UNIALFA - CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

LEIDIENE SOUZA SILVA

ADOECIMENTO DOS BANCÁRIOS: O DESAMPARO NA QUALIDADE DE VIDA EM SEU CONTEXTO LABORAL

GOIÂNIA
MAIO DE 2020

UNIALFA - CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

LEIDIENE SOUZA SILVA

ADOECIMENTO DOS BANCÁRIOS: O DESAMPARO NA QUALIDADE DE VIDA EM SEU CONTEXTO LABORAL

Trabalho apresentado como exigência parcial para conclusão da disciplina de Metodologia do Trabalho Científico do Curso de Graduação em Direito das Faculdades Alves Faria, sob a orientação do Prof. Mes. Eduardo Antonio Martins quedes

GOIÂNIA
MAIO DE 2022

UNIALFA - CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

LEIDIENE SOUZA SILVA

ADOECIMENTO DOS BANCÁRIOS: O DESAMPARO NA QUALIDADE DE VIDA EM SEU CONTEXTO LABORAL

AVALIADORES:

Prof. Ms: EDUARDO ANTÔNIO MARTINS GUEDES– ALFA

(Orientador)

Prof. Leitor – ALFA

Profa. Leitor – ALFA

GOIÂNIA

MAIO DE 2022

RESUMO

SILVA, Leidiene Souza. **Adoecimento dos bancários: O desamparo na qualidade de vida em seu contexto laboral**. Monografia, 2022. 14 f. Projeto de Pesquisa do Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA). Goiânia, 2022.

Esta pesquisa visa mencionar importantes situações que acontecem com os trabalhadores bancários, consistem na relação entre saúde e trabalho, caracterizado pelos impactos relacionados a doenças ocupacionais e uma maior efetividade de carga de trabalho**.** Diante disso, buscou avaliar de modo geral seus respectivos impactos no cotidiano dos bancários, e visa compreender identificar as percepções dos bancários sobre aspectos de seu modo de trabalho. Tendo objetivo de analisar a produção que relaciona as condições do trabalho bancário, á identificação dos determinados adoecimentos nessa área de trabalhadores, avaliando uma concepção e indicando possibilidades de estudos que identifique os variáveis problemas que impactam negativamente a qualidade de vida dessa categoria de trabalhadores. O presente trabalho será feito por metodologia qualitativa com análises de doutrinas e artigos, e também, através de metodologia quantitativa para realizar referente análises da qualidade de vida do bancário em seu contexto laboral.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida. Trabalho. Bancários. Adoecimentos. Saúde.

.

ABSTRACT

This research mentions important references for the situations that consist of occupational health among workers and for the impacts related to occupational health and a greater concern with occupational health. In view of the general assessment of its impacts, and the visa understood in its daily life, according to its banking mode of operation. With the objective of analyzing production as specified working conditions, the identification of specific work criteria, evaluating a category of creation and indicating the possibilities of studies that specify the problems that define the work area according to the quality of life. The present work will be done by qualitative methodology with analysis of doctrines and articles, and also, through quantitative methodology to carry out referring analyzes of the banker's quality of life in his work context.

KEYWORDS: Quality of life. Job. Banking. Illnesses. Health.

SUMÁRIO

1 SAUDE E TRABALHO: ADOECIMENTO DOS BANCARIOS 07
1.1 O CENARIO DO TRABALHADOR BANCARIO 08
1.2 CONDIÇOES DE TRABALHO NA ATIVIDADE DOS TRABALHADORES BANCARIOS 11
2 AFASTAMENTO POR DOENÇAS OCUPACIONAIS 13
2.1 DAS DOENÇAS MAIS COMUNS.....15
2.1.1 TENDINITE.....15
2.1.2 DEPRESSÃO.....16
2.1.3 DISTÚRBIO DE ANSIEDADE.....16
2.1.4. BURSITE.....17
2.1.5 SINDROME DE BURNOUT.....17
2.2 APURAÇÃO DOS FATOS GERADORES.....18
ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO TRABALHO BANCARIO 21
3 A CRIAÇÃO DO QVT 22
3.1 A PRECARIEDADE DE TRABALHO DO BANCÁRIO 25
3.2 AS CONSEQUENCIAS NA RELAÇAO DE TRABALHO 28
3.3 METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO.....30
3.4 CONSEQUÊNCIAS DA ABUSIVIDADE DAS METAS NA RELAÇÃO DE TRABALHO.....33
CONCLUSÃO.....38
REFERÊNCIAS ..... **Erro! Indicador não definido.**

