidente de trabalho concedidos no país, e não acompanham a queda na contagem de acidentes de trabalho no Brasil. De 2008 para 2009, a quantidade de afastamentos do trabalho derivado de transtornos mentais e do comportamento, aumentou de aproximadamente 12.900 para 13.500. Já no ano seguinte, houve uma redução, diminuindo para 12.150.

Entretanto, em 2011 houve uma subida novamente, chegando aos 12.400 casos. No decorrer do ano de 2011, os transtornos que mais causaram o afastamento dos trabalhadores foram os episódios depressivos, transtornos de ansiedade, reações ao estresse grave e transtorno de adaptação (SOUZA, 2013).

Seligmann-Silva et al. (2010a) ainda apontam que os aspectos sociais, econômicos e da própria organização em relação à subjetividade do funcionário são diminuídos ou ignorados. Os autores alegam também que, baseado em pesquisas diversas, o agravamento dos transtornos mentais dos trabalhadores que se submetem a situações intensas é frequente, podendo acarretar consumo de drogas ou álcool e acidentes do trabalho, ocasionando incapacidade ou afastamento, algumas vezes por tempo prolongado, levando-os à exclusão do mercado de trabalho e acarretando custos do Estado e a sociedade (SELIGMANN-SILVA et al., 2010a).

Para Souza (2013), segundo o Ministério da Saúde, a contribuição do trabalho para as mudanças da saúde mental do povo se dá a partir da quantidade de aspectos existentes, internos e externos, como exposições a agentes tóxicos diversos, fatores diversos da organização do trabalho, como separação de tarefas, gestão de pessoas

e estrutura hierárquica.

Os transtornos mentais e do comportamento do trabalho são resultados de contextos diversos do trabalho em relação com o corpo e a condição psíquica dos trabalhadores, acarretando disfunções, lesões biológicas, reações psíquicas, podendo desencadear processos psicopatológicos específicos relacionados as condições do trabalho e funções executadas pelo trabalhador.

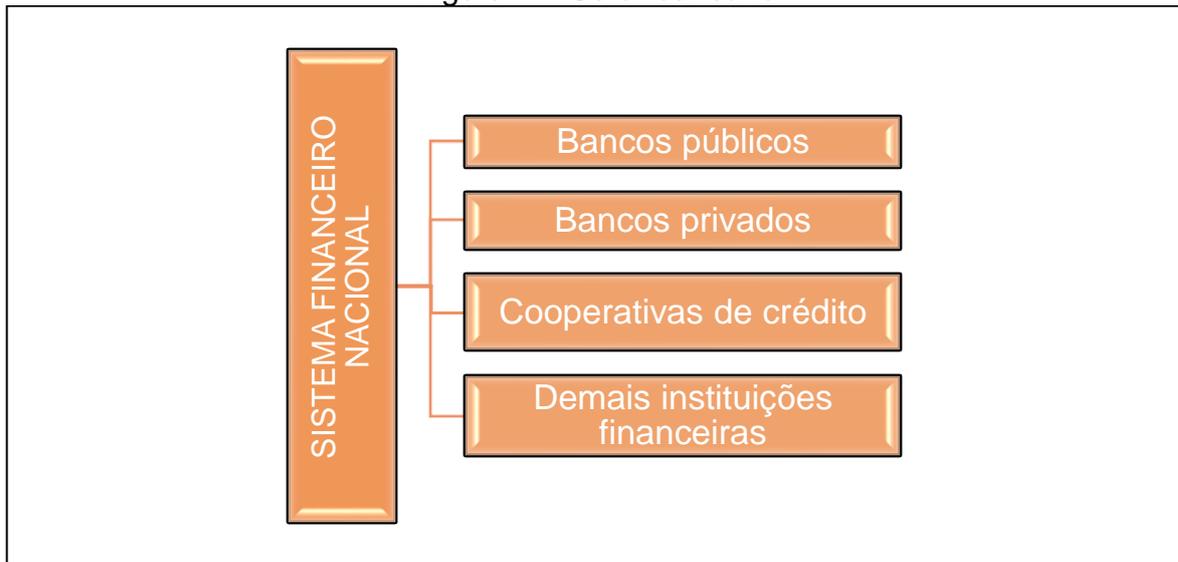
Seligmann-Silva (1995) caracteriza a Síndrome de Burnout como uma reação para acidentes de trabalho que acabam ocasionando em traumas ou transtornos psicopatológicos, por ser relacionada a profissões que tem afeição a fornecer cuidados e assistência as pessoas, em diversas situações e vulnerabilidades sociais diferentes, e se expande a outras profissões, que tem relação direta com as pessoas, causando uma sensação de sofrimento afetivo, na qual o trabalho tem por característica os problemas humanos de maior complexidade, em casos que vão além do alcance do trabalhador, como sofrimento, dor, pobreza e injustiça.

Também são retratadas síndromes pós-traumáticas, que ocorrem devido a situações de choque e extrema tensão no ambiente de trabalho, que recentemente, têm acontecido com mais frequência, como por exemplo, nos assaltos às agências bancárias com a obtenção de reféns.

2.6 O SETOR BANCÁRIO

A história dos bancos no Brasil inicia no começo do século 19. Da Costa Neto (2004) aborda a fase de desenvolvimento dos bancos como estágios, sendo o seu primeiro entre 1808 a 1921, com a fundação do Banco do Brasil, dadas suas diversas transformações, até se tornar uma semiautoridade monetária.

Figura 4 – Setor bancário



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Nesse período, o dinheiro ainda era tratado como moeda de troca, aos poucos uma moeda fiduciária foi se moldando, entretanto, os poucos bancos existentes emprestavam recursos próprios através do padrão legal de pagamentos para fazer girar a economia da época, onde a moeda era previamente determinada fora dos bancos através do fluxo de outros tipos de comércio, investimentos estrangeiros ou produção de ouro.

Da Costa Neto (2004) aborda que o interesse do Estado no sistema bancário surgiu desde a vinda da Corte Portuguesa ao país, em 1808, ano esse em que Dom João VI criou um Ato Real inaugurando o primeiro Banco do Brasil, alguns anos após este ato, em 1853 surgiu um remodelado Banco do Brasil, uma fusão com o Banco Comercial do Rio de Janeiro, onde o mesmo começou com as primeiras emissões do papel moeda, em 1861.

Outro marco importante para a desenvoltura do sistema bancário ocorreu, a criação da primeira agência da Caixa Econômica Federal, geridas por um Conselho Inspetor e Fiscal não remunerado, composto por um presidente, um vice-presidente e oito conselheiros, indicados pelo governo imperial, neste ambiente, era onde os primeiros depósitos para clientes eram feitos, os quais contavam com a garantia do Tesouro.

Em 1862, a primeira instituição financeira estrangeira se instalou no país, 40 anos depois, já se contava com dez agências estrangeiras, nas quais os brasileiros, muitas vezes as confiavam mais para realizar suas transações e depósitos, dada a

boa reputação e grandes reservas que esses bancos tinham firmado. A partir de 1904, os primeiros bancos estatais começaram a ser criados, o mais conhecido da época, o Banespa (Banco do Estado de São Paulo), que a partir do ano de 1926 começou a operar diversas operações, como depósitos, câmbios, descontos e redescontos e demais operações bancárias permitidas em lei na época.

O pós-guerra foi marcado pela expansão do sistema bancário e algumas mudanças que foram marcos para a história da economia, os depósitos começaram a ser vistos como uma forma líquida de manutenção da fortuna, cheques começaram a ser usados e aceitos com mais frequência no comércio, e a oferta da moeda já começava a ter oscilações, pois o efeito multiplicador de crédito estava sendo determinado pela demanda de empréstimos e créditos, prudência de alguns banqueiros e imprudência de outros.

O segundo estágio diz respeito às necessidades mínimas já existentes para a criação de uma moeda bancária de fato, acarretando, com isso, o fracionamento bancário da classe dominante. Em 1921, com a reforma bancária, surgiu a câmara de compensação de cheques e a fundação de uma carteira de redesconto no Banco do Brasil, para poder redescontar títulos de outros bancos. Conforme a liquidez foi perdendo força, o fim do padrão ouro também emergiu.

Dado o fim das operações de troca de ouro, outras tentativas de câmbio começaram a surgir, como a relação entre a moeda nacional ao padrão monetário predominante: o dólar. Antes mesmo do ano de 1945, já havia sido fundada a maior parte dos bancos no país, pois nessa época, ainda era possível contar com algumas facilidades, como a facilidade para acessar barreiras para brasileiros, a baixa exigência de tecnologia e capital.

Durante o período da 2ª Guerra Mundial, já se contava com mais de 600 agências bancárias no país, onde, a partir de então, já se referia a uma evolução do sistema bancário, onde ocorria com simultaneidade a concentração e a ampliação de uma rede de agências (DA COSTA NETO, 2004).

Até este ponto, contava-se com o Banco do Brasil, Banespa e o Credireal como instituições oficiais, deste período em diante, houve a difusão dos bancos e a criação de diversas outras instituições financeiras, a partir de 1968 as primeiras instituições financeiras denominadas como bancos de desenvolvimento econômico, atualmente conhecidos como bancos comerciais, também começaram a surgir.

Entre o período de 1926, o Banespa tinha a maior atuação no país no cenário

bancário, e o aumento dos empréstimos feitos a partir dessa instituição também foi consideravelmente maior, no ano de 1926, tinha apenas 1,6% dos empréstimos bancários no país, em 1930, já contava com quase 21% de atuação em empréstimos.

Porém, a crise de 29 teve seus impactos na atuação do banco, o Banespa se manteve firme nos primeiros tempos da crise, mas em 1940, sua alta de empréstimos alcançada nos anos 30, teve uma redução para 10,6%, e mais tarde, em 1956, teve seu índice beirando os 3%. Passados 20 anos, o grande volume de agências existentes já se reduziu para a metade, em 1964 eram aproximadamente 330 as agências bancárias ativas no país, mais dez anos avante, um terço do número inicial era existente, apenas 106 agências mantinham o funcionamento na época citada.

Esses números foram mantidos até a abertura neoliberal, onde entre os anos de 1988 e 1994 o número foi praticamente, triplicado. Porém, com a chegada de uma crise bancária, início da privatização, desnacionalização e concentração, os bancos atingiram as marcas de 161 bancos múltiplos e comerciais no ano de 2006 (DA COSTA NETO, 2004).

Costa (2008) explica que, a partir de 2006, o sistema bancário entra em uma fase de acesso mais facilitado para os seus usuários, como facilidade para obtenção dos créditos consignados. O alto ganho da economia na escala elevou os índices de competitividade dos bancos no Brasil, sendo que nessa época o número de contas também teve um aumento considerável, com mais de 50% o aumento de poupanças ativas na rede bancária, e mais de 30% de contas correntes. Isso se deu também pela criação dos correspondentes bancários e a facilidade cada vez maior nas aberturas de contas.

Uma significativa quantia de tal aumento se deu em função de clientes de classes mais baixas, que recorriam às alternativas dos bancos com mais facilidade. Nessa época, os banqueiros já haviam destinado seus interesses aos clientes de classe mais alta, pois os mesmos deixavam suas fortunas paradas nas poupanças dos bancos, facilitando o empréstimo desses mesmos valores para outros clientes, de outras classes.

Também houve a criação dos correspondentes não bancários nesse período, pois ao mesmo tempo que algumas cidades contavam com as mais diversas variedades de agências bancárias para escolher aonde movimentar seus recursos, outras contavam apenas com os PAB's (postos de atendimento bancários) e os PAA's (posto de atendimento avançado), com as funcionalidades limitadas.

Dadas tais dificuldades, os correspondentes não bancários começavam a surgir, através dos mais diversos comércios locais, padarias e loterias, conveniadas pela Caixa e Banco do Brasil, que começavam a realizar pagamentos e receber numerário nas cidades desfalçadas de agências. Nessa mesma época o reforço dos caixas eletrônicos (ATM's) também teve um aumento considerável.

Bombonatti Filho et al. (2013) aborda a importância do setor bancário de duas formas, com a sua imensa contribuição na questão econômica, dados seus altos valores presentes na receita mundial, e pelo seu constante avanço na tecnologia, na automação bancária e na tecnologia de informação e comunicação (TIC), adotada pelos bancos brasileiros. A automação e tecnologia bancária acontecem desde o surgimento dos mesmos.

A década de 1960 foi marcada pelo início dessa tecnologia, com o surgimento do primeiro computador na agência física. Desde então começou-se a ter não somente atendimento humano disponível aos clientes, mas também atendimento eletrônico, através de canais digitais acessíveis de diferentes meios. Na atualidade, a preocupação dos bancos com a facilidade dos serviços disponíveis para seus usuários e a maior gama possível de produtos e serviços disponíveis para os mesmos de maneira digital, é o foco das atenções nos serviços da TIC, devido também à redução dos custos operacionais que o banco tem com tal meio de atendimento (MEIRELLES; MAIA, 2004).

2.7 SAÚDE MENTAL NO TRABALHO DO SETOR BANCÁRIO

Para que se possa entender os vínculos existentes entre a saúde e as doenças mentais com o trabalho, precisa-se compreender que os sentimentos e os processos são individuais, e que cada pessoa sente de um jeito, da mesma forma que o enfrenta, cada qual da sua maneira, segundo Sampaio e Messias (2002). Devido a isso, é uma relação entre uma história individual juntamente com um contexto social, que faz com que as patologias sejam particulares para cada um que o sente, citam Jacques e Amazarray (2006).

Ainda de acordo com Jacques e Amazarray (2006), os bancários se destacam frente as doenças mentais, fortes pressões, metas, fluxo intenso de clientes, cobranças constantes, telefonemas e sistemas, geram doenças psicológicas e físicas, como as LER/DORT (lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomusculares

relacionados ao trabalho).

Voltando um pouco no tempo, uma obra de Ramazzini (2000), na época, afirmava que as LER/DORT tinham relação sobre sofrimento psíquico, pois os escriturários tinham que realizar não só por longos períodos de tempo suas atividades em uma única posição, à mercê de movimentos repetitivos intensos, mas também, em alto grau de velocidade, para assim mostrar produtividade, algo que se repete na rotina dos bancários, que apresentam rotineiramente tais problemas, como apontam as estatísticas, entre 2009 à 2017, houve um aumento de aproximadamente 62% de bancários afastados por doenças mentais, segundo dados apurados pelo INSS, afirma o Sindicato dos Bancários (WROLLI, 2019).

O setor bancário foi um dos setores que a reestruturação de processos se deu de forma mais radical, pois os funcionários dos bancos vivem em constante reinvenção, dadas atualizações de sistemas, novos softwares, produtos que mudam frequentemente, tendo que se adaptar quase que instantaneamente a tais mudanças, onde os funcionários precisam conviver com a flexibilidade e adaptabilidade, fazendo com que a tensão nos colaboradores aumente, trazendo problemas, mas a produção siga constante sem prejuízos no sistema, como cita Heloani (2003).

Figura 5 – Esquema da saúde mental dos bancários



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Retornando aos conceitos de Jacques e Amazarray (2006), as primeiras ações de mudanças na reestruturação dos bancos foi a demissão de grande parte dos colaboradores, visto os com mais “tempo de casa” na ponta do processo, pois entende-se, que são menos aptos as variações e flexibilizações citadas anteriormente, com isso, programas de demissão voluntária foram criados, acarretando em ansiedade e competitividade entre colegas em situações semelhantes, pois visto que o desemprego pode estar se aproximando, o ser humano tende a ter um instinto de sobrevivência, pois o sustento das famílias vem do trabalho, daí as implicações psíquicas aumentadas.

Aos que ficam no banco, surge o sentimento de culpa, além do desgaste devido a intensidade do trabalho, sofrimento psíquico e depressão, quadro esse chamado de “síndrome do sobrevivente” (HOEFEL, 2003).

A flexibilização geográfica também implica no surgimento de doenças mentais, pois o bancário deve ter, além de perfil vendedor, multitarefas, qualificações e adaptabilidade, disponibilidade geográfica e disposição para assumir novas responsabilidades nos mais diversos locais. Dessa forma, a constante mudança dos trabalhadores trouxe uma nova forma de gestão, onde além de todas as qualificações técnicas, a flexibilização de afetos (GRISCI; BESSI, 2004).

A necessidade constante de aprimoramento é também um importante fator que manifesta um estado constante de vigilância, gerando tensão, seja para se manter empregado, para ser o melhor ou para atingir metas. Segundo Dejours (1999), essa mescla de prerrogativas pode ser visto na linguagem formal no ambiente de trabalho onde palavras como guerra, luta, sobrevivência são frequentemente utilizadas, tais palavras não são estranhadas nos bancos.

2.8 PRINCIPAIS IDEIAS DO REFERENCIAL

No Quadro 1, a seguir, encontra-se um resumo das principais ideias apresentadas pelos autores citados no contexto do referencial teórico.

Quadro 1 – Resumo do referencial teórico

Principal Ideia	Autor	Ano
Gestão de pessoas, recrutamento e seleção, processo de recompensas.	Romero, Silva e Kops	2013
	Dessler	2003
	Chiavenato	2020
O que é o trabalho e emprego, competências, desempenho.	Morin	2001
	Cotrim	2012
Doenças do trabalho, medicina do trabalho, condições de saúde nas organizações.	Marcondes	2016
	Almeida	2016
	Souza et. al	2008
Qualidade de vida no trabalho, condições de trabalho.	Limongi-França	2003
	Lacaz	2000
Saúde mental no trabalho, afastamentos do trabalho, sofrimento psicológico.	Seligmann-Silva et al.	2010b
	Souza	2013
	Vasconcelos e Faria	2008
O setor bancário, história das instituições financeiras.	Costa	2008
	Da Costa Neto	2004
Saúde mental nas instituições financeiras, desgaste emocional.	Jacques e Amarazzay	2006
	Grisci e Bessi	2004

Fonte: elaborado pela autora (2022).

Com base nos autores citados no Quadro 1 e suas principais ideias trazidas no corpo do referencial teórico apresentado, baseia-se a proposta e a expectativa desta pesquisa, que tem como propósito indicar os fatores mais relevantes capazes de influenciar na saúde mental dos trabalhadores da classe bancária, propondo melhorias para as condições de trabalho dos mesmos.

3 METODOLOGIA

Este capítulo traz o desenho metodológico proposto para o desenvolvimento da pesquisa.

Para Mascarenhas (2012), é fundamental entender o conceito da metodologia, pois é a mesma que relata e explica tudo o que foi realizado no estudo, abrangendo conceitos fundamentais para o andamento da pesquisa, como método, público-alvo, o tipo de pesquisa aplicada e os instrumentos utilizados para a sua validação. Sendo assim, ao desenvolver qualquer tipo de estudo, é necessário definir o tipo de metodologia utilizada para conhecer o objeto do estudo.

Quadro 2 – Estrutura da metodologia

Delineamento			População e Amostra	Processo de Coleta	Processo de Análise
Natureza	Nível	Estratégia			
Quantitativa	Descritiva	Enquete ou <i>Survey</i>	Bancários do Rio Grande do Sul Probabilística	Questionário Estruturado	Estatística

Fonte: elaborado pela autora (2022).

O Quadro 2, tem como função apresentar de maneira resumida a estrutura da metodologia utilizada nesta pesquisa, sendo composto pelo delineamento da pesquisa, que abrange, também, a natureza, nível e estratégia aplicada no estudo, população e amostra, processo de coleta de dados e processo de análise realizados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A palavra método, vem do grego *methodos*, que na sua tradução literal para o português, significa *caminho* (MASCARENHAS, 2012).

O método proposto para a continuidade do estudo é de natureza quantitativa descritiva, através de um levantamento de campo. De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007), o estudo ou pesquisa descritiva é capaz de observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos variáveis sem ter de manipular os mesmos. Tem como objetivo descobrir da maneira mais precisa possível a repetição com que um fenômeno acontece, bem como sua relação e conexão com os demais, sua natureza

e características.

Bem como procura entender as diferentes situações e relações que acontecem na vida social, política, econômica e demais fatos do comportamento das pessoas, isoladamente ou em grupos e comunidades. Esse tipo de estudo atribui-se principalmente na área das ciências humanas e sociais, abordando problemas e dados de assuntos que merecem uma atenção e estudo porém não há registros de documentos.

Os dados precisam ser coletados e registrados em ordem para seu estudo específico e pode assumir diversas formas

A pesquisa de campo, de acordo com Mascarenhas (2012), se baseia na quantificação para coleta, e, logo após, faz o tratamento de seus dados obtidos. Nesse tipo de pesquisa são aceitos apenas métodos estatísticos de aplicação, como porcentagem, desvio padrão ou médias, para que não haja influência do pesquisador nos resultados, fazendo com que a pesquisa seja o mais imparcial possível.

O conceito de enquete ou *survey*, para Fonseca (2002) é descrito como um método de pesquisa para obtenção de dados e informações a respeito de determinado assunto e limitado para um determinado grupo de pessoas, requer um público-alvo e utiliza um questionário para coleta dos dados, onde quem responde, permanece sempre, identificável.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Segundo Mascarenhas (2012), universo ou população constitui-se em um grupo que pode ser composto por diversas pessoas, empresas ou qualquer elemento existente, ou seja, um conjunto de elementos que tem características necessárias para serem objeto de estudo.

Já a amostra é uma parte de tal grupo, ou seja, um pequeno pedaço da população estudada, uma parte deste universo citado, que é escolhido e selecionado com base em algum critério específico. Assim, a amostragem como uma técnica de estudo onde o objetivo é estudar características específicas de uma grande população.

De acordo com dados apresentados pelo Dieese (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), em estudo sobre o desempenho dos bancos de 2021, com dados de cinco dos maiores bancos do Brasil, privados e

públicos, durante a pandemia do Covid-19 houve uma queda de aproximadamente 13 mil empregados bancários na categoria, sendo que no ano de 2020 a classe contava com aproximadamente 405 mil trabalhadores bancários.