1. SAÚDE E TRABALHO: ADOECIMENTO DOS BANCÁRIO

São considerados bancários os empregados em bancos e instituições financeiras. Equiparam-se aos bancários, para fins trabalhistas, os que trabalham em empresas de crédito, financiamento ou investimento.

A satisfação no trabalho é um dos principais componentes para o bem-estar, é de extrema importância para a saúde mental do trabalhador. Desse modo fica evidente que a insatisfação se torna fator para o acarretamento de desprazer no seu ambiente de serviço. O trabalho é muito mais que uma simples relação de empregado e empregador, as consequências de exigência por maior qualificação e comprometimento dos trabalhadores tem gerado consequência no seu cotidiano.

O avanço tecnológico, que poderia ser um meio de desenvolvimento da sociedade e encurtamento da jornada de trabalho a fim de liberar o ser humano para sua formação humana, no capitalismo, se converte em um meio de transformar todo o tempo de vida do trabalhador e de sua família em tempo disponível para a valorização do capital (MARX, 2013).

Pesquisa em Saúde Mental, realizada pelo Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, demonstram que o adoecimento, como extensão da gestão perversa dos bancos, está diretamente relacionado ao trabalho que os bancários desempenham e à pressão que sofrem. A existência de transtornos mentais, decorrentes do trabalho bancário, é agravada pelo sentimento de medo, diante da imprevisibilidade de algumas situações de trabalho, e pela insegurança no emprego. O medo do desemprego é sempre presente nas organizações bancárias e é relacionado, principalmente, ao fato de o trabalhador não conseguir manter o desempenho exigido pelas novas gestões, às demissões instantâneas e à falta de garantia dos direitos. (Juliana Lemos; Vera Lucia, 2012).

Existe uma relação direta entre o ambiente de trabalho e a saúde do trabalhador, por ser indispensável para o indivíduo, traz uma série de problemas para a sua vida particular. Todos os aspectos relacionados ao ambiente de trabalho, agregam fatores que causam desgaste na qualidade de vida do trabalhador, como: conflitos pessoais, pressões, estresse, doenças físicas e mentais etc.

> São características do trabalho bancário a forte pressão de tempo, as dificuldades de realização de pausas para descanso e necessidades fisiológicas, a falta de autonomia dos níveis gerenciais e o aumento do controle, a intensificação do trabalho, os prolongamentos de jornadas que invadem os pretensos tempos e espaços domésticos, o aumento da competitividade, as metas inatingíveis, mas sempre crescentes. Esses aspectos abrem espaço profícuo para práticas de violência psicológica, humilhações e assédio moral (MAENO, 2011, p. 218)

O primeiro estudo realizado pela OMS; OIT, que quantificou as cargas de doenças cardíacas e AVC atribuíveis à exposição a longas horas de trabalho (ou seja, 750 mil mortes). Este estudo estabeleceu as longas jornadas de trabalho como o fator de risco com maior carga de doenças relacionadas ao trabalho.