Já no ano de 2021, soma-se um total de 391.800 trabalhadores ativos no Brasil na categoria bancária. Imagina-se um universo superior a 20 mil bancários no Rio Grande do Sul. Será buscada uma amostra superior a 100 bancários gaúchos, através de uma amostragem probabilística.

Figura 6 – Calculadora amostral

Tamanho da população	Grau de confiança (%)	Margem de erro (%)
20000	95	10
Tamanho da amostra		
96		

Fonte: elaborado pela autora a partir de *Survey Monkey* (2022).

Mediante os cálculos apresentados, pretende-se trabalhar com uma amostra superior ao indicado pela calculadora amostral.

A amostragem probabilística é sujeitada a resultados e tratamentos estatísticos, onde as oportunidades de respostas são dadas de maneira igual ao público respondente, que deve ser finito e completamente acessível para se obter resultados (MASCARENHAS, 2012).

3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

Para coleta de dados, é proposta a utilização do questionário. O questionário é o método mais comumente utilizado para a coleta de dados, alegam Cervo, Bervian e Silva (2007), pois torna possível medir de forma exata o que se deseja, coletivamente.

A palavra questionário diz respeito a uma maneira de se obter respostas às questões específicas através de uma fórmula na qual o próprio informante preenche, que pode ser entregue presencialmente ou preparado de maneiras virtuais, que contém um conjunto de perguntas relacionadas ao problema central envolvido na pesquisa vinculada e que deverá ser aplicado simultaneamente para os indivíduos necessários para a obtenção de seus resultados.

O questionário que se encontra no Apêndice A foi baseado em dois trabalhos. O de Paiva (2005) analisa o ambiente de trabalho no setor bancário de Natal-RN. O outro trabalho é de Campello (2004) que analisa a saúde de trabalhadores desse universo em Porto Alegre-RS.

Com o intuito de trazer facilidade para aplicação da pesquisa, o questionário foi transcrito do Apêndice A para o *Google Forms*, sendo o teste piloto realizado na data entre 22/03/2022 e 23/03/2022, encaminhado para dois professores e mais cinco pessoas.

A pesquisa validada, foi liberada e aplicada ao público-alvo em 23/03/2022 logo após ter sido avaliada pelos professores mencionados e demais indivíduos que realizaram o teste piloto. Em um período de 08 dias, sendo encerrado e não podendo mais aceitar respostas, na data de 01/04/2022, contando com um total de 175 respondentes, sendo estes, trabalhadores da classe bancária, do Estado do Rio Grande do Sul.

3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados serão analisados através das técnicas da estatística descritiva. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), em pesquisas descritivas é necessário extrair a estatística descritiva, onde os dados são buscados em habitats naturais, em grandes ou pequenos grupos ou comunidades, dados que são coletados e registrados ordenadamente para que, assim, ocorra o estudo propriamente dito.

4 DESENVOLVIMENTO E RESULTADOS

No capítulo apresentado a seguir, será dissertado o desenvolvimento e os resultados desse estudo, com base nos índices obtidos das respostas do questionário proposto como instrumento de pesquisa. Mascarenhas (2012) prevê que os resultados dos testes devem coincidir com os objetivos definidos no início da pesquisa, a interpretação, precisa também, explicar e detalhar como os dados respondem às perguntas da atual pesquisa.

4.1 PERFIL DO RESPONDENTE

Para que seja possível definir corretamente o perfil do público-alvo dessa pesquisa, foi elaborada uma tabela que contém dados referentes a informações pessoais dos indivíduos.

Na Tabela 1, é possível visualizar o índice das questões relacionadas ao perfil do respondente, composta por cinco questões que dão início ao questionário apresentado.

Tabela 1 – Perfil do respondente

Idade		Estado civil	
18 a 23 anos	4%	Solteiro	28,6%
24 a 29 anos	18,3%	Casado/União Estável	61,7%
30 a 35 anos	14,9%	Divorciado/Separado	9,1%
36 a 40 anos	13,1%	Viúvo	0,6%
41 anos ou mais	49,7%		
Gênero		Tipo de instituição financeira	
Feminino	58,9%	Banco privado	54,3%
Masculino	40,6%	Banco público	33,1%
Prefiro não responder	0,6%	Cooperativa de crédito	6,3%
Escolaridade		Financeira	2,3%
Ensino médio completo	3,4%	Correspondente bancário	0%
Superior cursando	25,7%	Outra instituição financeira	4%
Superior completo	38,3%		
Pós/Mestrado/Doutorado	32,6%		

Fonte: elaborada pela autora (2022).

Com base nos dados coletados a respeito do perfil dos respondentes, no que diz respeito a idade, a primeira opção abrange a faixa etária de 18 a 23 anos, no qual 4% assinalaram fazer parte deste grupo, já a segunda alternativa, de 24 a 29 anos corresponde a 18,3% dos entrevistados, a terceira alternativa, entre 30 e 35 anos equivale a 14,9%, em seguida, entre 36 e 40 anos, 13,1% correspondem a tal faixa

etária e, por último, acima de 41 anos é equivalente a 49,7% dos respondentes. Percebe-se assim, que a grande maioria da população respondente tem idade acima de 41 anos.

A segunda questão do questionário, perguntava sobre o gênero, onde 58,9% são do gênero feminino, 40,6% do gênero masculino e, apenas 0,6% preferem não responder o seu gênero. Percebe-se, assim, uma maioridade do gênero feminino de respondentes dessa pesquisa.

A terceira questão do questionário, na parte do perfil dos entrevistados, diz respeito ao nível de escolaridade dos mesmos, onde 3,4% possuem ensino médio completo, 25,7% estão cursando o nível superior, 38,3% já possuem o nível superior concluído e, 32,6% pós-graduação, mestrado ou doutorado. No que diz respeito a estes dados, a maior parte dos respondentes dessa pesquisa, possuem o nível superior já concluído em relação ao seu grau de escolaridade.

A questão seguinte, solicita qual o estado civil dos respondentes, 28,6% assinalaram ser solteiros, 61,7% assinalaram serem casados ou possuem união estável, 9,1% são separados ou divorciados e, apenas 0,6% marcaram a opção viúvo(a). Percebe-se, que, a maioria dos respondentes dessa pesquisa já é casado ou, vive em uma união estável.

A última pergunta do perfil dos respondentes, questiona qual o tipo de instituição financeira que os mesmos atuam, 54,3% trabalham em bancos privados, 33,1% atuam em bancos públicos, 6,3% trabalham nas cooperativas de crédito, 2,3% em financeiras, 0% nos correspondentes bancários e, 4% atuam em outro tipo de instituição financeira. Ou seja, a maioria dos entrevistados, trabalham nos bancos privados do Rio Grande do Sul.

4.2 PESQUISA E PERCEPÇÃO DIRECIONADA AO ESTUDO

Dando sequência ao questionário, encontram-se mais três etapas desenvolvidas para obtenção de resultados específicos relacionados ao tema deste estudo.

Em sequência ao perfil do respondente, estão divulgadas 16 perguntas organizadas em escala linear, a respeito de seu atual estado de saúde, com a possibilidade de o indivíduo escolher apenas uma alternativa em uma escala de 1 a 5 para as respostas, podendo assinalar entre não tenho tal problema e tenho tal

problema.

Neste sentido, apresenta-se mais uma sequência de perguntas, dessa vez, organizadas em uma grade de múltipla escolha, dando enfoque nas questões relacionadas as condições do trabalho, composta por 27 breves perguntas, que podem ser respondidas em uma grade de 1 a 5 de acordo com a frequência de sintomas.

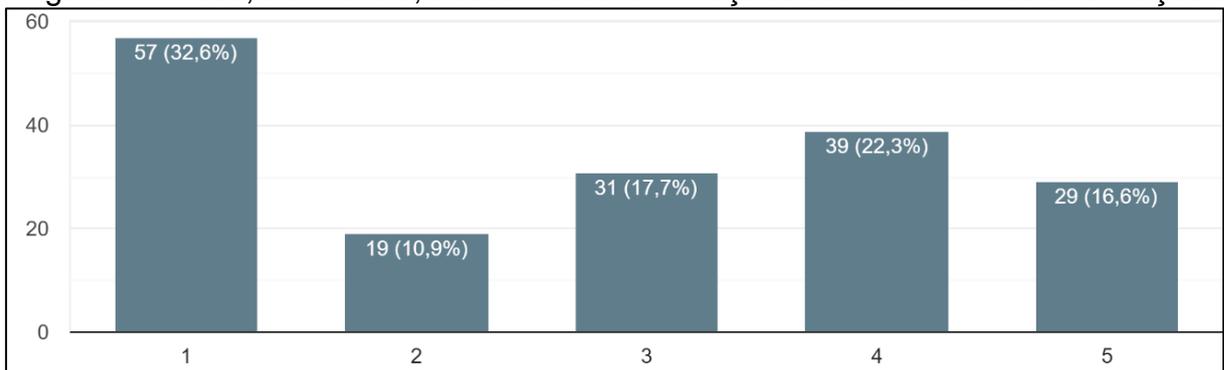
Por fim, as últimas 8 questões, são direcionadas a determinadas enfermidades ou transtorno que o indivíduo possa estar vivenciando, a grade de múltipla escolha conta com uma escala de cinco alternativas, também podendo ser respondidas de acordo com o grau dos sintomas apresentados pelo respondente.

4.2.1 Sobre o estado de saúde atual do trabalhador bancário

Os bancários, cada vez mais vem sofrendo com as condições de trabalho apresentadas no seu ambiente, os desconfortos dos movimentos, dores nos braços e juntas, dores e desconfortos em geral, são, muitas vezes comuns na rotina do indivíduo.

Como comenta Marcondes (2016), a preocupação com o local de trabalho e condições para o trabalhador, são de suma importância para ajudar na manutenção da saúde do mesmo. A Figura 7 a seguir, diz respeito a sensação de dor, desconforto e limitações de movimentos nos braços acarretados devido a esforços do trabalho.

Figura 7 – Peso, dormência, desconfortos e limitações dos movimentos dos braços



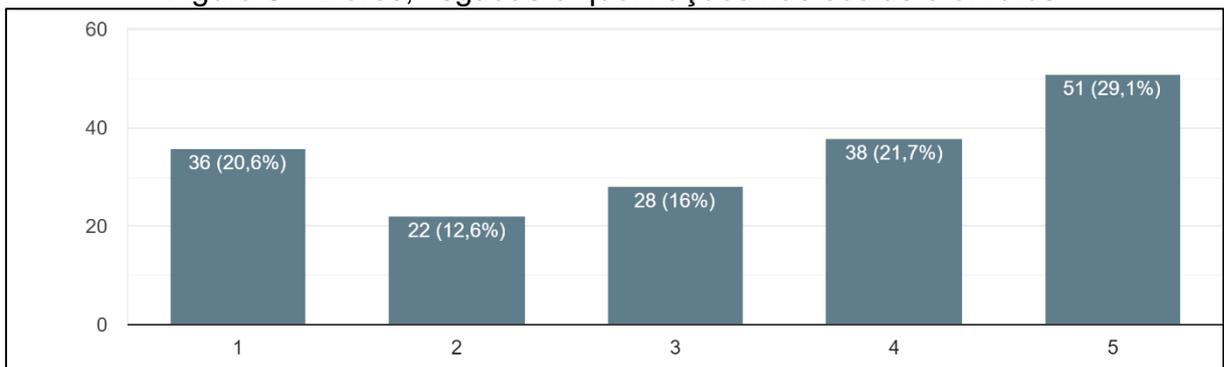
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Verifica-se nesta imagem, o resultado para a sensação de dores, desconfortos, pesos, dormências e limitações na movimentação dos membros superiores dos respondentes. Conforme a Figura 7, 32,6% que corresponde a 27

indivíduos, selecionaram a alternativa 1, que remete não sentir tal problema, enquanto 10,9% que equivale a 19 pessoas, marcaram a alternativa 2, 17,7% que corresponde a 31 pessoas, assinalaram a alternativa 3, 22,3% que é equivalente a 39 indivíduos, marcaram a alternativa 4, enquanto 16,6% que são 29 respondentes, assinalaram a alternativa 5, que remete sentir o problema. Percebe-se nessa questão, de acordo com o gráfico, que mais de 50% dos respondentes sentem dores leves e moderadas nos braços.

A Figura 8 a seguir, mostra como os respondentes se sentem em relação a dores, fisgadas e queimações nas costas e ombros, seguindo a mesma linha da questão anterior, onde o autor Marcondes (2016) reforça a importância do cuidado do local de trabalho para promover o bem-estar dos funcionários.

Figura 8 – Dores, fisgadas e queimações nas costas e ombros

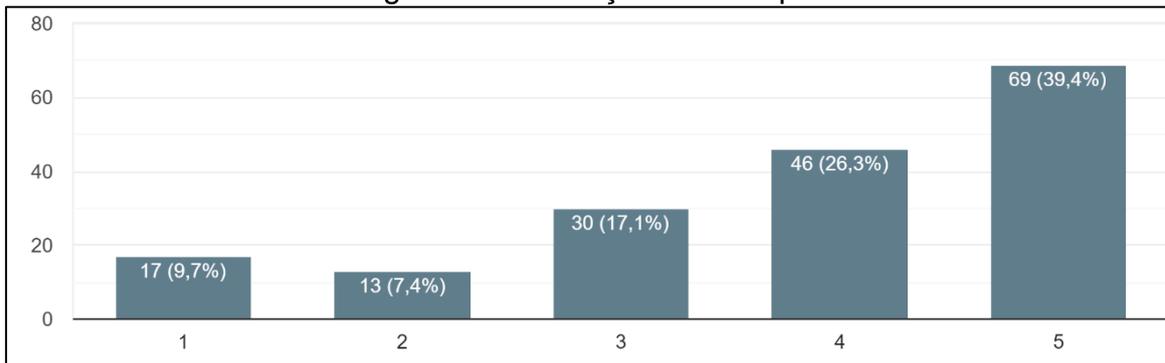


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Com base nos resultados obtidos dessa questão, percebe-se que 36 pessoas (20,6%) marcaram a alternativa 1, que indica não ter tal problema, 22 pessoas (12,6%) assinalaram a alternativa 2, 28 pessoas (16%) marcaram a alternativa número 3, 38 pessoas (21,7%) assinalaram a alternativa número 4 e, 51 pessoas (29,1%) assinalaram a alternativa número 5, que indica ter o problema, mostrando, que, mais da metade dos respondentes assinalou a opção de sentir dores, fisgadas e queimações nas costas e ombros, com bastante frequência.

O excesso de trabalho é um assunto recorrente e que tem completa relação ao cansaço físico do trabalhador. Como relatado por Almeida (2016), a partir da década de 30, os cuidados com a saúde física dos indivíduos foram instalados e levados a sério nas organizações. A Figura 9, relata os índices de cansaço físico que os indivíduos convivem devido ao seu ramo de trabalho.

Figura 9 – Cansaço físico frequente

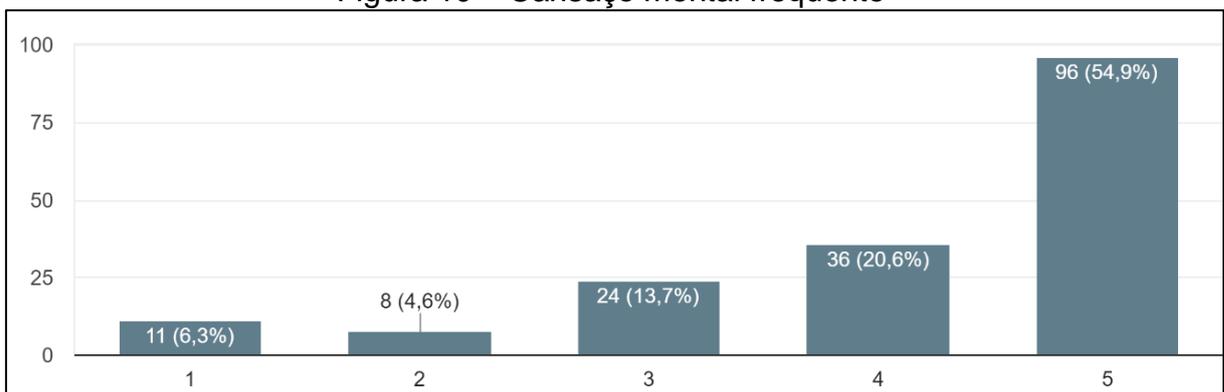


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Com base nos números apresentados na questão referida, 17 pessoas (9,7%) marcaram a opção de número 1, que significa não tem tal problema, 13 pessoas (7,4%) marcaram a opção número 2, 30 pessoas (17,1%) assinalaram a opção número 3, 46 pessoas (26,3%) assinalaram a opção número 4, enquanto 69 pessoas (39,4%) assinalaram a opção número 5, que significa que sentem tal problema. De acordo com os dados, nota-se que mais da metade dos respondentes sentem frequentemente cansaço físico.

Jacques e Amazarray (2006) relatam sua inquietação com a importância da saúde mental no ambiente de trabalho e como a preocupação com esse assunto aumenta frequentemente. A Figura 10, relata o índice do cansaço mental que o ambiente de trabalho causa nos respondentes desta pesquisa.

Figura 10 – Cansaço mental frequente



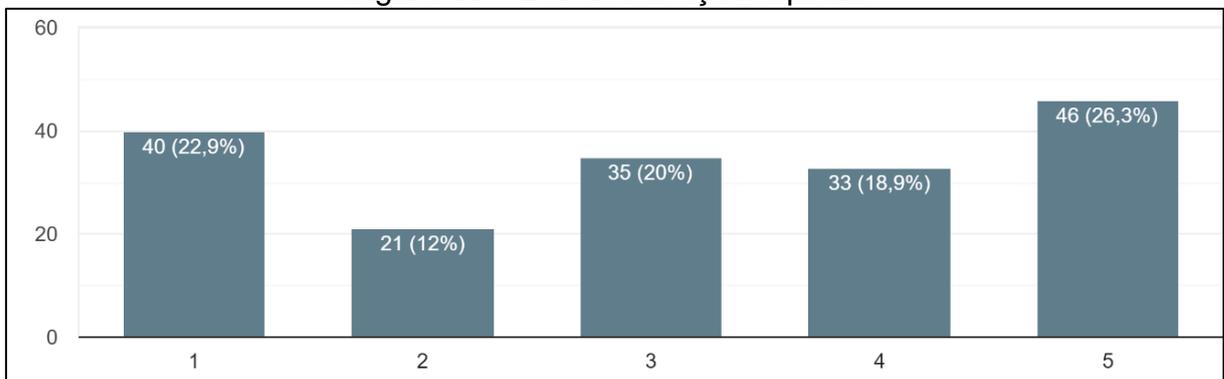
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com os números apresentados pela Figura 10 exibida, 11 pessoas (6,3%) assinalaram a alternativa número 1, que remete a não ter o problema, 8 pessoas (4,8%) assinalaram a alternativa número 2, 24 pessoas (13,7%) assinalaram

a alternativa número 3, 36 pessoas (20,8%) marcaram a alternativa número 4, 96 pessoas (54,9%) marcaram a alternativa número 5, que remete a sentir tal problema com frequência, mostrando, que, mais da metade dos respondentes alega sentir frequentemente sintomas de cansaço mental.

Na contemporaneidade, a dor de cabeça, enxaqueca ou cefaleia é um sintoma apontado como comum, principalmente no ambiente de trabalho, tem ligação direta com o cansaço mental, como mencionam Jacques e Amazarray (2006). A próxima Figura 11, relata a frequência com que os indivíduos sentem dores de cabeça no ambiente organizacional.

Figura 11 – Dor de cabeça frequente

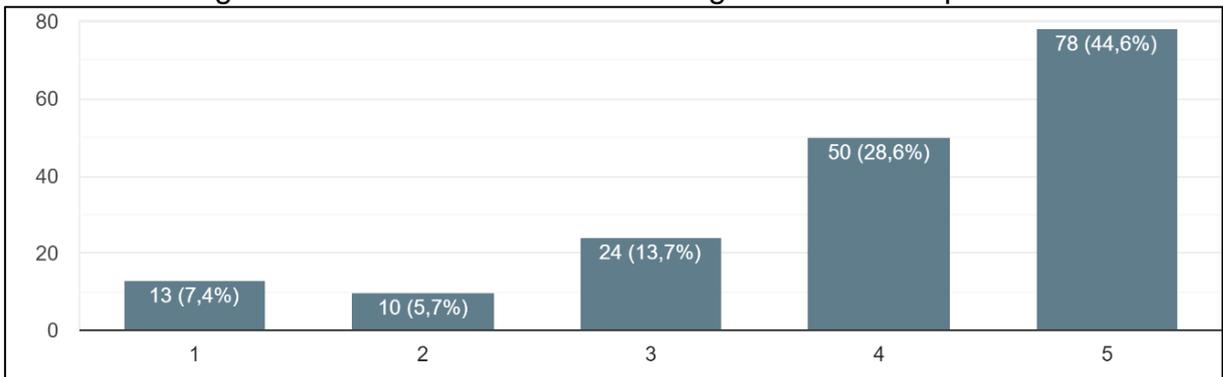


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 11, analisa-se que, 40 pessoas (22,9%) assinalaram a alternativa número 1, que demonstra não sentir nunca tal problema, 21 pessoas (12%) assinalaram a alternativa número 2, 35 pessoas (20%) assinalaram a alternativa número 3, 33 pessoas (18,9%) assinalaram a alternativa número 4 e, 46 pessoas (26,3%) assinalaram a alternativa número 5, que demonstra sentir o problema com frequência. Observa-se, assim, que a maioria dos respondentes dessa pesquisa, alegam sentir dores de cabeça com frequência.

A busca pela excelência profissional é um fator desencadeador de suma importância para o aparecimento de doenças mentais, Vasconcelos e Faria (2008) afirmam que a pressão no ambiente organizacional é atribuída diretamente a sintomas como estresse e ansiedades frequentes. A Figura 12 demonstra os índices de estresse no ambiente organizacional dos respondentes.

Figura 12 – Estresse no ambiente organizacional frequente

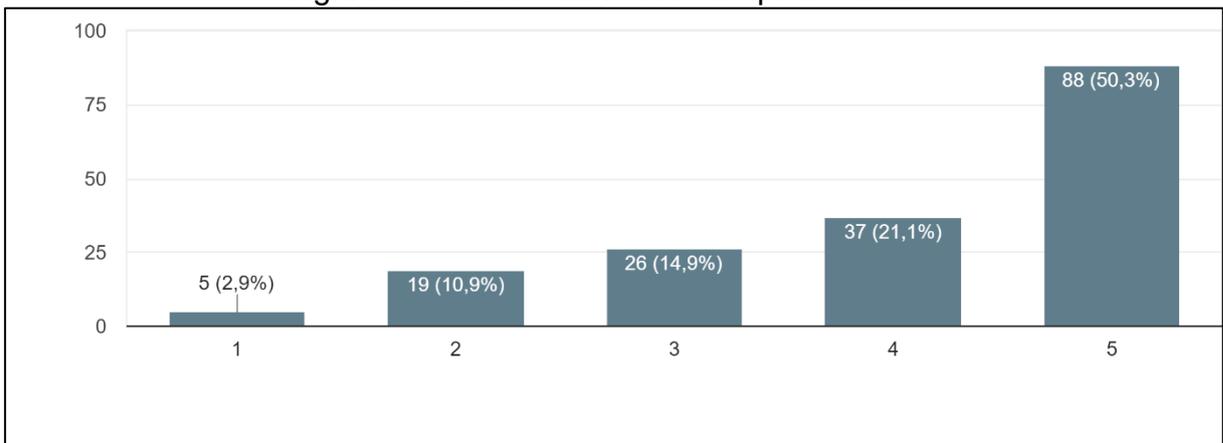


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 12 em destaque, relata que, 13 pessoas (7,4%) marcaram a alternativa número 1, que remete a nunca ter o problema em questão, 10 pessoas (5,7%) assinalaram a alternativa número 2, 24 pessoas (13,7%) assinalaram a alternativa número 3, 50 pessoas (28,6%) assinalaram a alternativa número 4, enquanto 78 pessoas (44,6%) assinalaram a alternativa número 5, que remete sentir o problema frequentemente. Define-se, que, mais da metade dos respondentes dessa questão, alegam sentir-se estressados frequentemente.

Em sequência a questão anterior, a Figura 13, indica os índices dos sintomas de ansiedade que os respondentes informaram sentir devido a rotina de trabalho.

Figura 13 – Sente ansiedade frequentemente



Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

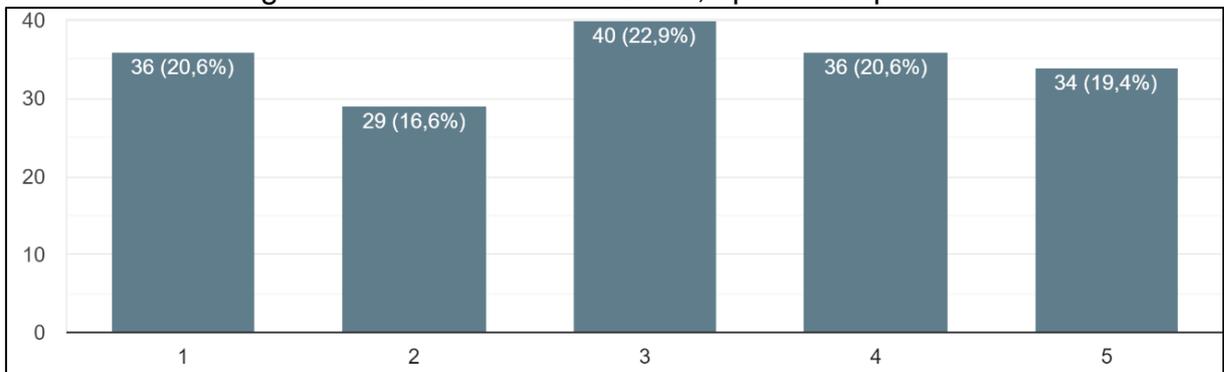
Os resultados apresentados na Figura 13, afirmam que, 5 pessoas (2,9%) assinalaram a alternativa número 1, que relata não sentir tal problema, 19 pessoas (10,9%) assinalaram a questão número 2, 26 pessoas (14,9%) assinalaram a alternativa número 3, 37 pessoas (21,1%) assinalaram a alternativa número 4,

enquanto 88 pessoas (50,3%) assinalaram a alternativa número 5, que relata sentir com frequência tal problema. Percebe-se, então, que pouco mais de 50% dos respondentes afirmam sentir com frequência sensação de ansiedade relacionada ao trabalho.

A depressão é uma das doenças que mais tem causado afastamentos do trabalho, ocupando atualmente o terceiro lugar no *ranking*, como informa Souza (2013). Os bancários saem na frente quando a questão é doenças e transtornos mentais causados pelo trabalho, devido a grandes pressões e altas metas impostas.

A Figura 14, retrata os índices dos sintomas de depressão e tristeza que sentem os indivíduos que responderam a atual pesquisa.

Figura 14 – Sintomas de tristeza, apatia e depressão



Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

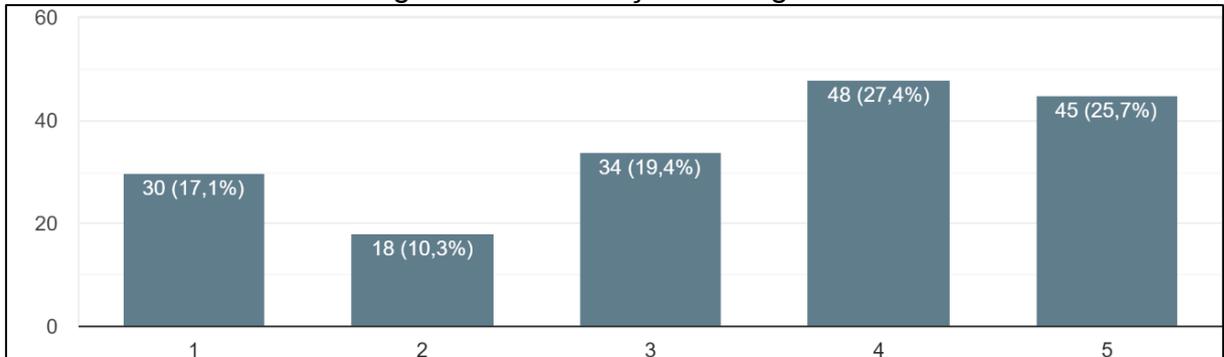
A presente questão, demonstra que, 36 indivíduos (20,6%) responderam a alternativa número 1, que remete não sentir tal problema, 29 indivíduos (16,6%) responderam a alternativa número 2, 40 indivíduos responderam a alternativa número 3, 36 indivíduos (20,6%) também responderam a alternativa número 4, enquanto 34 indivíduos (19,4%) responderam a alternativa número 5, que remete sentir frequentemente tal problema. Observa-se, nessa questão, que a maior parte dos respondentes assinalou a alternativa número 3, que remete sentir às vezes uma sensação de tristeza, apatia ou sintoma de depressão.

A angústia é uma sensação que está totalmente relacionada a impotência, ao sentimento de tentar e não conseguir, sentimento esse, que pode causar grande sofrimento psíquico, além do que Jacques e Amarazzay (2006) alegam que, muito desses sintomas se dão pelos indivíduos terem seus sintomas desprezados e diminuídos.

A Figura 15 a seguir, relata o índice de angústia provocado nos colaboradores

bancários.

Figura 15 – Sensação de angústia



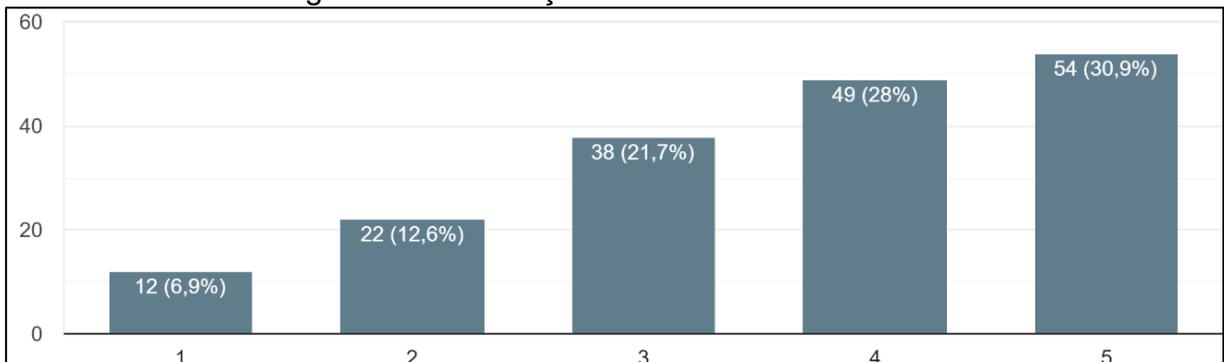
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 15, relata que, 30 pessoas (17,1%) assinalaram a alternativa número 1, que remete não sentir nunca tal problema, 18 pessoas (10,3%) assinalaram a alternativa número 2, 34 pessoas (19,4%) assinalaram a alternativa número 3, 48 pessoas (27,4%) assinalaram a alternativa número 4 e, 45 pessoas (25,7%) assinalaram a alternativa número 5, que remete sentir frequentemente tal problema. Nessa questão, observa-se, que, quase a metade dos respondentes (48 indivíduos) assinalaram a questão número 4, que afirma sentir quase sempre a sensação de angústia.

As LER/DORT também estão à frente na classe dos bancários, Heloani (2003) aponta que a repetitividade de movimentos, uso excessivo de recursos que possam ser prejudiciais e técnicas inadequadas no ambiente organizacional ocasionam a tensão dos músculos e se dá pelo nervosismo vivido no dia-a-dia.

Na Figura 16, encontram-se os índices de nervosismo e tensão selecionados pelos indivíduos.

Figura 16 – Sensação de nervosismo e tensão



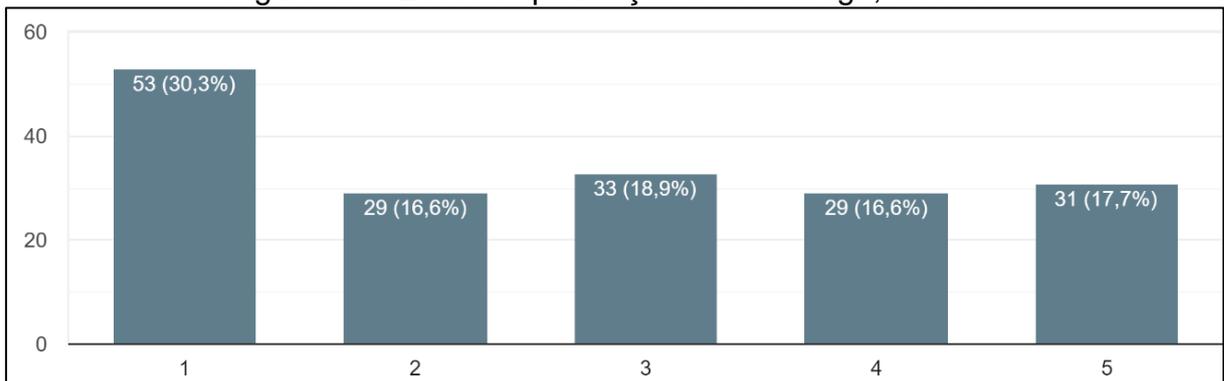
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Na Figura 16, vê-se, que, 12 pessoas (6,9%) assinalaram a alternativa número 1, que remete a não sentir nunca tal problema, 22 pessoas (12,6%) assinalaram a alternativa número 2, 38 pessoas (21,7%) assinalaram a alternativa número 3, 49 pessoas (28%) assinalaram a alternativa número 4, enquanto 54 pessoas (30,9%) assinalaram a alternativa número 5, que remete a sentir frequentemente tal problema. Afirma-se, que, na questão em foco, mais da metade dos respondentes afirma sentir-se nervosos e tensos com frequência.

Dando continuidade a questão anterior, o nervosismo e a tensão têm uma relação direta com dores de estômago, sensação de queimação no estômago e úlceras, a pressão vivia no ambiente organizacional impulsiona tais sintomas.

A Figura 17, relata os resultados dos sintomas de dores no estômago e úlcera sentidos pelos indivíduos.

Figura 17 – Dores e queimação no estômago, úlceras



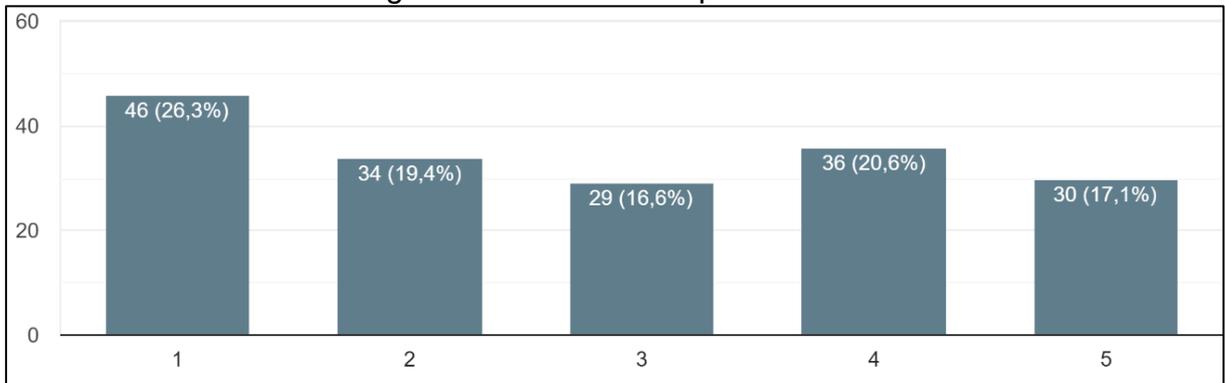
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 17, demonstra, que, 53 indivíduos marcaram a alternativa número 1, que corresponde a nunca sentir tal problema, 29 indivíduos (16,6%) marcaram a alternativa número 2, 33 indivíduos (18,9%) marcaram a alternativa número 3, 29 indivíduos (16,6%) também marcaram a alternativa número 4 e, 31 indivíduos (17,7%) marcaram a alternativa número 5, que corresponde a sentir sempre tal problema. Na questão referida, percebe-se, que, mais da metade dos respondentes afirma nunca sentir dores de estômago, queimações e úlceras.

Sampaio e Messias (2002) relata que cada ser humano sente as coisas a sua maneira, do seu próprio jeito e na sua intensidade, é importante saber compreender as dores e sofrimentos de cada um. Alguns indivíduos, podem simplesmente, acarretar insônia e dificuldades para dormir devido ao estresse do dia e das

dificuldades diárias, os resultados visualizados na Figura 18 a seguir, demonstra as dificuldades que os participantes sentem ao irem dormir após um dia de trabalho.

Figura 18 – Dificuldade para dormir



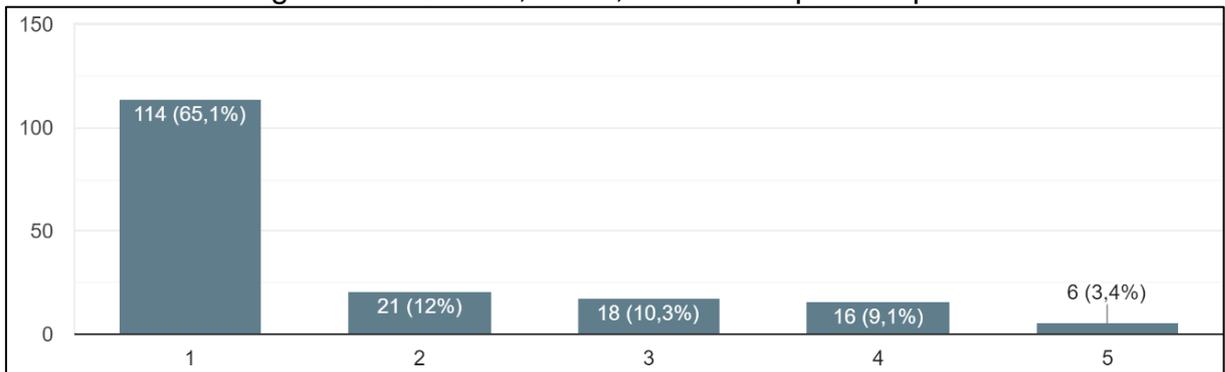
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Nessa questão, analisa-se, que, 46 pessoas (26,3%) assinalaram a alternativa número 1, que relatam não sentir tal problema, 34 pessoas (19,4%) assinalaram a alternativa número 2, 29 (16,6%) pessoas assinalaram a alternativa número 3, 36 pessoas (20,6%) assinalaram a alternativa número 4 e, 30 pessoas (17,1%) assinalaram a alternativa número 5, que relatam sentir frequentemente tal problema. Com base nisso, percebe-se, que, a maioria dos respondentes alega não sentir dificuldades para dormir diariamente.

Como já citado anteriormente por Marcondes (2016), os cuidados com o ambiente de trabalho são de suma importância para que o bem-estar dos colaboradores seja frequentemente promovido no local, pois os mesmos, diariamente estão dispostos a fatores que podem prejudicar a sua saúde, a qualidade do ar, por exemplo, é um fator que deve ser medido dentro de um período estipulado, para que saiba-se a condição do ar inspirado.

A Figura 19 a seguir, relaciona-se a sintomas de chiado, dificuldades para respirar e asma.

Figura 19 – Chiado, asma, dificuldade para respirar

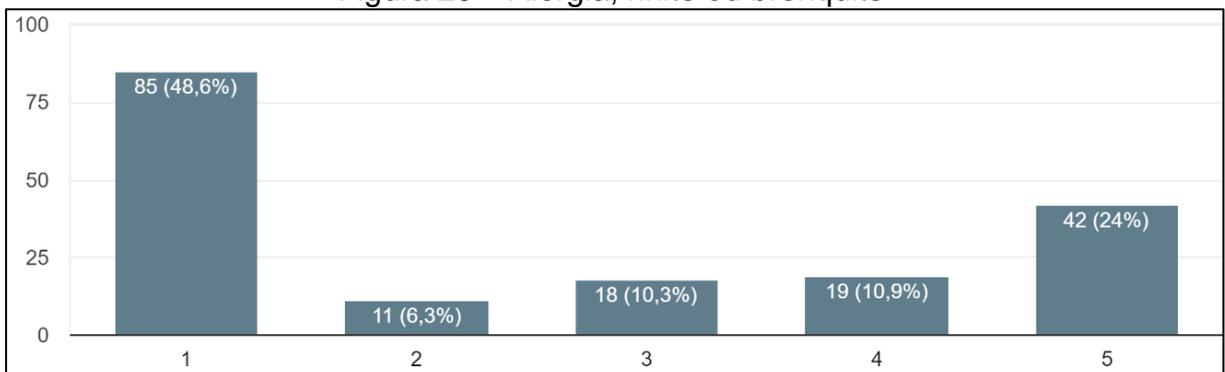


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A referida questão, informa que, 114 pessoas (65,1%) assinalaram a alternativa número 1, que diz respeito a não sentir tal problema, 21 pessoas (12%) assinalaram a alternativa número 2, 18 pessoas (10,3%) assinalaram a alternativa número 3, 16 pessoas (9,1%) assinalaram a alternativa número 4, enquanto 6 pessoas (3,4%) assinalaram a alternativa número 5. Percebe-se, que, nessa questão, quase que a maioria dos respondentes afirma não sentir chiado no peito, sintomas de asma e nem dificuldades para respirar.

Seguindo a linha dos cuidados no ambiente organizacional, a exposição a poeiras, pós de qualquer tipo e sujeiras em geral, podem afetar negativamente a saúde dos colaboradores, Almeida (2016), mencionou que, a partir da década de 30 os órgãos sanitários começaram a atuar com força nos ambientes organizacionais.

Figura 20 – Alergia, rinite ou bronquite



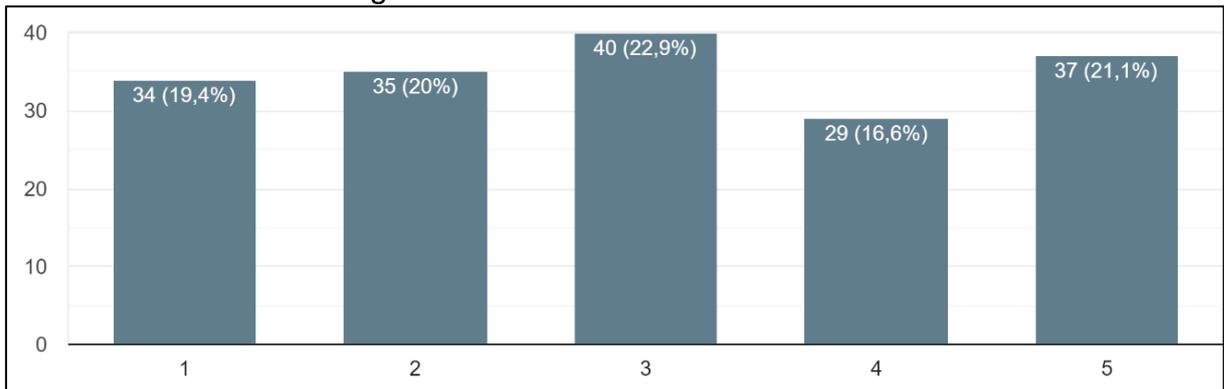
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 20 em questão, relata que 85 respondentes (48,6%) assinalaram a alternativa número 1, que remete não sentir o problema com frequência, 11 pessoas (6,3%) assinalaram a alternativa número 2, 18 respondentes (10,3%) assinalaram a alternativa número 3, 19 respondentes (10,9%) assinalaram a alternativa número 4,

enquanto 42 respondentes (24%) assinalaram a alternativa número 5, que remete a sentir frequentemente o problema. Esses resultados informam, que, a maioria dos respondentes alega não ter alergias, rinite ou bronquite.