1.1 O CENÁRIO DO TRABALHADOR BANCÁRIO

O serviço bancário é caracterizado pelo trabalho imaterial e tem sido afetado pelas transformações do mundo do trabalho. Com o avanço da tecnologia, a globalização, mudanças na economia mundial, nas relações de trabalho, na estruturação produtiva, nos padrões de vida e de cultura do povo, a concorrência é cada vez maior entre as organizações de todos os setores. No segmento de instituições financeiras, não é diferente: a competição exige trabalhadores mais eficientes, com múltiplas aptidões e habilidades diversas, visando a realização de tarefas, relacionamentos interpessoais e qualificações constantes.

A busca incessante pelo cumprimento das metas faz com que os supervisores imponham pressão, sob a forma de constante cobrança e até ameaças de desemprego (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Na intenção de manter o emprego, os trabalhadores contemporâneos acabam muitas vezes abdicando seu tempo livre para conseguirem cumprir as exigências organizacionais. “Assiste-se, assim, a uma invasão do trabalho em todas as esferas da existência [...]” (MERLO; TRAESEL; BAIERLE, 2011, p. 95).

No cotidiano dos bancários eles são submetidos a longas e cansativas jornadas, tendo em vista que essa classe de trabalhadores é uma das que mais adoece física e mentalmente no Brasil. A pressão para atingir as metas é uma das principais causas de adoecimento, a rotina repetitiva, o acúmulo de tarefas, ausência de curso de treinamento, tudo isso contribui para aumentar o nível de adoecimento.

É comum a competição no trabalho para bater as metas desejadas e em muitos casos os trabalhadores se tornam seus próprios adversários, muitas vezes adoecendo e escondendo a situação como se fosse sua culpa, o sofrimento se tornou silencioso e banalizado.

> O modo como o trabalho está organizado, em vez de permitir aos indivíduos agirem coletivamente e criarem condições para transformar a sua existência, na qual tenham voz para inclusive expressar seu sofrimento, se constitui em um cenário de desolução e de despolitização, o que reforça os pressupostos segundo os quais não há espaço nas empresas para a deliberação a respeito do conteúdo do trabalho e das maneiras como são organizadas as relações. (Laerte Idal e Luciano Pereira 2011, p 49).

Como já mencionado anteriormente a tecnologia veio para proporcionar melhoria na rotina dos bancários, mas proporcionou mesmo foi grandes alterações em diversos aspectos fazendo com que o trabalhador bancário assumisse o controle de várias funções e assim o trabalho ficou mais intenso, com maiores cobranças e gerando mais produtividade, levando a atribuições de redução no quadro de funcionários e intensificando seu trabalho com elevado índice de proporção de doenças ocupacionais.

> Essas iniciativas induzem a comportamentos mais individualizados e competitivos, com a consequente fragilização dos movimentos de resistência e da ação coletiva. É essa realidade que vamos encontrar nos bancos privados brasileiros. Após drástico enxugamento da força de trabalho, as novas estratégias de gestão do trabalho, assumindo a roupagem da gestão por competência, demandam o cumprimento de metas de produtividade por meio de políticas que intensificam o trabalho, estimulam a competição, cooptam os trabalhadores a se engajarem à ideologia patronal, quebram a solidariedade de classe, facilitam a exploração. (Maciel e Costa 2014, p. 5).

De fato, atividades bancárias geram desgaste, pois tendem a realizar determinadas metas e, portanto, a pressão em cima dos seus subordinados é evidente. A consolidação das Leis do Trabalho, quando estabeleceu a jornada especial de seis horas para os bancários levou em consideração a penosidade do trabalho.

Então, requer-se do trabalhador muito mais do que o envolvimento com o seu trabalho, partindo-se do que ele pode oferecer no âmbito físico, mental e psicológico para a produção. Sua subjetividade passa a fazer parte dos processos de trabalho e é possível perceber o controle desta. Segundo Lazzarato e Negri (2001, p. 28), diante dessa transformação, "[...] não é nem o trabalho imediato executado pelo próprio homem, nem é o tempo que ele trabalha, mas a apropriação de sua produtividade geral". Dessa forma, as empresas, como os bancos, apoderam-se da compreensão que o trabalhador tem da natureza de sua atividade e de como faz para exercer domínio sobre ela:

> A nova fase do capital, da qual o toyotismo é a melhor expressão, retransfere o savoir-faire (saber fazer) para o trabalho, mas o faz apropriando-se crescentemente da sua dimensão intelectual, das suas capacidades cognitivas, procurando envolver mais forte e intensamente a subjetividade operária. (ANTUNES, 2005, p. 87)

Grisci (2011, p. 456) destaca que, diante dessas transformações do capitalismo, o trabalho imaterial é valorizado, descrito pela autora como o "[...] conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas e comunicativas inerentes ao trabalhador". Essas atividades se tornam cada vez mais demandadas como obrigatoriedade para a manutenção desse

sujeito no mercado de trabalho, constituindo o controle da subjetividade deste e uma mobilização sem limites.

Esse conceito de tempo e da importância que ele adquire na vida dos indivíduos na atualidade, apresentado acima nas relações de trabalho, como no caso dos bancários, também é percebido na sociedade de forma geral, apresentado pelos conceitos de "modernidade líquida" e "vida líquida", que determinam uma sociedade em que as condições sob as quais os indivíduos agem está em constante mudança em um tempo muito curto, não permitindo que os hábitos, rotinas e as formas de viver possam ser solidificados.

As pessoas temem ficar para trás e vivem sempre preocupadas com o futuro em perder as oportunidades, em não acompanhar a rapidez dos acontecimentos. Baumam (2009, p. 45) destaca que "[...] a liberdade das pessoas em busca de identidade é parecida com a de um ciclista; a penalidade por parar de pedalar é cair; deve-se continuar pedalando apenas para se manter de pé". O que dá a ideia de que se alguém está andando não conseguirá parar para pensar remetendo todo o tempo à questão da velocidade.

Diante do entendimento de que o ato de ser bancário "exige" um colaborador empenhando sua capacidade física, mental e subjetiva para superar a "distância" entre o que o banco espera de resultados e os conflitos que esse colaborador encontra no seu dia a dia para atingi-los e da importância do trabalho na construção da identidade dos indivíduos e no seu papel social, torna-se necessário o conhecimento das formas de trabalho que encontramos na atualidade. As transformações do mundo do trabalho desde os modelos taylorista, fordista e, principalmente, o neoliberal de trabalho têm reservado relações cada vez mais flexibilizadas, entendidas como precariedades.

Essa precarização se dá pela supressão dos direitos de trabalho, cujo resultado é o aumento no mercado de trabalho de relações que substituem o trabalho assalariado e as proteções que advêm deste. Portanto, o que resulta de todo esse processo de transformações do trabalho aos sujeitos, de forma geral, é uma série de perdas, seja nos contratos de trabalho, como nos direitos de férias, licença saúde, aposentadoria, seja na saúde dos próprios bancários.

Diante do contexto exposto de forma generalista e de forma específica aos bancários, nota-se que os bancários estão imersos em um cenário de extrema precarização e vulnerabilidade laboral, permeado por modelos de gestão fundados na flexibilidade, na competição e em exigências paradoxais que as instituições financeiras engendram e, por conseguinte, intensificam o sofrimento e afetam de forma nociva a saúde dos trabalhadores dessa categoria profissional. (Marselle, 2021, p. 40).

1.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO NA ATIVIDADE DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS

No contexto do serviço bancário, podemos identificar as características elencadas pelos autores, inclusive no que diz respeito a substituição do homem pela máquina, como evidência (Meirelles, 2006). Não há como pensar em serviço sem realização de trabalho, e não há como pensar em trabalho sem os trabalhadores.

Buscando a sobrevivência no mercado por meio da estabilização da moeda em 1994, com o Plano Real, ocorreu à implementação da reestruturação produtiva no Brasil, a qual se deu sob a coordenação, regulação e fiscalização do Banco Central, que trouxe ajustes ao sistema bancário. O primeiro ajuste referiu-se à redução no número de empresas, resultante de falências, fusões, incorporações e privatizações, que permitiram também o crescimento da participação do capital estrangeiro no sistema bancário. (SEGNINI, 1999).