Os problemas de memória estão diretamente ligados a transtornos psicológicos e a saúde mental, Jacques e Amazarray (2006), abordam, que, estresses pós-traumáticos são grandes causadores da falha da memória.

Figura 21 – Dificuldade de memorizar

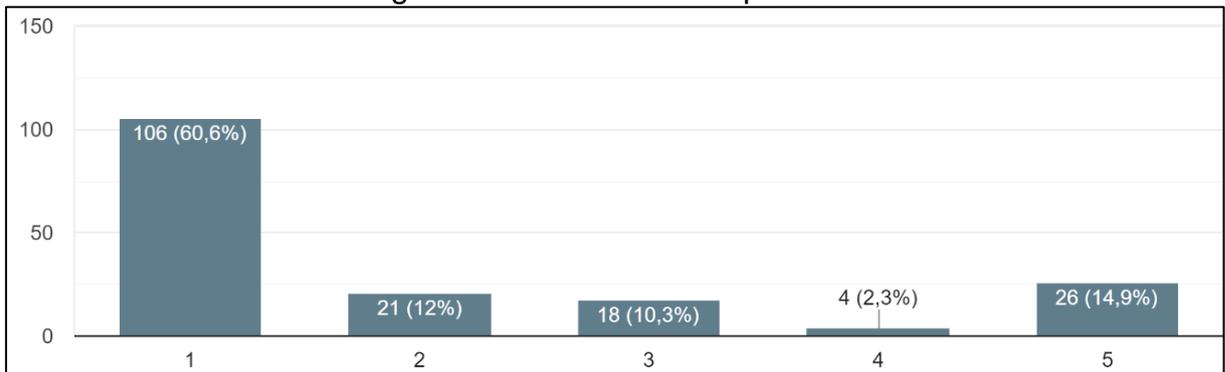


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 21 em questão, remete que 34 respondentes (19,4%) assinalaram a alternativa número 1, que indica não sentir tal problema, 35 respondentes (20%) assinalaram a alternativa número 2, 40 respondentes (22,9%) assinalaram a alternativa número 3, 29 respondentes (16,6%) assinalaram a alternativa número 4, enquanto 37 respondentes (21,1%) assinalaram a alternativa número 5, que indica sentir o problema com frequência. Percebe-se, então, que em relação a dificuldade de memorizar, a maioria dos entrevistados sente essa dificuldade às vezes.

Almeida (2016) relata, que, as jornadas de trabalho de 8 horas foram estipuladas pensando em prol dos trabalhadores, para promover o bem-estar dos mesmos e uma carga de horário saudável, evitando assim, demais problemas de saúde para os indivíduos. Os problemas de pressão, são comuns nos trabalhadores que, algumas vezes, passam horas seguidas no trabalho sem as devidas pausas para refeições, idas ao banheiro, ou até mesmo, poucos minutos de relaxamento.

Figura 22 – Problemas de pressão



Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

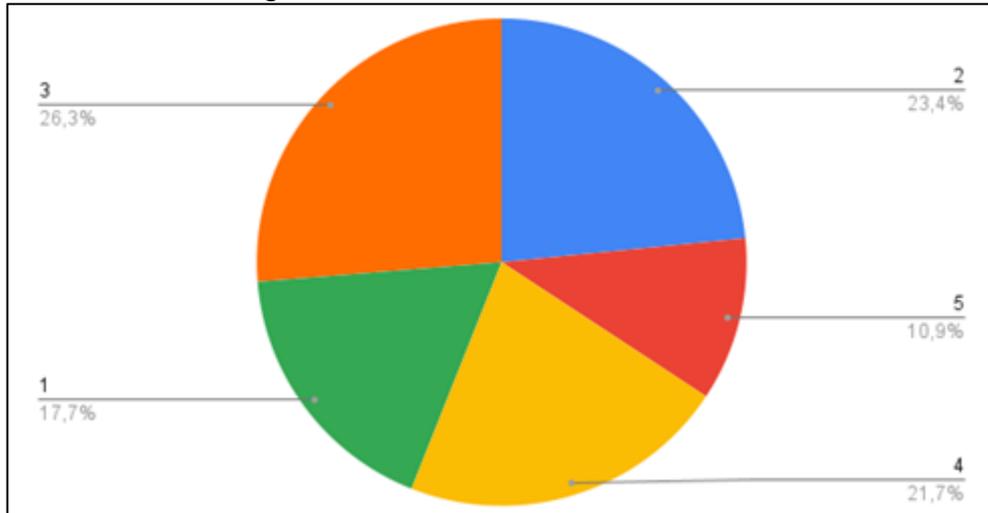
A Figura 22 em questão, demonstra que, 106 respondentes (60,6%) assinalaram a alternativa número 1, que remete a não sentir o problema com frequência, 21 pessoas (12%) assinalaram a alternativa número 2, 18 pessoas (10,3%) assinalaram a alternativa número 3, 4 pessoas (2,3%) assinalaram a alternativa número 4 e, 26 pessoas (14,9%) assinalaram a alternativa número 5. Percebe-se, então, que mais da metade dos respondentes assinalou não possuir problemas de pressão.

4.2.2 Sobre organização, condições, ambiente e relações de trabalho.

As questões a seguir, são relacionadas à organização, condições e ambiente de trabalho, onde os respondentes contavam com uma escala de intensidade de 1 a 5 para assinalar o que mais demonstrava seus sentimentos diante das afirmações em relação ao contexto e o ambiente organizacional, sendo 1 para nunca, 2 para raramente, 3 para às vezes, 4 para frequentemente e, 5 para sempre.

A maneira como se conduz um dia de trabalho tem parte fundamental para evitar o início dos transtornos mentais e desgastes emocionais, para Jacques e Amazarray (2006), o setor bancário se destaca nesse aspecto, pois está diretamente ligado a uma alta cobrança de produção.

Figura 23 – Sobre o ritmo de trabalho

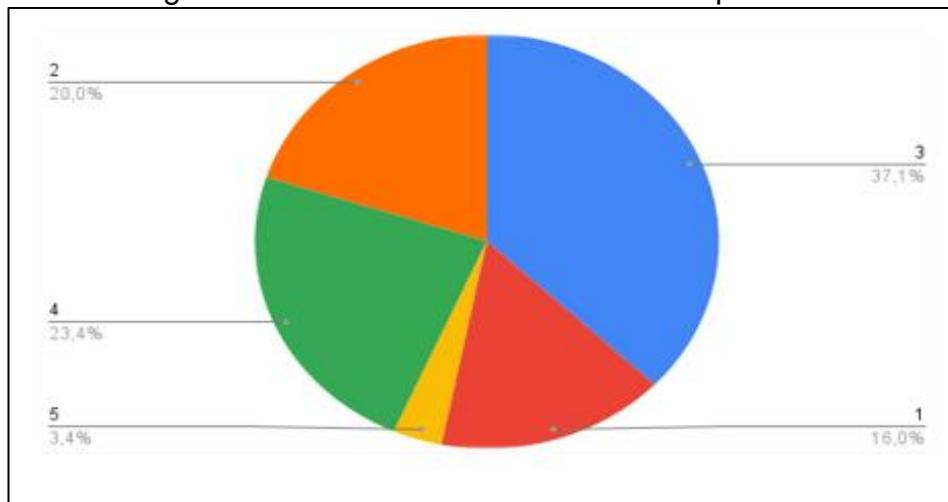


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 23, relata que, em uma escala de 1 a 5 para o ritmo de trabalho, considerando o grau de intensidade, 31 respondentes assinalaram a alternativa 1 (17,7%), 41 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (23,4%), 46 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (26,3%), 38 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (21,7%) e, 19 respondentes assinalaram a alternativa número 5 (10,9%). Afirma-se, que, a maioria dos respondentes considera que o ritmo de trabalho raramente, ou, às vezes é normal na organização.

A cobrança de metas e resultados é o que mais auxilia no desencadeamento das doenças e transtornos mentais nos bancários, pois os mesmos sofrem constantes cobranças e vivem na pressão, como já citado por Jacques e Amazarray (2006).

Figura 24 – Coerência nos resultados esperados

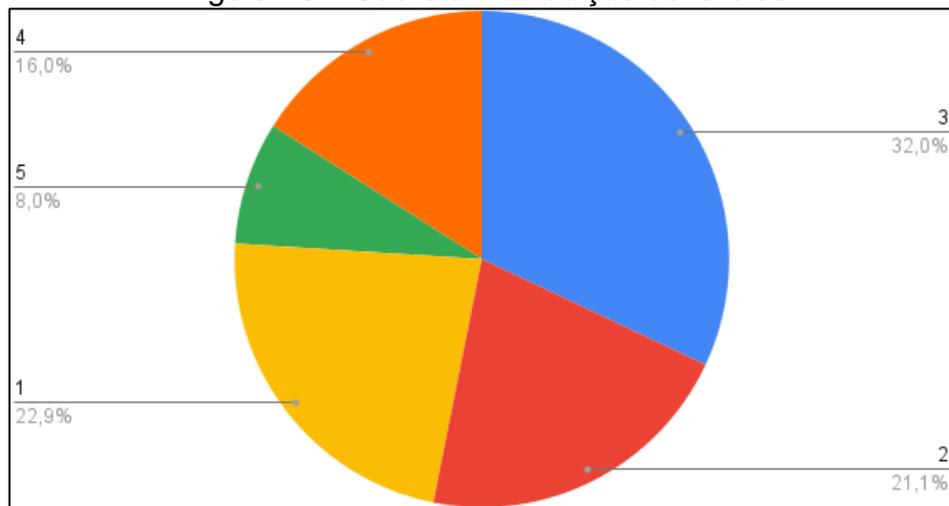


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 24 em questão, diz respeito aos resultados esperados pela organização serem coerentes, em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade em relação aos resultados serem coerentes, 28 respondentes assinalaram a alternativa número 1 (16%), 35 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (20%), 65 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (37,1%), 41 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (23,4%), enquanto 6 respondentes assinalaram a alternativa número 5 (3,4%). Afirma-se, assim, que a maioria dos respondentes considerava que às vezes, ou frequentemente há coerência nos resultados esperados.

Uma instituição precisa de organização, para isso a gestão é fundamental, na qual precisa fornecer e dividir as demandas igualmente entre os colaboradores, Dessler (2003) afirma, que, a junção de vários elementos relacionados aos líderes e as pessoas, formam uma equipe preparada.

Figura 25 – Sobre a distribuição de tarefas



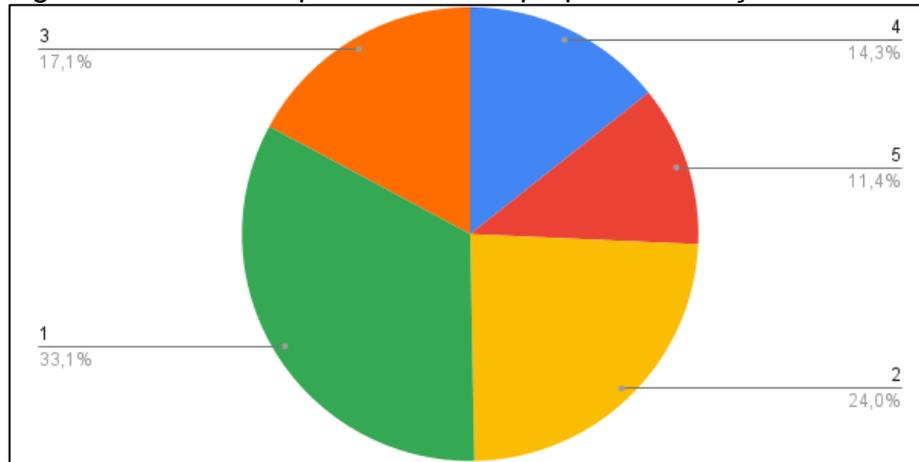
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 25, em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade, percebe-se, que, 40 respondentes assinalaram a alternativa número 1 (22,9%), 37 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (21,1%), 56 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (32%), 28 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (16%), e, 14 respondentes assinalaram a alternativa número 5 (8%). Com isso, afirma-se, que, a maioria dos respondentes considera que às vezes considera justa a distribuição de tarefas na organização.

Ainda com relação a pressão, além da pressão de metas, há também a cobrança para a realização de tarefas e, atendimento ao público no menor intervalo

de tempo possível, lembrando, que, as instituições financeiras contam com um prazo máximo de tempo de espera em fila para atendimento ao público, no qual agrega ainda mais para a pressão nas demandas diárias.

Figura 26 – Sobre a pressão do tempo para realização de tarefas

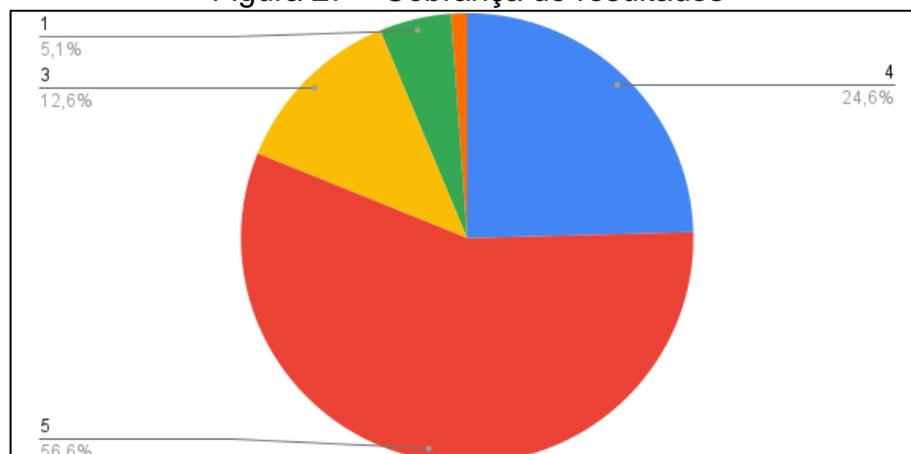


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 26, em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade, percebe-se, que, 58 respondentes assinalaram a alternativa número 1 (33,1%), 42 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (24,0%), 30 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (17,1%), 25 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (14,3%), enquanto 20 respondentes assinalaram a alternativa número 5 (11,4%). Conclui-se, que, a maioria dos respondentes considera que as tarefas nunca são realizadas sem que haja pressão de tempo.

Jacques e Amazarray (2006), alegam que os bancários estão a frente nas doenças mentais devido a cobrança de resultados.

Figura 27 – Cobrança de resultados

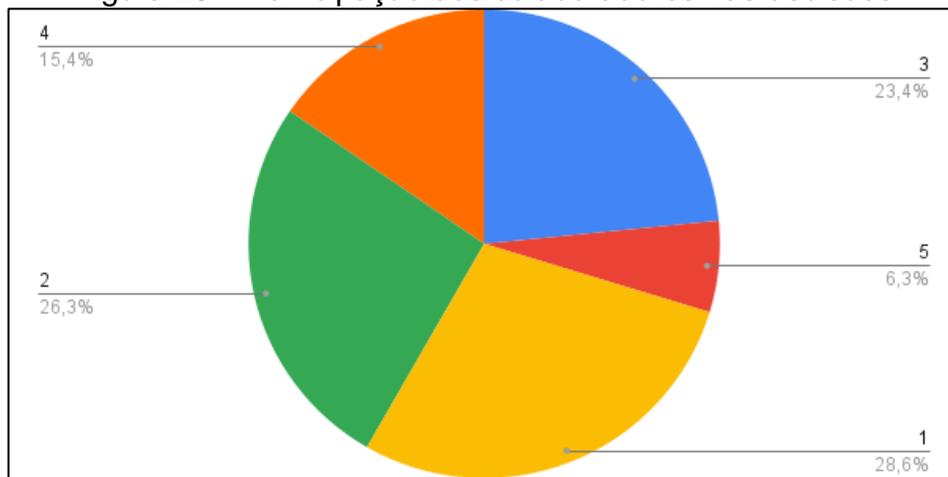


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 27, relata que em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade, 9 respondentes assinalaram a alternativa número 1 (5,1%), 2 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (1,1%), 22 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (12,6%), 43 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (24,6%), enquanto 99 respondentes escolheram a alternativa número 5 (56,6%). Conclui-se assim, que a maioria dos respondentes sempre convive com a cobrança de resultados no ambiente organizacional.

A participação dos colaboradores nas decisões e estratégias organizacionais é de suma importância na empresa, pois demonstra aos funcionários que estão sendo ouvido pelos gestores, parte fundamental da gestão de pessoas, como citado por Chiavenato (2020).

Figura 28 – Participação dos colaboradores nas decisões

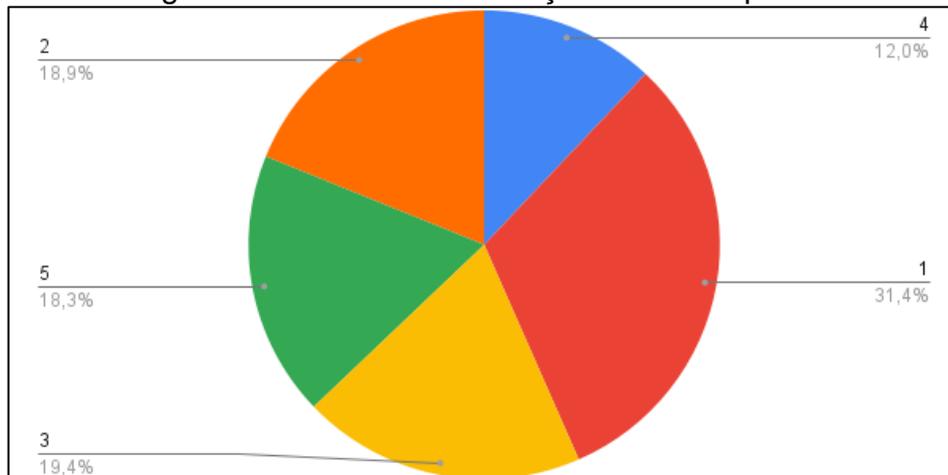


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 28 relata, que em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade, 50 respondentes assinalaram a alternativa número 1 (28,6%), 46 respondentes assinalaram a alternativa número 2 (26,3%), 41 respondentes assinalaram a alternativa número 3 (23,4%), 27 respondentes assinalaram a alternativa número 4 (15,4%), e, 11 respondentes assinalaram a alternativa número 5 (6,3%). Percebe-se, que, a maioria dos respondentes alega que nunca ou raramente há a participação dos colaboradores na tomada de decisões da instituição.

A gestão de pessoas, além de dar voz aos colaboradores, também precisa apoiá-los, e, fiscalizar os colaboradores com *feedbacks*, treinamentos e conversas que possam ajudar a agregar e melhorar o desempenho, fazem parte da rotina da gestão de pessoas, como comentado por Chiavenato (2020).

Figura 29 – Sobre a fiscalização de desempenho

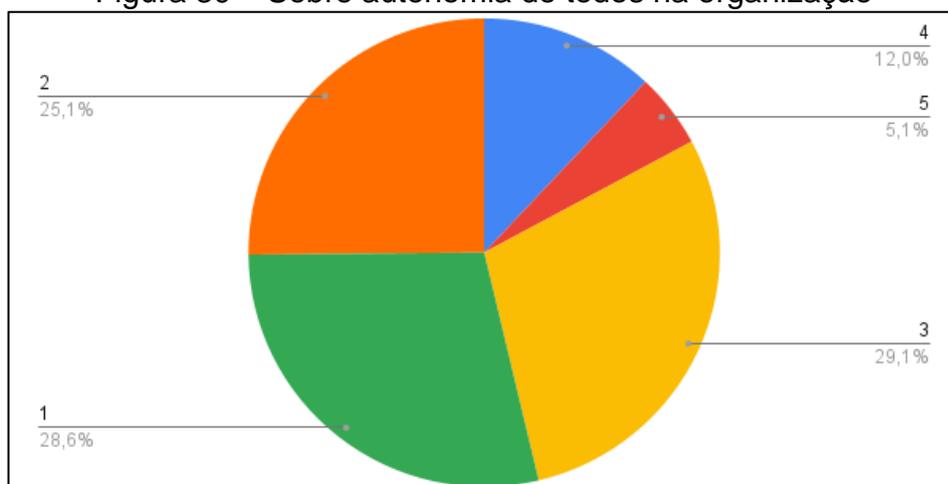


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

Como demonstrado na Figura 29, em uma escala de 1 a 5 para o grau de intensidade, 55 respondentes assinalaram a opção 1, 33 respondentes assinalaram a opção 2, 34 respondentes assinalaram a opção 3, 21 respondentes assinalaram a opção 4, e, 32 respondentes assinalaram a opção 5. Presume-se, que, a maioria dos respondentes considera que nunca ou, raramente não há a fiscalização do desempenho dos colaboradores na organização.

A qualidade de vida no trabalho cita que uma adequada autonomia tanto na vida pessoal, como na profissional, é um ponto importante que influencia diretamente para obter felicidade no trabalho, como citado por Limongi-França (2003).

Figura 30 – Sobre autonomia de todos na organização



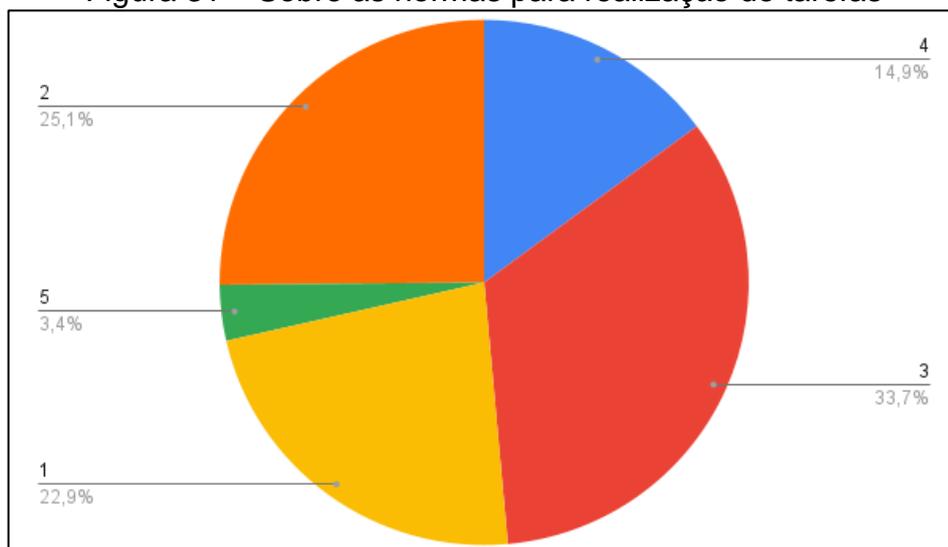
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 30, relata, que, 50 respondentes assinalaram a opção número 1, 44 respondentes assinalaram a opção número 2, 51 respondentes assinalaram a opção

número 3, 21 respondentes assinalaram a opção número 4, enquanto 9 respondentes escolheram a opção número 5. Percebe-se, assim, que a maioria dos respondentes alega que às vezes ou, quase nunca, há autonomia para todos os colaboradores na organização.

Morin (2001), traz o conceito de que o emprego é uma junção de atividades rotineiras e com normas e regras, na qual um indivíduo exerce para uma instituição visando fins lucrativos para ambas as partes.

Figura 31 – Sobre as normas para realização de tarefas

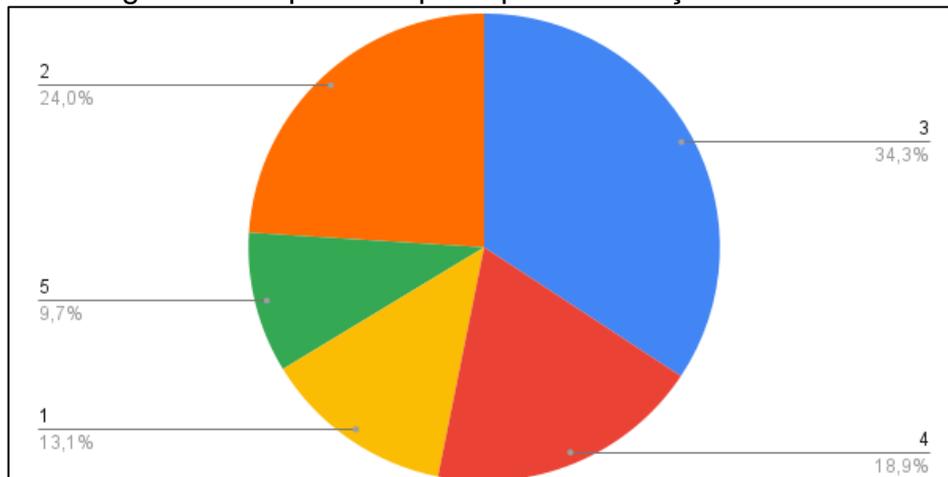


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 31, demonstra que, 40 indivíduos assinalaram a opção número 1, 44 indivíduos assinalaram a opção número 2, 59 indivíduos assinalaram a opção número 3, 26 indivíduos assinalaram a opção número 4, e, apenas 6 indivíduos assinalaram a opção número 5. Afirma-se, então, que, a maioria dos respondentes alega que às vezes as normas para a realização das tarefas nas organizações são flexíveis.

Seguindo a linha da gestão de pessoas, em conjunto com a qualidade de vida no trabalho, para que haja harmonia e a realização das tarefas do emprego possam ser exercidas, é necessário que haja apoio para realizar tarefas, onde os cursos e treinamentos são peças-chave para um bom desenvolvimento, como cita Chiavenato (2020).

Figura 32 – Apoio e suporte para realização de tarefas

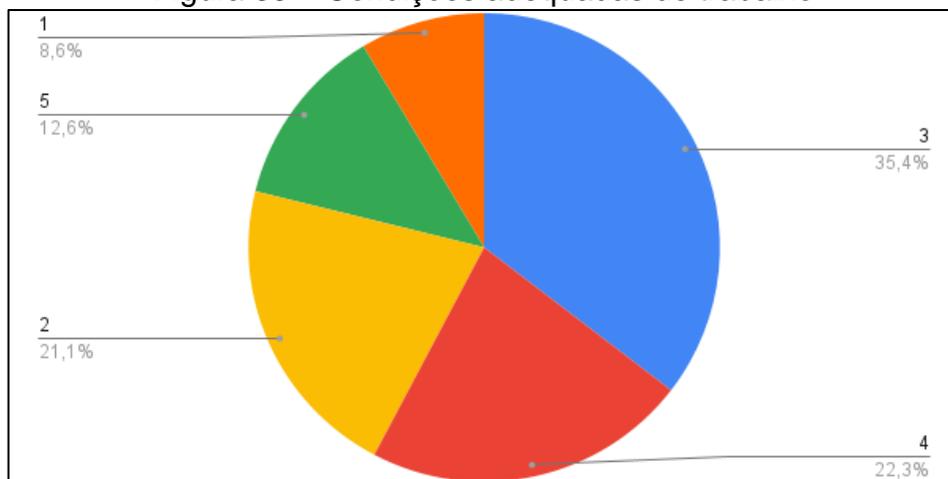


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 32, relata que, 23 respondentes assinalaram a opção número 1, 42 respondentes assinalaram a opção número 2, 60 respondentes assinalaram a opção número 3, 33 respondentes assinalaram a opção número 4, e 17 respondentes assinalaram a opção número 5. Conclui-se, assim, que a maioria dos respondentes considera apenas às vezes ter apoio e suporte para a realização de tarefas.

Para que haja uma boa produtividade, além de todas as questões envolvendo as pessoas, as condições do ambiente também são de suma importância, Marcondes (2016) comenta, que, as condições no ambiente de trabalho constantemente precisam ser fiscalizadas e estar em ordem, para evitar que o trabalhador tenha problemas de saúde, dada a quantidade de fatores em que estão expostos.

Figura 33 – Condições adequadas de trabalho



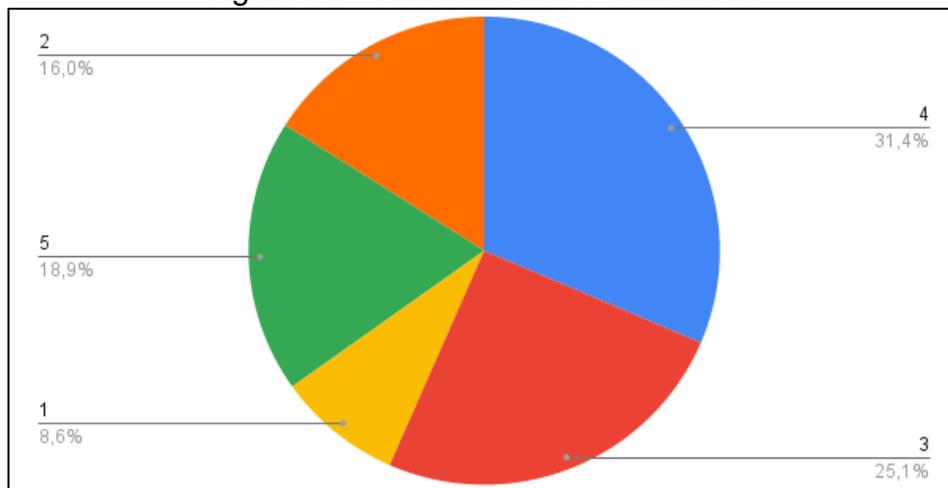
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 33, demonstra, que, em uma escala de 1 a 5 para o grau de

intensidade, 15 respondentes assinalaram a alternativa número 1, 37 respondentes assinalaram a alternativa número 2, 62 respondentes assinalaram a alternativa número 3, 39 respondentes assinalaram a alternativa número 4, e, 22 respondentes assinalaram a alternativa número 5. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera que, às vezes e quase sempre as condições de trabalho são adequadas para o trabalhador.

Seguindo o ensinamento de Marcondes (2016), o ambiente precisa exalar conforto, para que haja maior harmonia e bem-estar para os colaboradores, prezar pela ergonomia é parte fundamental para evitar doenças do trabalho.

Figura 34 – Ambiente físico confortável

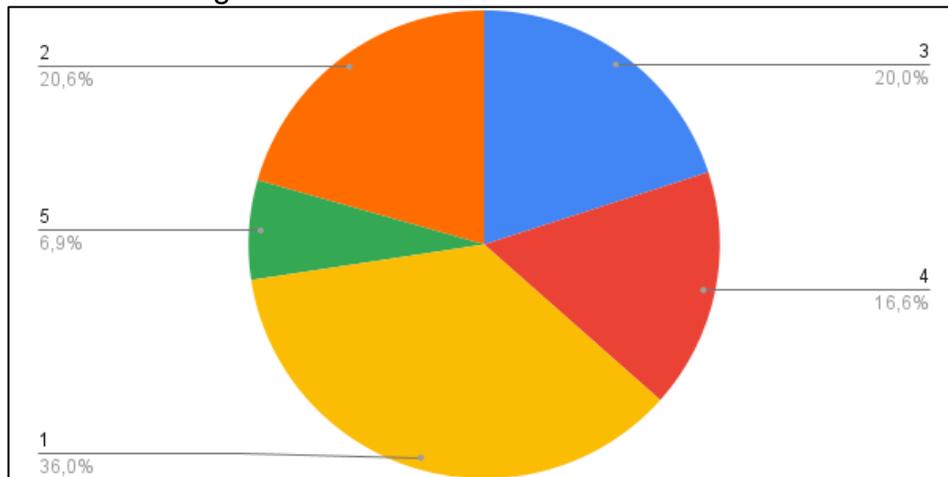


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 34, mostra, que, 15 respondentes escolheram a alternativa número 1, 28 respondentes escolheram a alternativa número 2, 44 respondentes escolheram a alternativa número 3, 55 respondentes escolheram a alternativa número 4, e, 33 respondentes escolheram a número 5. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera que quase sempre o ambiente físico é agradável e confortável para trabalhar.

Para que haja um bom desempenho organizacional, é importante poder dividir as tarefas igualmente, e para isso ocorrer, a quantidade de colaboradores precisa ser preenchida e estar dentro das necessidades da organização.

Figura 35 – Quantidade de colaboradores

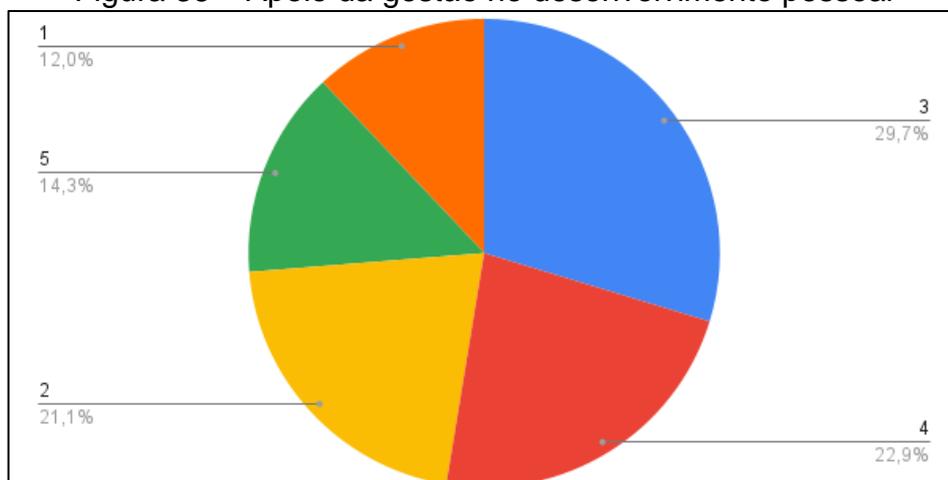


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 35, percebe-se, que, 63 respondentes assinalaram a alternativa número 1, 36 respondentes assinalaram a alternativa número 2, 35 respondentes assinalaram a alternativa número 3, 29 respondentes assinalaram a alternativa número 4, e, 12 respondentes assinalaram a alternativa número 5. Percebe-se, que, para os respondentes dessa pesquisa, a quantidade de colaboradores nunca é o suficiente para suprir as tarefas propostas.

O plano de carreira é uma ferramenta que existe em diversas organizações, para auxiliar o colaborador a definir qual o caminho irá seguir na empresa. Dessler (2003) comenta que o papel do líder nessa etapa é significativo para o colaborador no acompanhamento e na tomada de decisão.

Figura 36 – Apoio da gestão no desenvolvimento pessoal



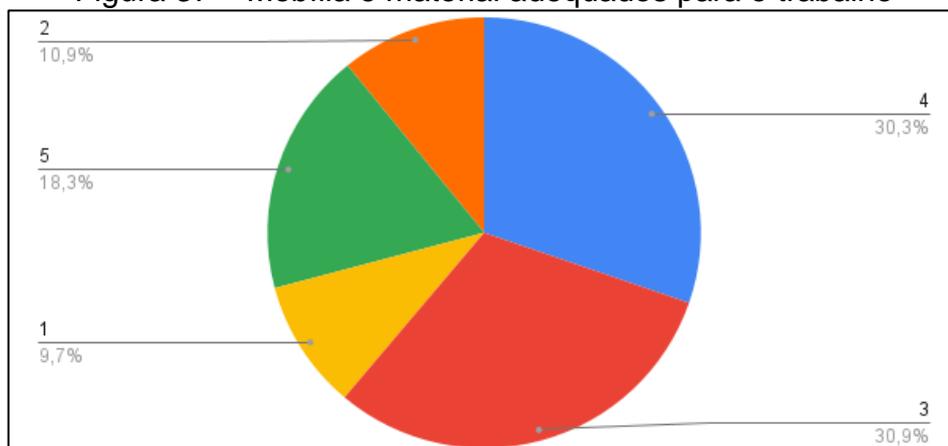
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 36 relata que 21 respondentes assinalaram a alternativa número 1,

37 respondentes assinalaram a alternativa número 2, 52 respondentes assinalaram a alternativa número 3, 40 respondentes assinalaram a alternativa número 4, e, 25 respondentes assinalaram a alternativa número 5. Afirma-se, que, a maioria dos respondentes afirma que somente às vezes há o apoio dos gestores no desenvolvimento pessoal dos mesmos na organização.

Voltando ao ideal proposto por Marcondes (2016), a mobília, os materiais e o corporativo da empresa, também auxiliam para evitar as doenças do trabalho.

Figura 37 – Mobília e material adequados para o trabalho

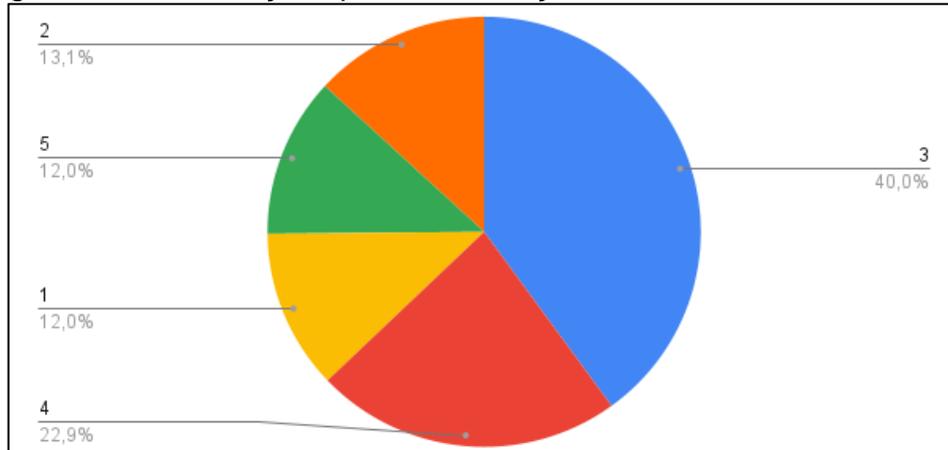


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 37 aponta que 17 respondentes assinalaram a opção número 1, 19 respondentes assinalaram a opção número 2, 54 respondentes assinalaram a opção número 3, 53 respondentes assinalaram a opção número 4, enquanto 32 respondentes assinalaram a número 5. Percebe-se assim, que, a maioria dos respondentes considera que quase sempre a mobília e os materiais fornecidos são adequados para a realização das tarefas no trabalho.

As informações e mudanças são compartilhadas em alto grau de velocidade nas instituições financeiras, geralmente contam com um acesso facilitado, devido à alta tecnologia investida nas organizações, os colaboradores já estão adaptados as mudanças de forma rápida e prática.

Figura 38 – Informações para a realização de tarefas com fácil acesso

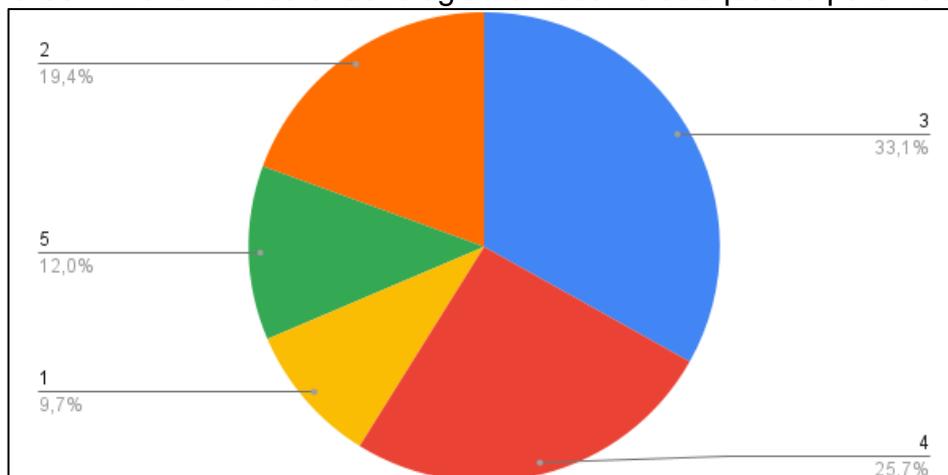


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 38, em questão, informa que, 21 respondentes assinalaram a opção número 1, 23 respondentes assinalaram a opção número 2, 70 respondentes assinalaram a opção número 3, 40 respondentes assinalaram a opção número 4 e, 21 respondentes assinalaram a opção número 5. Percebe-se, que, na questão sobre a facilidade das informações para a realização de tarefas, a maioria dos colaboradores considera facilitado o acesso as mesmas.

A tecnologia do setor bancário, se reinventa a cada momento, softwares modernos e avançados são proporcionados aos colaboradores, bem como ferramentas e soluções facilitadoras para o dia a dia do trabalhador, como citam Meirelles e Maia (2004).

Figura 39 – Instrumentos e tecnologia no trabalho adequadas para trabalhar



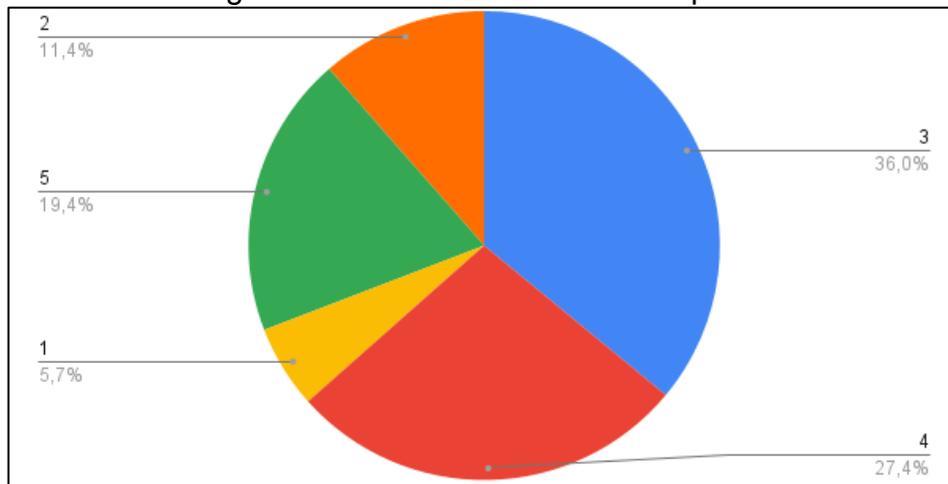
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 39, percebe-se, que, 17 pessoas selecionaram a

opção número 1, 34 pessoas selecionaram a opção número 2, 58 pessoas selecionaram a opção número 3, 45 pessoas selecionaram a opção número 4, enquanto 21 pessoas selecionaram a opção número 5. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera a tecnologia adequada para realizar suas tarefas no trabalho.

Junto com uma boa tecnologia, o ambiente corporativo também diz muito sobre o que irá ser produzido no local, lugares com ambientes confortáveis e ergonômicos facilitam e conduzem uma produção de melhor qualidade.

Figura 40 – Local de trabalho adequado

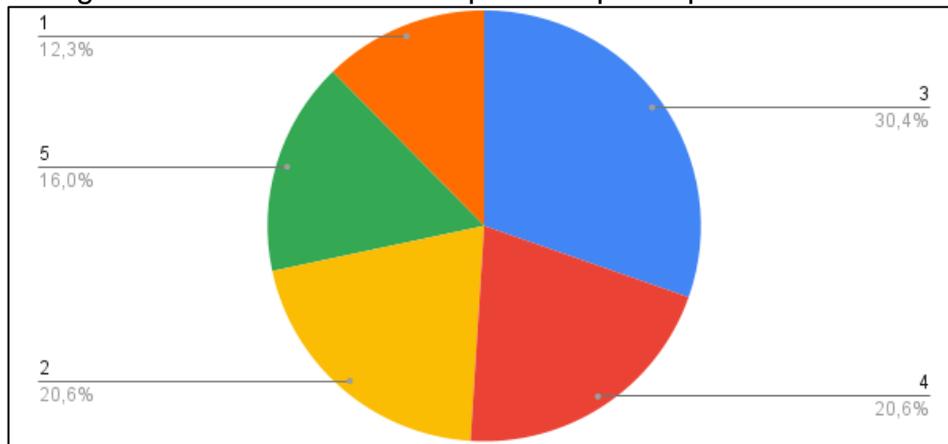


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 40 relata, que, 10 respondentes assinalaram a opção número 1, 20 respondentes assinalaram a opção número 2, 63 respondentes assinalaram a opção número 3, 48 respondentes assinalaram a opção número 4 e, 34 respondentes a opção número 5. Concluiu-se, que, a maioria dos respondentes considera adequado seu local de trabalho para a realização das suas tarefas.