Como resultado dessa etapa de reestruturação, foi possível destacar a redução dos postos de trabalho, em razão do fechamento das agências que eram menos lucrativas e do enxugamento, e, ainda, da presença dos serviços terceirizados naquelas que restaram. De acordo com Lima (2000), entre 1989 e 1996, houve um corte de 40% dos postos de trabalho, resultando em eliminações de agências inteiras. O número de bancos no país sofreu uma redução de 20%, passando de 246, em 1994, para 197 instituições, em 2000, conforme pesquisa do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. (DIEESE, 2002).

Considerando que atividade bancária como componente do setor de serviço, e que abrange suas principais características, tais como a intangibilidade, interatividade simultaneidade, dentre outros, o processo de trabalho bancário agrega dentre seus meios de produção elementos importantes como o contato direto com o cliente, a impossibilidade de materializar a produção, considerando também que a prestação do serviço e o consumo caminham lado a lado, numa relação de interdependência (MEIRELLES, 2006).

No entanto, devido ao citado processo de reestruturação bancária, bem como ao movimento de fusões, aquisições e privatizações, o setor bancário brasileiro experimentou várias mudanças que tiveram como consequência a diminuição do número de bancos, o crescimento da quantidade de bancos estrangeiros que absorveram instituições nacionais, e a consolidação de um mercado bancário concentrado em poucas instituições com vistas à redução de custos. (Paula, Oreiro e Basilio 2016).

Tal processo de reestruturação foi marcado por fenômenos sociais, recebendo destaque o intenso desemprego, as terceirizações, a precarização e a intensificação do trabalho. As taxas de desemprego foram fortemente influenciadas por políticas cujo maior objetivo, diante de um contexto de competitividade, era contribuir na redução dos custos. Como exemplo, nas agências, houve as fusões de postos de trabalho, a redução dos níveis hierárquicos e as inovações tecnológicas. Larangeira (1997, p. 117) destaca as transformações que, provavelmente, seguiriam as reduções dos níveis hierárquicos:

> [...] hoje, existem na agência apenas funções de gerentes e de atendentes. Porém os postos de atendentes deverão ser eliminados, no futuro. O gerente geral da agência não deve distinguir-se dos demais funcionários, em termos de execução de tarefas. Todos devem desempenhar a função de gerente, constituindo equipes de vendas. Por outro lado, a organização do trabalho esta baseada não em uma estrutura de funções, mas em uma estrutura de processos e negócios, constituída por equipes.

Dentre as consequências das condições de trabalho fica evidente a questão da intensificação das metas e das cobranças por resultado, da precarização do trabalho decorrente da falta de recursos. Por tanto, o volume de metas que são consideradas não acompanha as condições de trabalho que é decorrente ao bancário, de fato, a expansão tecnológica propiciou ao cliente maior agilidade na realização de seus negócios com o banco e esta mesma agilidade tem sido utilizada como cobrança pelo atingimento de resultados.

Nesse ambiente de desemprego, as desigualdades acabam sendo agravadas e a concentração de renda fica cada vez mais não mãos dos que detêm o poder econômico. O trabalho sofre com isso, pois a cada dia acaba perdendo seu valor como direito e passa a ser um privilégio. Desde então, ter um emprego que antes era sinônimo de segurança já não é mais e surge o termo “empregabilidade”, utilizado na área gerencial, que traz em sua essência a responsabilidade ao trabalhador tanto de conseguir como de manter um emprego (RESENDE; MENDES, 2004).