Como já citado por Chiavenato (2020), a gestão de pessoas é uma junção de atitudes na qual um líder tem a iniciativa de propor a sua equipe, visto que, treinamentos disponibilizados pelo mesmo ou, pela empresa, são essenciais para um melhor desenvolvimento dos colaboradores.

Figura 41 – Treinamentos disponíveis para apoio no trabalho

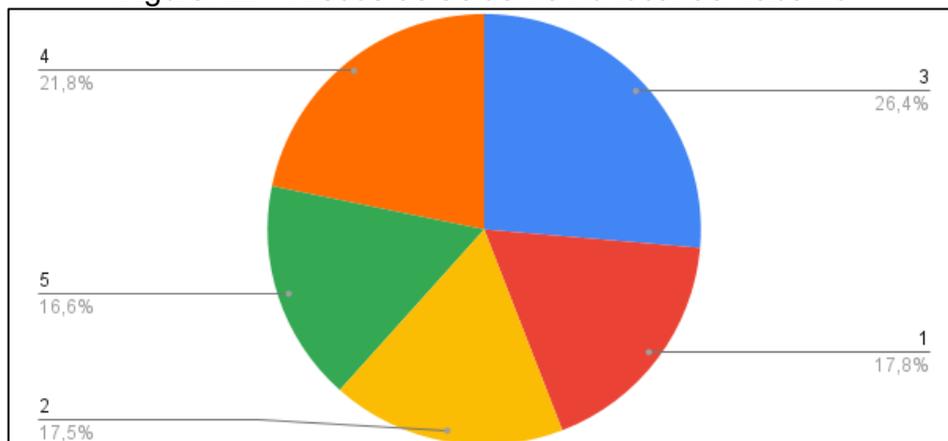


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A referida Figura 41, informa que, 22 indivíduos assinalaram a opção número 1, 36 indivíduos assinalaram a opção número 2, 53 indivíduos assinalaram a opção número 3, 36 indivíduos também assinalaram a número 4, 28 indivíduos assinalaram a opção número 3. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera quase sempre ter a disposição treinamentos disponíveis para a realização das suas tarefas.

Marcondes (2016) fala sobre a importância com os cuidados no local de trabalho, para que assim, possa ser evitado acidentes ou riscos para que tal problema seja causado.

Figura 42 – Riscos de acidente no local de trabalho



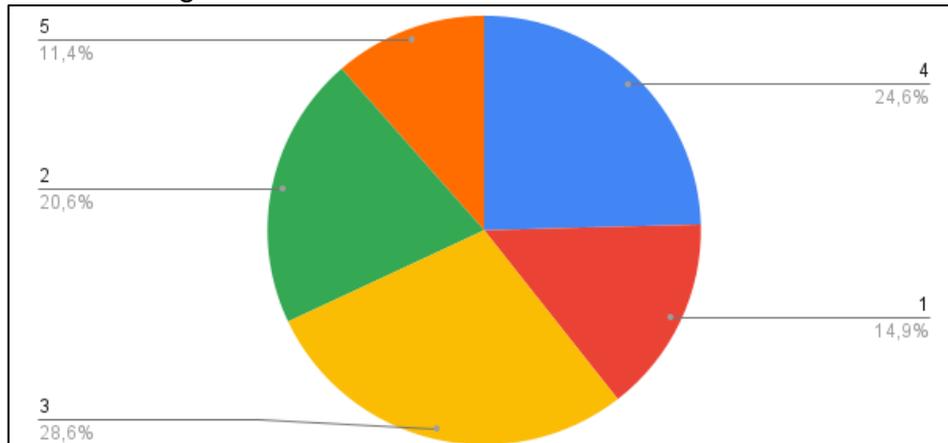
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 42, informa, que, 31 respondentes escolheram a opção número 1, 31 respondentes escolheram a opção número 2, 46 respondentes escolheram a opção número 3, 38 respondentes escolheram a opção número 4, e, 29 escolheram a número 5. Assim, percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera não haver

riscos de acidentes nas condições de trabalho em que se encontram.

O zelo pela meritocracia é algo que grandes empresas almejam ter como visão, Chiavenato (2020), cita a importância da capacitação dos funcionários para que esses tenham a possibilidade de serem capacitados para uma promoção na organização e, também, para dar início a um plano de carreira com o apoio da gestão.

Figura 43 – Políticas meritocráticas de carreira

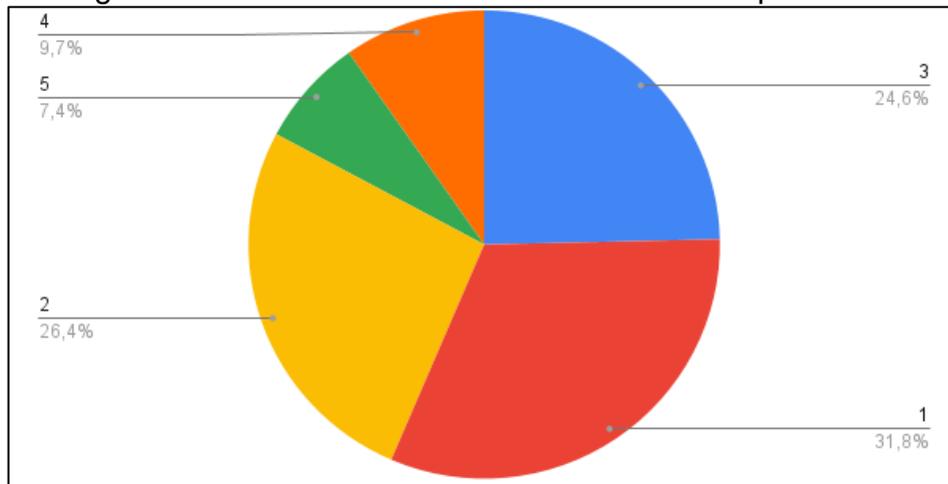


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 43, informa, que, 26 respondentes assinalaram a opção número 1, 36 respondentes assinalaram a opção número 2, 50 respondentes assinalaram a opção número 3, 43 respondentes assinalaram a opção número 4, 20 respondentes assinalaram a opção número 5. Concluiu-se, que, a maioria dos respondentes alega que, quase sempre são aplicadas políticas meritocráticas para planos de carreira.

A qualidade de vida no trabalho, cada vez mais é presente na vida dos colaboradores e dentro das organizações, Limongi-França (2003), cita que, a visão de que apenas força bruta era necessário para se obter um bom funcionário já é vista como uma visão retrógrada, cada vez mais a saúde, o bem-estar físico, mental e emocional é fundamental para que haja um funcionário em seu melhor estado dentro da empresa.

Figura 44 – O bem-estar dos funcionários como prioridade

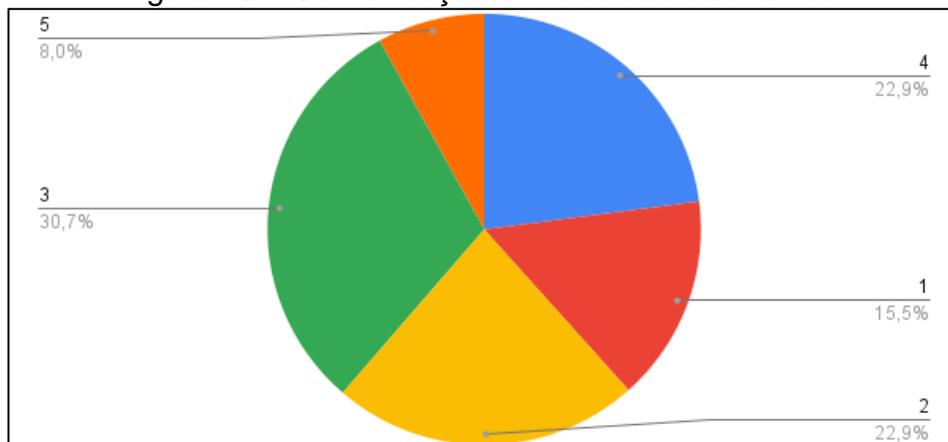


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 44, informa, que, 56 respondentes assinalaram a opção número 1, 46 respondentes assinalaram a opção número 2, 43 respondentes assinalaram a opção número 3, 17 respondentes assinalaram a opção número 4, apenas 13 assinalaram a opção número 5. Informando que, a maioria dos respondentes afirma que o zelo para com o bem-estar dos funcionários não é uma prioridade dentro da organização.

A liberdade de expressão e comunicação é ponto chave para promover um bom clima organizacional, sendo parte de uma das estratégias para uma boa gestão de pessoas, como citado por Chiavenato (2020).

Figura 45 – Comunicação entre colaborador e líder



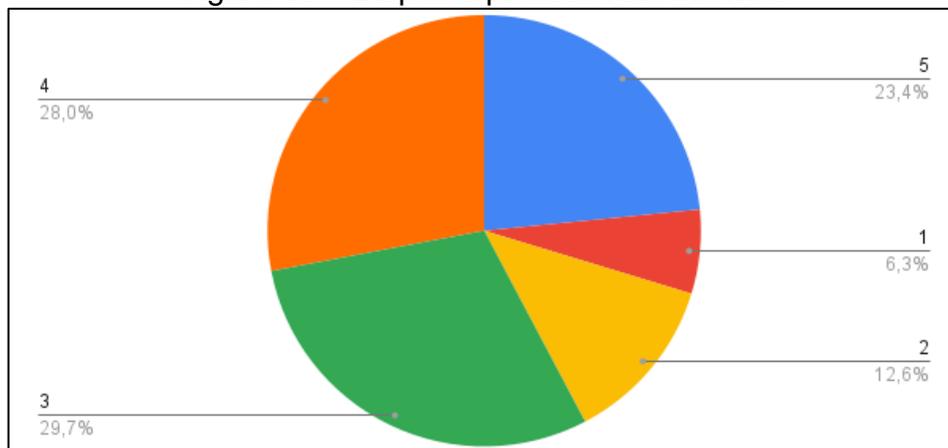
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 45 em questão, informa que, 27 respondentes assinalaram a opção número 1, 40 respondentes assinalaram a opção número 2, 54 respondentes

assinalaram a opção número 3, 40 respondentes assinalaram a opção número 4, 14 respondentes assinalaram a opção número 5. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes considera que às vezes ocorre uma comunicação adequada e satisfatória entre colaborador e liderança.

As disputas e competições internas que ocorrem de forma saudável, são vistas como meio de motivação perante alguns colaboradores que se motivam de tal maneira. Porém, em algumas organizações, as disputas entre colaboradores acabam acarretando um clima organizacional pesado, na qual a disputa saudável passa a virar uma competição para que haja apenas um ganhador.

Figura 46 – Disputas profissionais internas

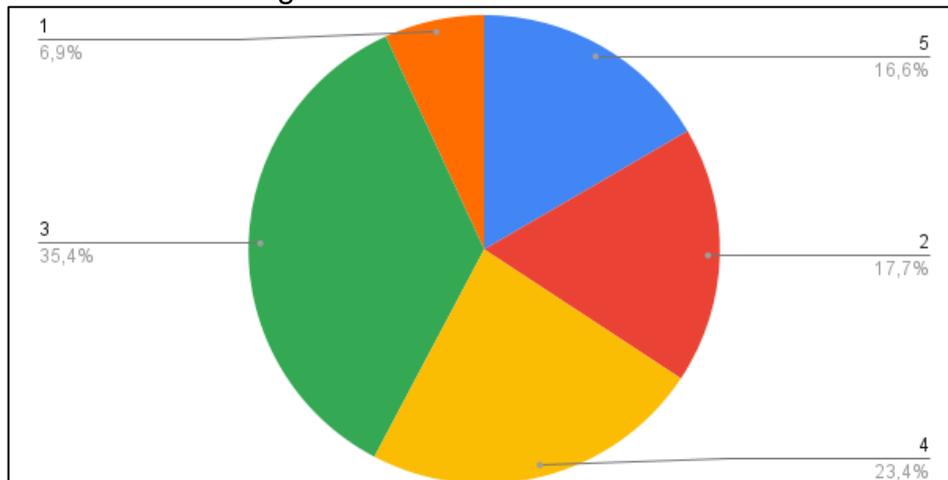


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 46, indica, que, 11 respondentes assinalaram a opção número 1, 22 respondentes assinalaram a opção número 2, 52 respondentes assinalaram a opção número 3, 49 respondentes assinalaram a opção número 4, 41 respondentes assinalaram a opção número 5. Conclui-se, que, a maioria dos respondentes considera que no seu local de trabalho existem disputas profissionais internas ocasionalmente ou não.

Vários fatores podem gerar conflitos em uma organização, em empresas grandes, esses podem ocorrer de forma mais corriqueira, portanto, a liberdade de diálogo entre pares e parceiros é fundamental para um bom clima organizacional.

Figura 47 – Conflitos no trabalho

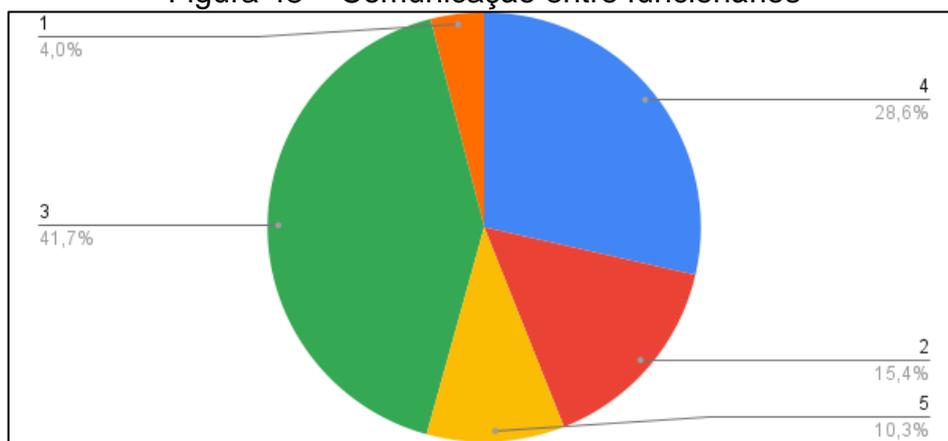


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 47, relata que, 12 indivíduos responderam a opção número 1, 31 indivíduos responderam a opção número 2, 62 indivíduos responderam a opção número 3, 41 indivíduos responderam a opção número 4, 29 indivíduos responderam a opção número 5. Conclui-se, que, a maioria dos indivíduos alega que há conflitos em seu local de trabalho.

A falta de confiança para dialogar com a gestão, geralmente aumenta a comunicação entre funcionários em uma organização, a qual também deve ocorrer de forma saudável e companheira.

Figura 48 – Comunicação entre funcionários



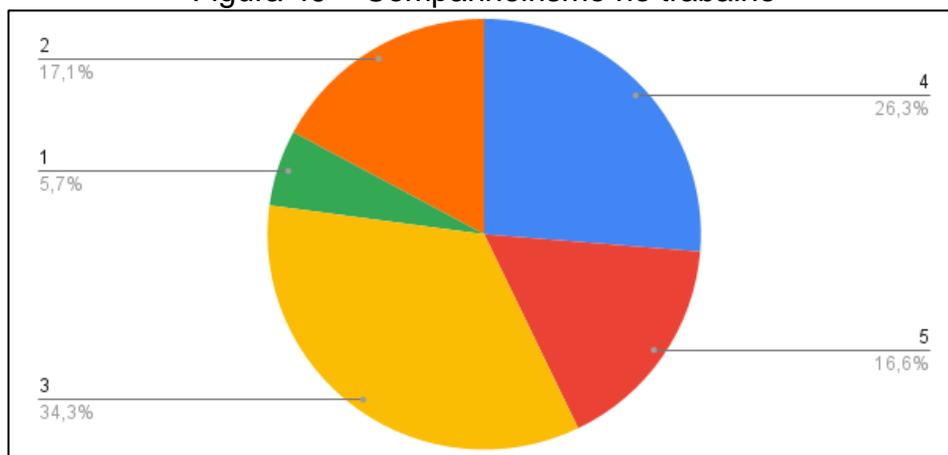
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 48, relata, que, 7 indivíduos assinalaram a opção número 1, 27 indivíduos assinalaram a opção número 2, 73 indivíduos assinalaram a opção número 3, 50 indivíduos assinalaram a opção número 4, 18 respondentes assinalaram a opção

número 5. Nessa questão, afirma-se, que, a maioria dos indivíduos informa que a comunicação entre funcionários é satisfatória no local de trabalho.

Em um ambiente de trabalho confortável, seguro, sem estar na pressão a todo momento, são fatores importantes para manter a qualidade de vida no trabalho em ordem, juntamente com um companheirismo na hora de trabalhar, visto que o local de trabalho deve ser um ambiente agradável para os colaboradores, como cita Chiavenato (2020).

Figura 49 – Companheirismo no trabalho



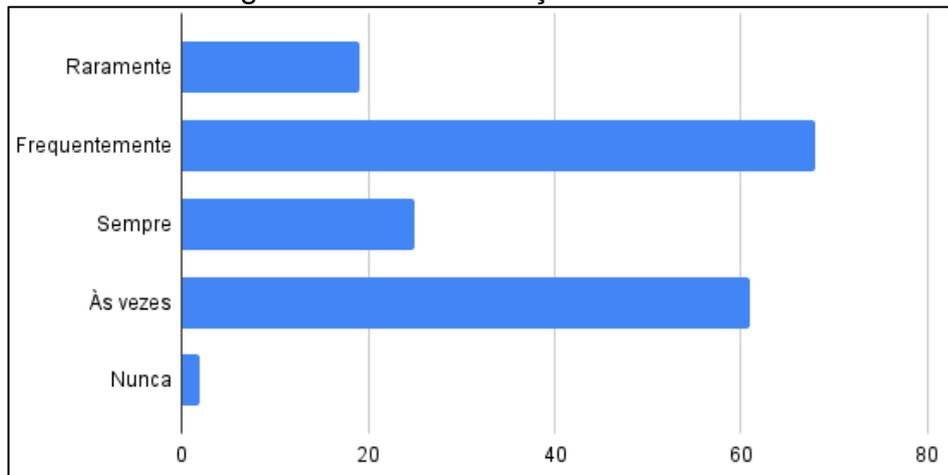
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 49, relata, que, 10 respondentes assinalaram a opção número 1, 30 respondentes assinalaram a opção número 2, 60 respondentes assinalaram a opção número 3, 46 respondentes assinalaram a opção número 4, 29 respondentes assinalaram a opção número 5. Afirma-se, que, a maioria dos respondentes considera que existe um companheirismo no seu local de trabalho.

4.2.3 Sobre enfermidade ou transtorno específico a respeito da sua saúde mental

Os estresses da rotina podem fazer com que a concentração no trabalho se perca em alguns momentos, os longos períodos de trabalho sem pausa também podem ocasionar perda de foco no contexto organizacional, Vasconcelos e Faria (2008) falam que a esperança em alcançar a excelência no trabalho pode agravar tais sintomas.

Figura 50 – Concentração no trabalho

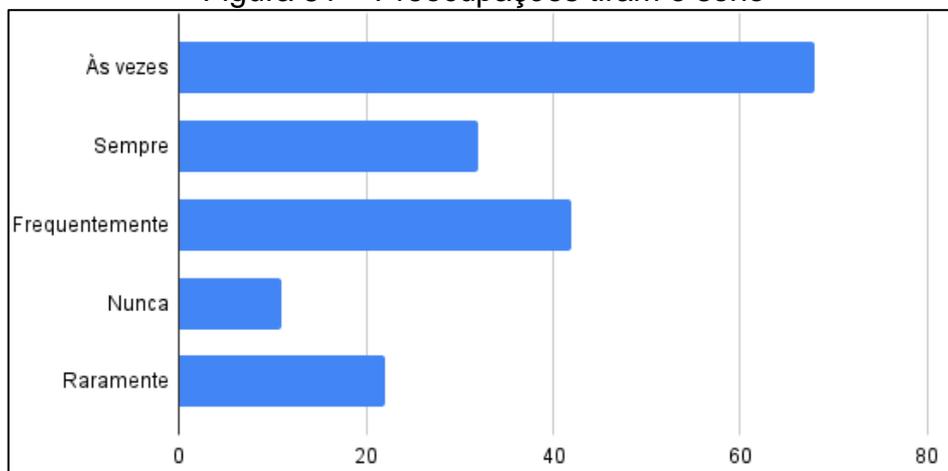


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 50 em questão, mostra os índices relacionados a concentração no trabalho e informa, que, 2 respondentes selecionaram que nunca se concentram bem no que fazem, 19 respondentes raramente se concentram bem no que fazem, 61 respondentes às vezes se concentram bem no que fazem, 68 respondentes frequentemente se concentram bem no que fazem e, 25 respondentes sempre concentram-se bem no que fazem. Entende-se assim, que, a grande maioria dos respondentes consegue se concentrar sempre ou quase sempre nos seus afazeres organizacionais.

Segundo a linha de Vasconcelos e Faria (2008), quanto mais preocupações tem-se com algo, mais esse algo pode influenciar na insônia, as preocupações diárias podem, muitas vezes, afetar a rotina de descanso e sono.