Confirmando os posicionamentos colocados pelos autores, Barbarini e Merlo (2002) relatam que o dia a dia dos trabalhadores que exerciam a função de caixas executivos estava atravessado por sentimentos de estranhamento, desorientação, insegurança e impotência, dadas as incertezas quanto ao futuro, resultado das medidas de racionalização dos processos, terceirizações e demissões. Esses trabalhadores sentiam-se desvalorizados, em razão das alterações salariais, da perda do status que a função lhes proporcionava anteriormente e, dessa forma, o sentimento é de que o trabalho passava a ficar cada dia mais pesado.

A incerteza quanto ao futuro também é destacada em estudos de Resende e Mendes (2004). A relação desse sentimento aparece atrelada às situações de desemprego e subemprego

vivenciadas pela categoria bancária, em decorrência das novas formas de produção capitalista. A sobrevivência é relatada como razão fundamental para que os bancários pesquisados continuem nos seus empregos, e essa passa a ser substituída pela autorrealização.

O segundo fenômeno social após a reestruturação bancaria de 1994 apresentado foram as terceirizações, que acabaram sendo difundidas em razão da busca das empresas por formas flexíveis de produção. Por meio da terceirização, o objetivo das empresas era a busca por mais especialização em suas atividades-meio, e, dessa forma, transferir parte de suas atividades-fim para outras unidades empresariais (GARCIA, 2011).

A terceirização no setor bancário, segundo Segnini (1999), foi iniciada na área de apoio, que compreendia limpeza, vigilância e transporte de valores, e logo avançou para as atividades fins, como processamento de dados, compensação e 47 microfilmagem de cheques, tratamento de documentos contábeis e atividades técnicas, como Recursos Humanos e Departamento Jurídico, e, finalmente, atingiu os setores de pagamento de contas e tributos em geral.

Esta terceirização, então, acabou produzindo novas formas de trabalho e emprego precário, pois seu processo no setor bancário revelou aumento na exploração da mão de obra. As empresas contratadas, geralmente, pagavam salários inferiores aos vigentes no setor, não permitindo plano de cargos e salários e com uma ação sindical quase nula. Segundo Garcia (1999, p. 6), esse processo levou os trabalhadores bancários ao "[...] rebaixamento dos níveis salariais, aumento da jornada de trabalho, perda dos direitos trabalhistas, perda da identidade sindical e piora no regime de trabalho".

No processo de reestruturação, a área de destaque das agências é a que envolve a captação de negócios e aplicação de recursos, que, em alguns bancos, não se restringe à área física da agência, já que os bancários fazem negócios fora desta com uso de notebooks conectados à rede (LARANGEIRA, 1997). Com todas as modificações no layout e o uso de captação de recursos fora das agências, houve uma tendência de redução no espaço físico, pois elas são consideradas apenas "pontos de negócios". (LARANGEIRA, 1997, p. 116)

As empresas esperam, hoje, que os trabalhadores tenham a mesma disposição e energia sempre, que estejam prontos para desempenhar rapidamente, e sempre com excelência, seu trabalho. "A velocidade é altamente desejável e corresponde à ideia de energização e eficiência". O que a excelência ordena é que o trabalhador alcance a velocidade necessária para atingir os objetivos e as metas da produção (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 498).

2. AFASTAMENTO POR DOENÇAS OCUPACIONAIS

O afastamento por doenças ocupacionais é obtido em razão da sua função, e conseguintemente o adoecimento está diretamente relacionado à sobrecarga e ao excesso da jornada de trabalho sem descanso. De fato, a doença ocupacional, assim como outras doenças, surge com o estresse, e os sintomas mais comuns apresentados é o humor, concentração, atenção reduzidas, além de ideias de culpa, pensamentos pessimistas e sono perturbado.

Sendo assim, trabalhadores adoecidos tendem a serem afastados devido à atividade laboral, diante deste antemão relatam sensação de desamparo por parte dos superiores com a falta de suporte necessário para o tratamento do acometimento, tratando os bancários sem merecimento em relação à doença.