Figura 51 – Preocupações tiram o sono

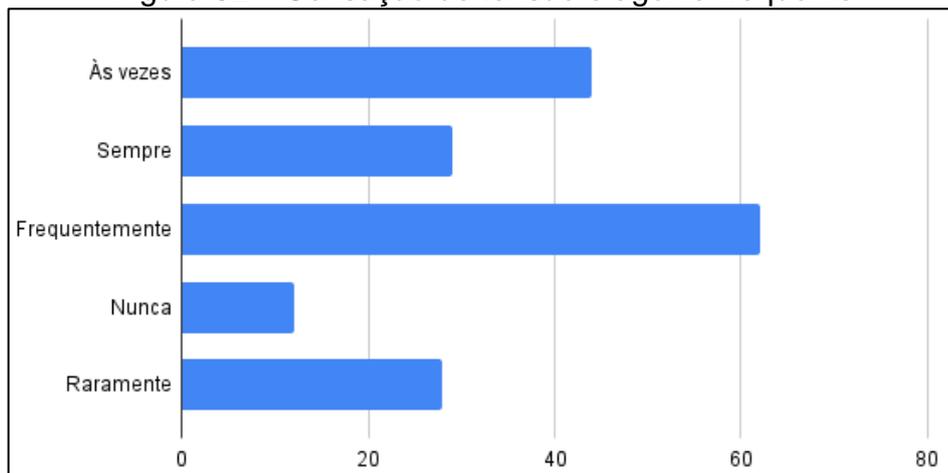


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 51, percebe-se, que, 11 respondentes selecionaram que as preocupações nunca lhes tiram o sono, 22 respondentes selecionaram que raramente as preocupações tiram-lhes o sono, 68 respondentes assinalaram que às vezes as preocupações tiram-lhes o sono, 42 respondentes assinalaram que frequentemente as preocupações tiram-lhes o sono, enquanto 32 respondentes assinalaram que sempre as preocupações lhes tiram o sono. Percebe-se, assim, que a maioria dos respondentes às vezes ou frequentemente têm o sono interferido devido as preocupações do dia a dia.

As sensações de tensão e agonia estão relacionadas com outros diversos problemas de saúde, tanto os transtornos mentais como as demais doenças físicas relacionadas ao trabalho.

Figura 52 – Sensação de tensão e agonia frequente

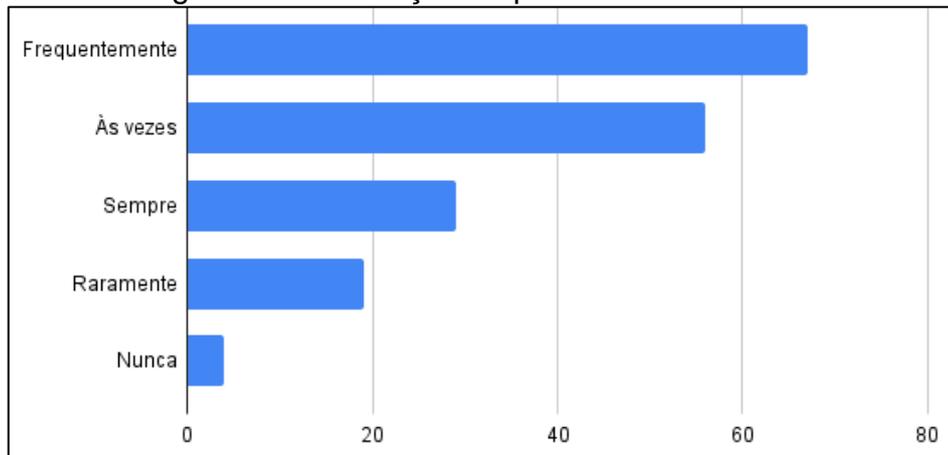


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 52 demonstra que 12 indivíduos responderam nunca se sentirem tensos e agoniados, 28 indivíduos responderam raramente sentir-se tensos e agoniados, 44 indivíduos às vezes sentem-se tensos e agoniados, 62 indivíduos frequentemente sentem-se tensos e agoniados, enquanto 29 indivíduos responderam sempre sentir-se tensos e agoniados. Percebe-se, assim, que mais da metade dos respondentes afirmam que sempre ou quase sempre sentem a sensação de estarem tensos e agoniados com alguma situação.

De acordo com o tipo de gestão que se leva no ambiente organizacional, pode ou não ficar mais fácil para os colaboradores tomarem decisões, Chiavenato (2020) alega que a gestão de pessoas e a liberdade para expressar suas ideias e pensamentos na organização, aumentam a sensação de realização no trabalho.

Figura 53 – Sensação de poder tomar decisões

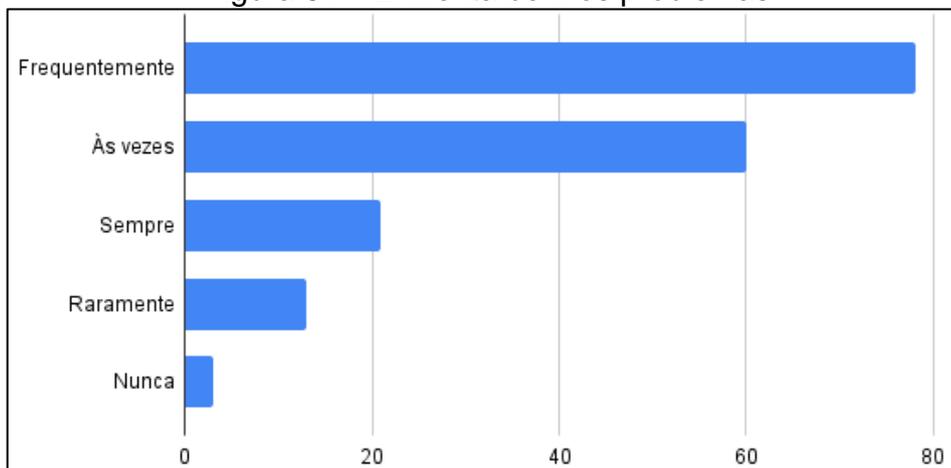


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 53 em questão remete que 4 respondentes nunca se sentem capazes de tomar decisões, 19 respondentes raramente se sentem capazes de tomar decisões, 56 respondentes às vezes sentem-se capazes de tomar decisões, 67 respondentes frequentemente sentem-se capazes de tomar decisões, enquanto 29 respondentes sentem-se sempre capazes de tomar decisões. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes frequentemente ou sempre, sentem-se capazes e com liberdade de tomar decisões.

Sabe-se que, muitas vezes é difícil conciliar os problemas da vida pessoal com os problemas relacionados ao trabalho. Muitas das vezes, colaboradores carregam suas angústias e problemas para o lar, como a situação também se dá ao contrário, indivíduos levam para o ambiente organizacional os problemas que acontecem em seus lares.

Figura 54 – Enfrenta bem os problemas

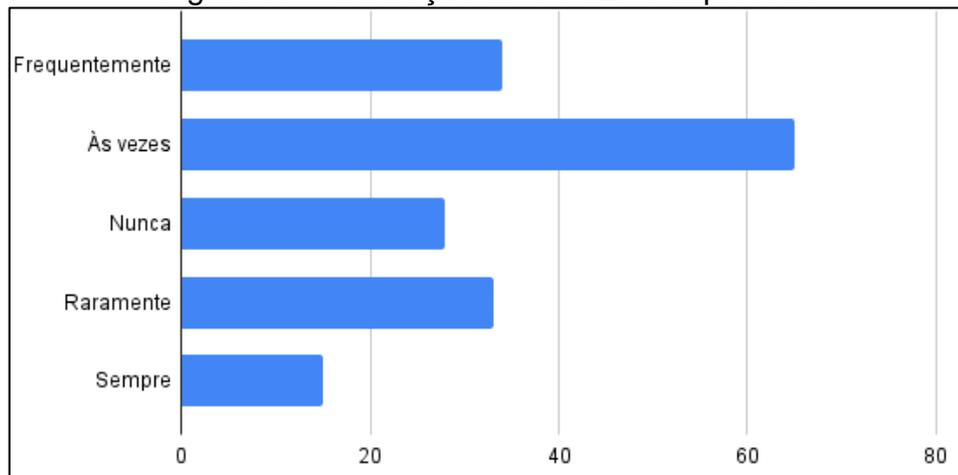


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 54, mostra que, 3 respondentes alegam que nunca enfrentam da maneira adequada seus problemas, 13 respondentes alegam que raramente enfrentam adequadamente os problemas, 60 respondentes às vezes conseguem enfrentar de forma adequada os problemas, 78 respondentes frequentemente enfrentam de maneira positiva os problemas, enquanto 21 respondentes sempre conseguem enfrentar bem os seus problemas. Conclui-se, assim, que a maioria dos respondentes frequentemente conseguem lidar e enfrentar bem os problemas.

Sabe-se que a tristeza é um dos fatores de maior peso para contribuir com o aparecimento da depressão, Souza (2013) comenta, que, diversos fatores externos e internos contribuem para o aparecimento desses sintomas, a cobrança excessiva juntamente com a falta de liberdade para expressar as emoções tem uma importância relevante no aparecimento da tristeza e depressão.

Figura 55 – Sensação de tristeza e depressão



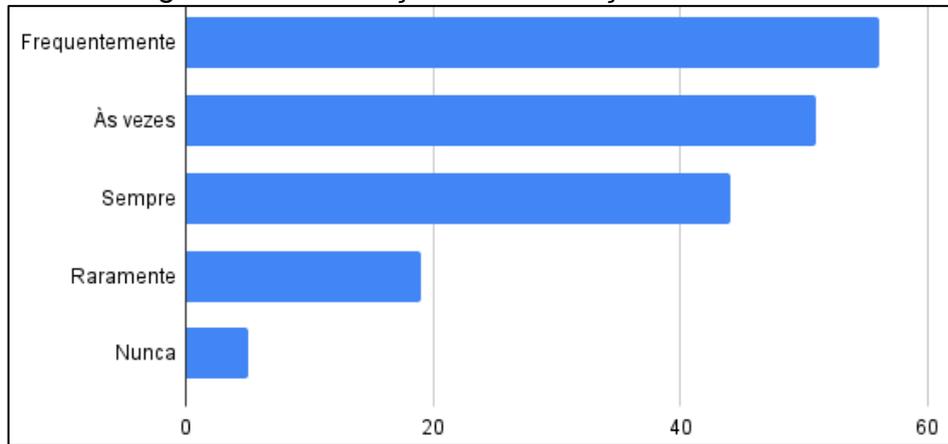
Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A referida Figura 55 demonstra que 28 respondentes nunca se sentem infelizes ou deprimidos, 33 respondentes raramente sentem-se infelizes e deprimido, 65 respondentes às vezes sentem-se infelizes ou deprimidos, 34 respondentes frequentemente se sentem infelizes ou deprimidos, enquanto 15 respondentes alegam sempre se sentirem infelizes ou deprimidos. Percebe-se, que, a maioria dos respondentes sentem às vezes ou frequentemente a sensação de infelicidade, tristeza ou depressão.

Para que seja possível exercer um bom trabalho, é fundamental que o indivíduo sinta-se seguro em seu ambiente de trabalho e na função a qual exerce, Limongi-França (2003) combina a QVT com a sensação de confiança em si mesmo e

no trabalho, pois a mesma alega, que, uma boa relação interpessoal tem importância significativa no bom desempenho organizacional.

Figura 56 – Sensação de confiança em si mesmo

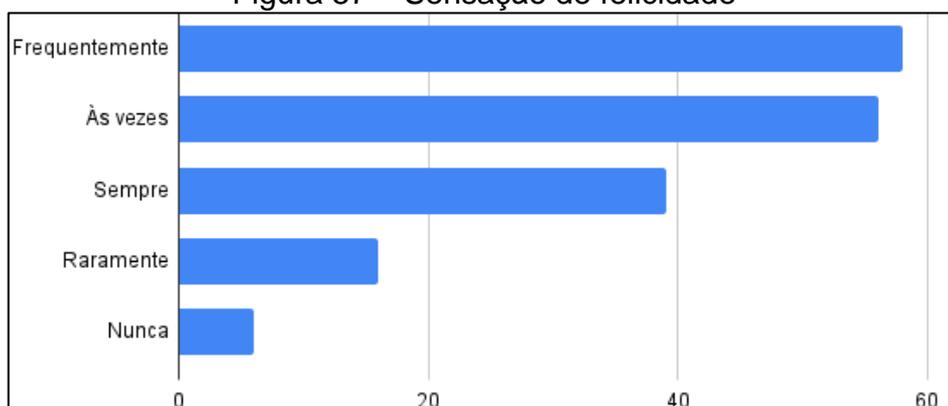


Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

A Figura 56 demonstra que 5 respondentes alegam nunca terem confiança em si próprio, 19 respondentes raramente sentem-se confiantes com si próprio, 51 respondentes às vezes sentem-se confiantes com si próprio, 56 respondentes frequentemente se sentem confiantes consigo, enquanto 44 respondentes sempre sentem confiança em si mesmos. Percebe-se, assim, que a maioria dos respondentes às vezes ou frequentemente se sentem confiantes consigo mesmos.

A felicidade é um assunto relativo, no ambiente organizacional, sabe-se que fatores externos e internos podem levar a felicidade ou não no âmbito. Limongi-França (2003) relata, que, para que haja uma qualidade de vida no trabalho com um pouco de felicidade e realização nos afazeres, os vínculos são importantes, bem como os fatores socioeconômicos influenciam diretamente na situação vivida.

Figura 57 – Sensação de felicidade



Fonte: elaborada pela autora com base nos resultados da pesquisa (2022).

De acordo com a Figura 57, percebe-se que 6 respondentes alegam nunca se sentirem felizes apesar das circunstâncias, 16 respondentes raramente sentem-se felizes, 56 respondentes às vezes sentem-se felizes levando em conta as circunstâncias, 58 respondentes frequentemente alegam sentir-se felizes, enquanto 39 respondentes alegam sempre se sentirem felizes. Percebe-se então, que os resultados demonstram que a maioria dos respondentes frequentemente se sentem felizes, apesar das circunstâncias enfrentadas diariamente.

5 CONTRIBUIÇÕES DA AUTORA SOBRE A PESQUISA

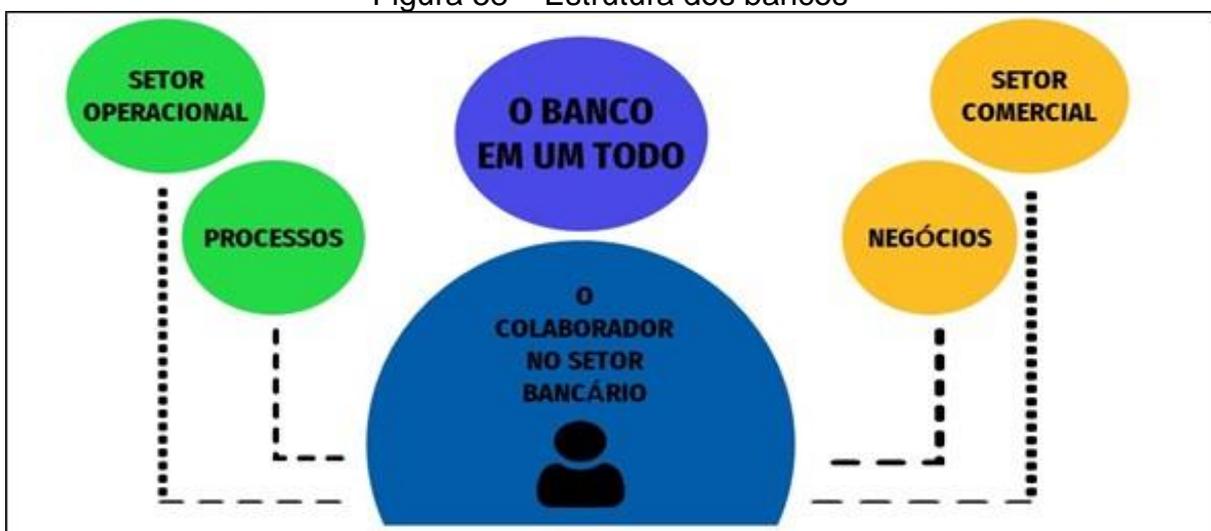
O resultado dessa pesquisa, compõe-se das respostas de funcionários de instituições financeiras do Rio Grande do Sul sobre o assunto saúde mental dos bancários do Estado, na qual as questões referem-se a assuntos relacionados a saúde mental, estado físico, emocional, condições de trabalho nas organizações financeiras e, consiste na opinião dos respondentes sobre o assunto, para que, possam ser propostas sugestões de melhorias para aperfeiçoar as condições de trabalho nas organizações financeiras, minimizando o índice de bancários com transtornos e distúrbios mentais provenientes da função.

Sabe-se que o setor bancário foi e ainda é um setor bastante almejado pelos indivíduos das áreas da administração e econômicas, diversos são os benefícios para o trabalhador, como a jornada de trabalho de 30 horas semanais para cargos efetivos, remuneração justa, local de trabalho adequado com ricas tecnologias, bem como um ambiente confortável e ergonômico para se trabalhar.

Porém, juntamente com isso, os afazeres e cobranças diárias causam aos funcionários sofrimentos, como estresse, problemas de ansiedade, dores corporais e musculares, cansaço físico e mental, alto ritmo esperado de produção, causando tensão, nervosismo e até mesmo, sintomas de depressão e tristeza recorrente, devido as diversas cobranças e sobrecargas de trabalho.

Na Figura 58, apresenta-se a estrutura dos bancos, para auxiliar no entendimento deste processo.

Figura 58 – Estrutura dos bancos



Fonte: elaborada pela autora (2022).

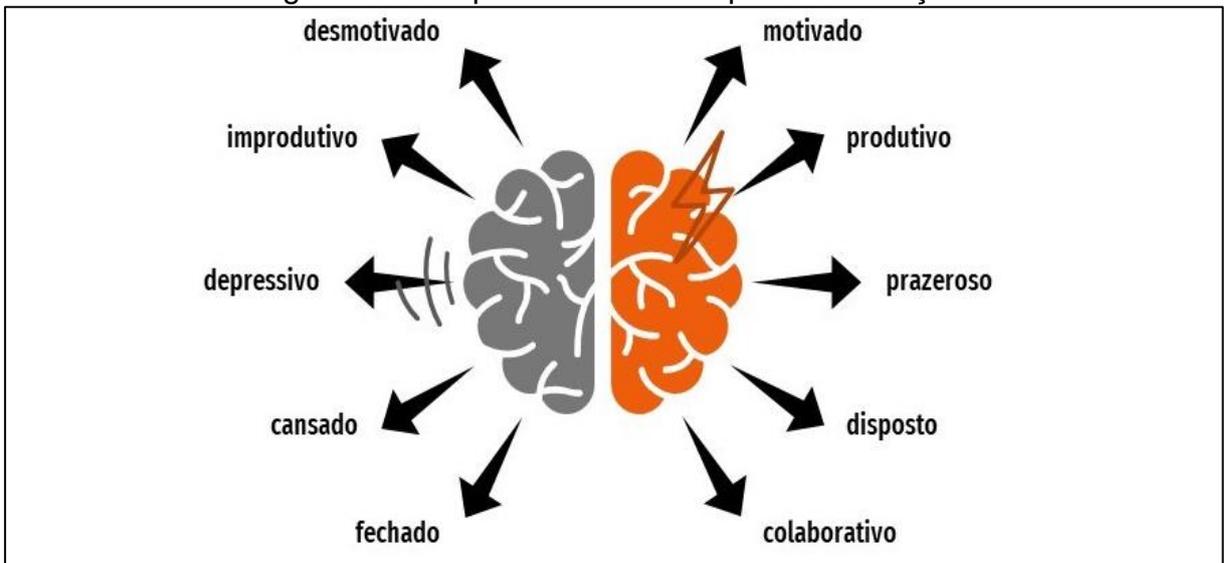
É importante lembrar que, por alguns anos, as instituições eram “separadas” em duas áreas, uma área sendo fortemente desenvolvida para fins comerciais, como oferta e venda de produtos e serviços, captação de clientes e solução de demandas e, a outra direcionada para fins operacionais, como caixas, que, por sua vez, exerciam funções como pagamento de contas, saques e depósitos, os tesoureiros e gerentes administrativos, que, realizavam obrigações com numerário e processos, respectivamente.

Atualmente, os cargos operacionais ainda existem, porém, a área comercial tornou-se a zona dominante nas agências bancárias, sendo que a separação já não se faz mais presente nas instituições, como mostra a Figura 58, pois cada vez mais a cobrança para a venda dos produtos e serviços, conquista de novos clientes e operações que vão gerar lucros para a instituição, estão em ênfase no ramo bancário, chegando a causar conflitos e disputas internas, independente da área de atuação, todos os cargos são cobrados de maneira igual.

Sabe-se que a cobrança excessiva de metas causa desgaste mental e emocional para o quadro, que, muitas vezes, não se sente à vontade ou até mesmo, não tem o apoio da gestão para enfrentar suas enfermidades, por não terem participação ou autonomia ativa na empresa, e, acabam optando pela procura de ajuda na área da saúde, por não haver a devida preocupação com o estado mental dos funcionários que é necessária na organização.

O mapa mental apresentado na Figura 59 relaciona-se aos tipos de lideranças exercidos em diversas organizações, inclusive as instituições financeiras e agências bancárias, na qual é possível perceber que, ao estimular pontos fortes, é esperado um bom desempenho, enquanto reprimir e apontar apenas os erros, traz comportamentos tendenciosos a depressão.

Figura 59 – Mapa mental sobre tipo de lideranças



Fonte: elaborada pela autora (2022).

Percebe-se na Figura 59, do lado esquerdo, as reações que o funcionário reflete na organização quando está sob uma fraca liderança, na qual em alguns casos, necessita passar por tratamentos, muitas vezes feitos através de coquetéis de medicamentos antidepressivos, ansiolíticos e indutores de sono, outros através de afastamento e internações em reabilitações, causando desfalque na equipe, além, sobretudo, do sofrimento psíquico que o colaborador enfrenta por ter que lidar com a situação imposta a ele.

Já ao lado direito da Figura, percebe-se um colaborador que está sob um ótimo modelo de gestão, na qual sente-se à vontade para falar sobre suas dores e conquistas, sentindo-se realmente satisfeito em seu local de trabalho.

Dadas essas informações, essa pesquisa visa propor melhorias para que não seja necessário que os funcionários desgastem-se emocionalmente, mentalmente ou fisicamente, afastem-se em decorrência de um desgaste emocional, abusem de longos tratamentos com remédios antidepressivos, pois dentro das instituições financeiras, pouco se observa em relação a investimentos para a saúde mental, psicológica e para a qualidade de vida do colaborador.

Neste sentido, a Figura 60 apresenta algumas das dicas mais relevantes aos gestores das organizações, para trazer melhor qualidade de vida ao ambiente de trabalho e aos seus colaboradores.

Figura 60 – Dicas aos gestores



Fonte: elaborada pela autora (2022).

A Figura 60 menciona dicas para a gestão dentro da instituição financeira, dicas essas as quais promovem um ambiente com mais qualidade de vida no trabalho, pois sabe-se que a gestão, por muitas vezes, é o reflexo da equipe, colaboradores têm tendência a acompanhar os passos do líder tendo o mesmo como um espelho para si mesmo, devido a isso, a importância do líder promover um ambiente saudável com práticas de liderança adequada para o seu time.

Muito se exige dos funcionários, que, precisam a todo momento, estar atentos as mudanças que ocorrem diariamente no ramo bancário, pois em relação a parte econômica, a economia muda diariamente, fazendo com que o indivíduo sempre esteja informado e atualizado de suas modificações, o colaborador precisa estar disposto, muitas vezes, a mudanças, ora de cidade, ora de estado, para que com isso, possa seguir seu plano de carreira, alcançando uma tão aguardada promoção, precisa sempre, estar à frente nas metas e objetivos para se destacar no grande grupo e alcançar os almeçados cargos de liderança, tudo isso, sempre caminhando ao lado da pressão organizacional vivida diariamente.

Na sequência, apresenta-se na Figura 61, a nuvem de palavras, na qual, encontra-se as maiores queixas e respostas negativas ao avaliar os resultados dos colaboradores bancários que foram entrevistados.

Mediante este contexto, a Figura 62 pretende expor ações e programas, nos quais é esperado uma melhora na saúde física e mental do colaborador, e, também, para que ocorra a prevenção do mesmo em ambas as partes.

Figura 62 – Ações e resultados

AÇÕES E PROGRAMAS	RESULTADOS ESPERADOS PARA O COLABORADOR
GINÁSTICA LABORAL	PROPORCIONA UMA MAIOR CAPACIDADE FUNCIONAL, ATRAVÉS DE EXERCÍCIOS, O COLABORADOR PODE SOLUCIONAR E/OU PREVINIR LESÕES OCUPACIONAIS E DINÂMICAS CAUSADAS POR MOVIMENTOS REPETITIVOS OU OUTROS SINTOMAS DE DORES CORPORAIS.
LIDERANÇA SITUACIONAL	CAPACITA O LÍDER A COMPREENDER E LIDAR COM CADA COLABORADOR DE MANEIRA DIFERENTE, SE ADEQUANDO A MUDANÇAS E ENTENDENDO O PERFIL DE CADA UM, PARA ASSIM, HAVER UMA GESTÃO MAIS ASSERTIVA.
TERAPIA INDIVIDUAL	AJUDA O COLABORADOR A ENFRENTAR SEUS MEDOS, PROBLEMAS E ANGÚSTIAS COM A AJUDA DE UM PROFISSIONAL, EVITANDO QUE O MESMO GUARDE TUDO PARA SI MESMO E FAZENDO COM QUE TENHA UM ACOMPANHAMENTO E TRATAMENTO ADEQUADOS.
TERAPIA EM GRUPO	CONCEDE A AQUELE COLABORADOR QUE TEM RECEIO DA INDIVIDUAL, TRATAR DE SUAS QUESTÕES EM GRUPO, TAMBÉM AJUDA A GRANDE EQUIPE A ENFRENTAREM CONFLITOS INTERNOS, MELHORANDO O RELACIONAMENTO COLETIVO.

Fonte: elaborada pela autora (2022).

Acredita-se, que, com tais programas, ações, motivações e políticas voltadas a causa, conforme relatados na Figura 62, poderá ocorrer uma significativa redução nos resultados de quem alega sentir-se exausto e deprimido emocionalmente, mentalmente e fisicamente.

Observa-se pouco ou nenhum programa voltado para esse fim nas instituições financeiras, sendo que, a implementação de ideais voltados para programas de gestão e liderança, investimentos para a saúde mental individual e em grupo, para curar e fazer a manutenção da prevenção, bem como a ginástica laboral para prevenir as doenças físicas ocupacionais, diminuiriam os índices de colaboradores depressivos afastados ou exercendo de maneira abaixo do esperado a sua função.

6 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Essa pesquisa, contou com um público-alvo voltado para os trabalhadores de instituições financeiras diversas, do Estado do Rio Grande do Sul, na qual os resultados esperados em termos de números de respondentes foram atingidos com sucesso. O capítulo referido, diz respeito às limitações encontradas pela pesquisadora no decorrer deste estudo.

Por ser um tema aparentemente pouco aprofundado em pesquisas na área das ciências sociais, constatou-se, que, o tempo disponibilizado para a realização do estudo, foi curto para todos os caminhos que a pesquisa poderia ter seguido.

A maior limitação, em relação a dificuldade citada, foi a ausência de entrevistas presenciais e feitas diretamente com participantes que responderam o questionário, sendo feitas através da visão do líder e, também pela visão do funcionário, acarretando respostas mais precisas e elaboradas, fazendo com que fosse mais assertiva a criação de uma solução para o problema enfrentado, a observação em algumas instituições financeiras também seria de grande cunho para o aprofundamento da pesquisa, pois vivenciaria o dia-a-dia do público-alvo, podendo assim, ser avaliado de maneira mais assertiva opções de melhoria para os mesmos.

A dificuldade em encontrar estudos e pesquisas anteriores sobre o tema abordado nesse texto, também se tornou uma dificuldade para a realização do referencial teórico, na qual a obtenção de informações se deu através de diversas pesquisas lidas sobre diferentes assuntos, na qual em algum momento, o tema desse estudo foi abordado nas mesmas.

Outra dificuldade relevante foi encontrar respondentes para a pesquisa, que veio a ser um ponto a ser citado, devido ao afastamento e estreitamento de algumas relações sociais causadas pela pandemia do COVID-19, alguns vínculos e relações foram enfraquecidos, fazendo com que fosse dificultada a obtenção de respostas oriundas de respondentes colegas, colaboradores e trabalhadores conhecidos de instituições financeiras, sendo necessário a ajuda e colaboração de membros do sindicato, solicitados pela pesquisadora, para divulgação em meios eletrônicos da pesquisa, que, por fim, atingiu a quantidade suficiente de respondentes para se tornar válida.

Para novas pesquisas, é importante aprimorar cada vez mais o tema envolto nesse estudo, para divulgar a informação adequada para quem interesse, sobre a

importância dos cuidados com a saúde mental no setor bancário, que é um ramo que exige muito esforço psicológico de quem exerce a função, promovendo e fornecendo programas e tratamentos direcionados para a prevenção e cuidados com a saúde mental e emocional de cada colaborador, promovendo um ambiente saudável para se trabalhar em ambas as partes, colaboradores e líderes, se favoreçam com a função.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal tema deste estudo é a saúde mental dos bancários, o qual neste capítulo, se apresentará os resultados que foram alcançados através da pesquisa realizada, com o intuito de resgatar os objetivos e contribuir com o aprendizado coletado no decorrer do estudo.

O objetivo geral deste trabalho, apresentado no primeiro capítulo, foi identificar a saúde mental da classe bancária do Rio Grande do Sul, na qual, observando os resultados obtidos através da análise dos resultados da pesquisa, compreende-se, que, os bancários sofrem diariamente com problemas e transtornos mentais enfrentados devido a pressões psicológicas sofridas na organização.

Mais da metade das questões relacionadas a enfrentamento de problemas relacionados a saúde mental, obteve-se respostas e resultados negativos, avaliando assim, que, mais da metade dos respondentes alegam sofrer danos mentais causados pelo sofrimento psíquico no trabalho bancário.

Um dos objetivos deste estudo, mencionado no capítulo 1, também foi levantar um referencial teórico sólido a respeito dos principais assuntos para entender o que, de fato, é mais relevante para compreender como funcionam as instituições financeiras e o que está diretamente ligado as causas e surgimentos dos transtornos mentais, e também, o que faz e por que surgem, com frequência, na classe bancária, o qual foi explicado no referencial teórico, localizado no capítulo 2.

Foi possível também, responder no referencial teórico a outro objetivo deste estudo, que se tratava de compreender e avaliar as principais doenças mentais apontadas no colaborador bancário, através de outras pesquisas encontradas sobre este tema, foi possível identificar as principais doenças e explicá-las ao longo do referencial.

Com a junção dos principais assuntos para formação do referencial, foi possível aplicar a pesquisa, explorada e avaliada no capítulo 4, e, obter os dados necessários para responder outro dos objetivos, a coleta dos dados, mencionada no capítulo 3, foi de suma importância para que assim, fosse possível trazer melhorias e propostas de ações estratégicas para melhorar a qualidade de vida no trabalho da classe bancária, sendo o último objetivo específico proposto neste estudo.

Considera-se que, o trabalho, há centenas de anos é fonte de sustento fundamental e indispensável para os seres humanos e suas famílias, são diversas as

classes trabalhadoras e suas funções, tendo em vista as doenças do trabalho, que são existentes desde os tempos primórdios do ramo trabalhista, são diversos os fatores que podem ser associados a saúde dos trabalhadores, seja de sua saúde física ou mental, percebe-se, na classe bancária, uma pré-disposição para com as variações psíquicas e mentais, dadas suas rotinas de metas e pressões diárias.

Diversas são suas causas, desde a gestão até a qualidade de vida fornecida no ambiente de trabalho, podendo ser causado por fatores externos e internos. Sabe-se, com isso, que o sofrimento é existente nas agências bancárias, sendo necessário a inserção das melhorias apontadas no capítulo 5 deste estudo, para que assim haja mais qualidade de vida para os trabalhadores.

Em minha visão particular, adquirei como aprendizado, que o assunto saúde mental dos bancários não é algo considerado recente, porém, percebe-se que nos últimos anos tem ganho muita força e voz em projetos e debates sociais, em causas nas quais os sindicatos pedem por zelo, compreensão e apoio da gestão e das instituições aos indivíduos que tiveram sua saúde mental afetada de qualquer maneira em prol do trabalho exercido na área bancária, pois, a saúde mental e as doenças psicológicas estão à frente de afastamentos do trabalho, sendo assim.

Observa-se que a preocupação com o assunto deve ser levada a sério e o investimento para novas pesquisas e estudos deve ser considerado, fornecendo acesso a mais informações para todos, sejam afetados ou não, em relação ao assunto, pois além do tratamento, a prevenção também é importante.

De forma geral, todo o conhecimento adquirido ao longo da graduação, e, para a realização desta pesquisa, a qual para ser realizada, obteve partes importantes de diversas áreas da administração, colaborou grandiosamente com o meu processo de administradora, pois, me fez compreender de maneira ainda mais eficaz, o quanto as pessoas fazem parte de um todo, mostrando-me assim, a capacidade de ser uma administradora de empresas, em sinergia completa com o que move todo o processo, que são as pessoas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ana Beatriz de Sá. As doenças 'do trabalho' no Brasil no contexto das políticas públicas voltadas ao trabalhador (1920-1950). **Revista Mundos do Trabalho**, v. 7, n. 13, p. 65-84, 2016.

BOMBONATTI FILHO, Oscar et al. A evolução da indústria bancária brasileira e a estratégia de investimentos em TIC: análise dos indicadores do setor e dos maiores bancos privados. 2013. In: **Anais [...]**. IV Encontro de Administração da Informação. Bento Gonçalves, 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnADI45.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 3048, de 6 de maio de 1999**. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048.htm. Acesso em: 29 out. 2021.

BRASIL. MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL. Previdência em questão. **Informativo Eletrônico**, nº 59, de 16 a 29 de fevereiro de 2012. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3048compilado.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho_manual_procedimentos.pdf. Acesso em: 29 out. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1339/GM**. Em 18 de novembro de 1999. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html. Acesso em: 29 out. 2021.

CAMPELLO, Jaqueline Cunha. **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 em Engenharia – ênfase em Ergonomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. 4. reimpressão. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel da gestão do talento humano. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

COSTA, Fernando Nogueira da. Bancos e crédito no Brasil: 1945-2007. **História e Economia**, v. 4, n. 2, p. 249-276, 2008.

COTRIM, Vera Aguiar. **Trabalho produtivo em Karl Marx: velhas e novas questões.** São Paulo: Alameda, 2012.

DA COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

DEJOURS, Cristophe. **A banalização da injustiça social.** 1. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

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

DEJOURS, Cristophe; ABDOUCHEL*/I, Elisabeth; JAYET, Christian. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Orgs.) **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2004.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos.** 2. ed. Tradução de Cecília Leão Oderich. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila. Disponível em: <http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2022.

GRISCI, Carmen Ligia Iochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, v. 1, n. 12, p. 160-200, 2004.

HELOANI, José Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado.** São Paulo: Atlas, 2003.

HOEFEL, Maria Da Graça. **Processo saúde-enfermidade-trabalho: síndrome do sobrevivente.** 2003. 438f. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2003.

JACQUES, Maria da Graça Côrrea; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da saúde**, v. 20, n. 1, p. 93-106, 2006.

KETCHUM, Lyman D.; TRIST, Eric*/. **Todas as equipes não são criadas iguais: como o empoderamento dos funcionários realmente funciona.** Newbury Park: Sage, 1992.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. In: **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2003. p. 189-189.

LINKEDIN. **Top companies 2021: as 25 melhores empresas para desenvolver sua carreira no Brasil segundo o LinkedIn.** 2021. Disponível em:

<https://forbes.com.br/carreira/2021/04/top-companies-2021-as-25-melhores-empresas-para-desenvolver-sua-carreira-no-brasil-segundo-o-linkedin/>. Acesso em: 02 abr. 2022.

MARCONDES, José Sérgio. **Segurança do trabalho: o que é, importância, abr. atividades, como funciona.** Gestão de Segurança Privada, 2016. Disponível em <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/seguranca-do-trabalho-conceito/>. Acesso em: 01 out. 2021.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia científica.** São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil, 2012.

MEIRELLES, Fernando de Souza; MAIA, Marta De Campos. Avaliação, evolução e tendências dos gastos e investimentos em tecnologia de informação dos principais bancos nacionais. **Anais do SIMPOI**, São Paulo, SP, Brasil, VII. 2004.

MORIN, Estelle. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas [online]**, v. 41, n. 3, p. 08-19, 2001.

PAIVA, Cynthia Suennia Damasceno Lucena. **O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar.** 2005. 180f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

RAMAZZINI, Bernardino. **As doenças dos trabalhadores.** São Paulo: Fundacentro, 2000.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROMERO, Sonia Mara Thater; SILVA, Selma França Da Costa; KOPS, Lucia Maria. **Gestão de pessoas: conceitos e estratégias.** Curitiba: Intersaberes, 2013.

SAMPAIO, José Jackson; MESSIAS, Erick. A epidemiologia em saúde mental e trabalho. In: JACQUES, M. G.; CODO, Wanderley. (Orgs.) **Saúde mental & trabalho: leituras.** Petrópolis: Vozes, 2002

SATO, Leni. **Qualidade de vida.** Campinas: Mimeo, 1999.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador (Apresentação). **Revista Brasileira Saúde Ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 187-191, 2010b.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al. Saúde do trabalhador no início do século XXI (Editorial). **Revista Brasileira Saúde Ocupacional**, v. 35, n. 122, p. 185-186, 2010a.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Psicopatologia e psicodinâmica do trabalho. In: MENDES, René (Org.) **Patologia do trabalho.** São Paulo: Atheneu, 1995.

SOUZA, Norma Sueli Souto et al. Doenças do trabalho e benefícios previdenciários relacionados à saúde. **Revista de Saúde Pública [online]**, v. 42, n. 4, p. 630-638, 2008.

SOUZA, Wladimir Ferreira. Transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho: o que a psicologia tem a dizer e a contribuir para a saúde de quem trabalha?. **Fractal: Revista de Psicologia [online]**, v. 25, n. 1, p. 99-108, 2013.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique. Saúde mental no trabalho: contradições e limites. **Psicologia & Sociedade [online]**, v. 20, n. 3, p. 453-464, 2008.

WROLLI, Rodolfo. **Número de bancários doentes dispara em oito anos**. Sindicato dos Bancários, 2019. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/02/2019/numero-de-bancarios-doentes-dispara-em-oito-anos>. Acesso em: 03 nov. 2021.

ZAVATTARO, Hely Aparecida. **A qualidade de vida no trabalho de profissionais da área de informática**: um estudo exploratório. 1999. 120f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo: 1999.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Me chamo Talissa Varela Maraschin, sou acadêmica do curso de bacharelado em Administração e estou realizando meu Trabalho de Conclusão de Curso, na qual o tema é a saúde mental dos bancários no cotidiano de trabalho. A seguir, encontra-se um questionário com questões simples e fáceis de serem respondidas, peço sua maior sinceridade para que tal pesquisa conte com os resultados mais precisos possíveis. Agradeço sua colaboração.

Link da pesquisa <https://forms.gle/YoYFeGeyFHjTyNsP7>

1) Qual sua idade?

- Entre 18 a 23 anos
- Entre 24 a 29 anos
- Entre 30 e 35 anos
- Entre 35 e 40 anos
- 40 anos ou mais

2) Qual seu gênero?

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não responder

3) Qual seu nível de escolaridade?

- Ensino médio completo
- Ensino superior cursando
- Ensino superior completo
- Pós-graduado/doutorado/mestrado(a)

4) Qual seu estado civil?

- Solteiro(a)
- Casado(a)/União estável
- Divorciado(a)/Separado(a)
- Viúvo(a)

A seguir, algumas questões sobre o seu estado de saúde atualmente. Assinale de 1 a 5 de acordo com a intensidade do problema, sendo 1 para não tem esse problema e 5 para tem este problema com frequência.

- a) Sente dor, desconforto, peso, dormência ou limitação dos movimentos dos braços.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- b) Sente dores, fisgadas ou queimações nas costas e nos ombros.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- c) Sente-se cansado fisicamente com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- d) Sente-se cansado mentalmente com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- e) Sente dores de cabeça com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- f) Sente-se estressado com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

- g) Sente-se ansioso com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

h) Sente tristeza, apatia ou tem sintomas de depressão.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

i) Sente-se angustiado.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

j) Sente-se nervoso e tenso com frequência.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

k) Sente dores no estômago, queimações ou úlceras.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

l) Tem dificuldade para dormir diariamente.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

m) Sente chiado no peito ou sintomas de asma ou dificuldade para respirar.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

n) Tem alergias, rinite alérgica ou bronquite.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

o) Sente dificuldade para memorizar.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

p) Tem problemas de pressão.

Não tenho tal problema 1 – 2 – 3 – 4 – 5 Tenho tal problema

A seguir encontram-se questões relacionadas à organização, condições, ambiente e relações de trabalho. Assinale o número que melhor se encaixa com o que você sente diante das afirmações abaixo no seu contexto de trabalho.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

a) O ritmo de trabalho é normal.	1	2	3	4	5
b) Os resultados esperados são coerentes.	1	2	3	4	5
c) A distribuição de tarefas é justa.	1	2	3	4	5
d) As tarefas são realizadas sem pressão de tempo.	1	2	3	4	5
e) Há cobrança de resultados.	1	2	3	4	5
f) Colaboradores participam das decisões da organização.	1	2	3	4	5
g) A fiscalização de desempenho não acontece.	1	2	3	4	5
h) Há autonomia para todos na organização.	1	2	3	4	5
i) As normas de realização de tarefas são flexíveis.	1	2	3	4	5
j) Existe apoio e suporte para a realização de tarefas.	1	2	3	4	5
k) As condições de trabalho são adequadas.	1	2	3	4	5
l) O ambiente físico é confortável.	1	2	3	4	5
m) A quantidade de colaboradores é o suficiente para realizar as atividades propostas.	1	2	3	4	5
n) Existe apoio dos gestores para o desenvolvimento pessoal.	1	2	3	4	5
o) A mobília e material fornecido são adequados para realização do trabalho.	1	2	3	4	5
p) As informações para realizar as tarefas propostas são de fácil acesso.	1	2	3	4	5
q) Os instrumentos de trabalho e a tecnologia fornecida são adequados para realizar as tarefas.	1	2	3	4	5
r) O local de trabalho é adequado para realização de tarefas.	1	2	3	4	5
s) Existem treinamentos para apoiar na realização das tarefas.	1	2	3	4	5
t) As condições de trabalho não oferecem riscos de acidente.	1	2	3	4	5
u) Existe políticas meritocráticas de promoção e carreira.	1	2	3	4	5
v) O bem-estar dos funcionários é prioridade.	1	2	3	4	5
w) A comunicação entre líderes e demais colaboradores é satisfatória.	1	2	3	4	5
x) Existem disputas profissionais internas no local de trabalho.	1	2	3	4	5
y) Existem conflitos no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5
z) A comunicação entre os funcionários é satisfatória.	1	2	3	4	5
aa) Existe companheirismo no ambiente de trabalho.	1	2	3	4	5

Por fim, gostaria de saber se está passando por alguma enfermidade ou transtorno específico a respeito da sua saúde mental, assinale a alternativa ao lado da afirmação que melhor se encaixa com seu atual estado emocional.

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Concentra-se bem no que faz?					
As preocupações tiram o sono?					
Está constantemente tenso e agoniado?					
Sente-se capaz de tomar decisões?					
Enfrenta de forma adequada os problemas?					
Sente-se infeliz ou deprimido?					
Tem confiança em si mesmo?					
Considera-se um pouco feliz apesar das circunstâncias?					