> As doenças ocupacionais geram custos e danos para as organizações e os trabalhadores, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie bem-estar. O estresse ocupacional é um estado desagradável decorrente de aspectos do trabalho, que o indivíduo considera ameaçadores à sua autoestima e ao seu bem-estar. Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes, como por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego – podem acarretar adoecimento e absenteísmo. (Fontes 2017, p. 27)

Conforme abordado pelo autor, o receio de ficar desempregado e metas cada vez mais desafiadoras possuem impacto na esfera psíquica do sujeito. Em carreiras específicas, embora a incidência do estresse ocupacional venha sendo observada continuadamente na área da saúde, pesquisas recentes já destacam a exposição e o risco iminente ao estresse ocupacional em bancários (COELHO et al., 2018)

Os bancários apresentam muitas lesões por esforço repetitivo (LER/DORT). Muita dor nos ombros e articulações e gera afastamentos por causa disso. No entanto, agora temos problemas de sofrimento mental. É muita pressão por metas abusivas e muito assédio moral. A pesquisa mostra essa mudança, (Gimenis, 2022).

> Comparando-os afastamentos por causas mentais nos bancos, em relação aos demais setores de atividade econômica, verifica-se uma situação grave: os bancos são responsáveis por 15% do total de afastamentos em todos os setores por doenças com causas mentais e comportamentais, entre 2012 e 2017. Foram 9.923 bancários afastados, de um total de 64.794 trabalhadores. Essa proporção sobe para 16% considerando-se os afastamentos por depressão, pois são mais 3.641 bancários afastados por essa causa, num total de 22.847 trabalhadores (MACHADO, UEHARA, 2019, p.7).

2.1 DAS DOENÇAS MAIS COMUNS

2.1.1. TENDINITE

A partir da análise ampla dos bancários, foi constatado que há um certo grau de frequência do surgimento de algumas doenças em comuns entre tais profissionais.

> [..] Da mesma forma como o organismo humano sofre a influência de fatores internos (como fome, sede, sono, frio, ansiedade etc.), também as empresas sofrem pressões internas que provocam mudanças. Novos objetivos organizacionais, novas políticas gerenciais, diferentes tecnologias, aquisição de novos equipamentos e sistemas, novos métodos e processos de operação e novos produtos ou serviços representam saldos quânticos nos resultados das empresas, causam mudanças em vários departamentos ou em toda a organização e, consequentemente, provocam alterações nos comportamentos das pessoas, nas suas expectativas e atitudes. E toda mudança física – como novas tecnologias, novas instalações, novos equipamentos, novos prédios – traz fatalmente alterações e transformações em seu bojo. (CHIAVENATO, 2008, p.16).

Em proêmio, inaugurando as doenças mais comuns, tem-se a tendinite.

Ela está entre as doenças dos bancários que são mais tratadas, pertencendo a um grupo de lesões que podem acontecer por um esforço repetitivo (Lesão por Esforço Repetitivo). Em geral, a tendinite por ocorrer em várias partes do corpo, mas, no caso dos bancários é mais comum que ela apareça no punho, ombro e cotovelo.

Isso porque, conforme o renomado ortopedista Adalberto Emi, CRM nº 101334/SP, os tendões são estruturas do sistema locomotor cuja função é dar apoio aos músculos, fazendo com que eles se prendam aos ossos, permitindo que um indivíduo se movimente e realize atividades diversas.

Quando o paciente é diagnosticado com tendinite, isso significa que um de seus tendões está passando por um processo inflamatório, que pode ser causado por diversos motivos, como na já mencionada lesão por esforço repetitivo. Esse contexto se dá quando a pessoa usa muito uma determinada parte do corpo, como os braços, que servem para escrever à mão e digitar, no caso concreto, dos bancários.

Quando o bancário desempenha suas atividades em posições incorretas, não faz alongamentos para esticar os tendões e também não faz pausas, pode acabar desenvolvendo uma tendinite. Assim, por conta desse esforço repetitivo que, muitas vezes, a tendinite acaba sendo classificada como uma doença ocupacional, capaz de fazer com que um indivíduo tenha que ficar com o braço imobilizado ou afastado do trabalho até a inflamação cessar.

Os primeiros sintomas são dores, dificuldade de movimentação e perda de força, bem como irradiação da dor para outras partes do corpo além das que estão sendo afetadas. Muitos profissionais demoram a procurar um médico nos primeiros sintomas e isso pode levar ao agravamento da lesão. O profissional diagnosticado pode ficar afastado das suas funções

durante o tratamento, pedir o auxílio doença por acidente de trabalho B-91 e ter direito a estabilidade de 12 meses após o retorno.

2.1.2. DEPRESSÃO

Partindo para o plano mental/psicológico, tem-se a depressão, que igualmente à tendinite, é uma das doenças mais comuns entre os bancários. Os transtornos depressivos, como aqui enquadrados, são muito prevalentes e estão associados com alto grau de prejuízos.

A Organização Mundial da Saúde conceitua que a depressão é uma doença que provoca ausência de prazer em coisas que antes faziam bem e grande oscilação de humor e pensamentos, que podem culminar em comportamentos e atos suicidas.

Contém na literatura médica e científica mundial que a depressão também incita alterações fisiológicas no corpo, sendo porta de entrada para outras doenças. Pessoas acometidas por depressão podem, além da sensação de infelicidade crônica e prostração, apresentar baixas no sistema de imunidade e maiores episódios de problemas inflamatórios e infecciosos. A depressão, dependendo da gravidade, pode desencadear, também, doenças cardiovasculares, como enfarto, AVC e hipertensão.

Nesse ínterim, há uma série de evidências que mostram alterações químicas no cérebro do indivíduo deprimido, principalmente com relação aos neurotransmissores (serotonina, noradrenalina e, em menor proporção, dopamina), substâncias que transmitem impulsos nervosos entre as células. Ao contrário do que normalmente se pensa, os fatores psicológicos e sociais muitas vezes são consequência e não causa da depressão, ressaltando que o estresse pode precipitar a depressão em pessoas com predisposição, que provavelmente é genética.

No caso concreto, o bancário pode pedir afastamento de suas atividades para um correto tratamento. Além disso, em muitos casos, ele pode fazer o requerimento do auxílio doença B-91. Tal doença pode ser considerada para os bancários como incapacitantes, sendo consideradas como doenças de origem direta com o trabalho, podendo acarretar no direito de percepção de auxílio doença acidentário, auxílio acidente e inclusive aposentadoria por invalidez.

2.1.3. DISTÚRBIO DE ANSIEDADE

Não obstante, nota-se ainda a grande incidência do distúrbio de ansiedade. O termo tem várias definições nos dicionários não técnicos: aflição, angústia, perturbação do espírito causada pela incerteza, relação com qualquer contexto de perigo, dentre outros. Tecnicamente, perante a OMS, a ansiedade deve ser entendida como um fenômeno que tanto pode beneficiar

quanto pode prejudicar, dependendo das circunstâncias ou intensidade, podendo tornar-se patológica, isto é, prejudicial ao funcionamento psíquico e somático.

A ansiedade estimula o indivíduo a entrar em ação, porém, em excesso, faz exatamente o contrário, impedindo reações. Os transtornos de ansiedade são doenças relacionadas ao funcionamento do corpo e às experiências de vida.

Assim sendo, a preocupação exagerada, falta de concentração, sudorese e irritabilidade são sintomas do distúrbio de ansiedade. Em grande parte, ela está entre as doenças em bancários mais comuns pelo nível excessivo de preocupação. Ela pode surgir em decorrência das atividades exercida, por isso, o profissional também pode ficar afastado para o tratamento. Basta dar entrada no INSS e passar por uma perícia psiquiátrica, assim, também é possível pedir o auxílio doença.

2.1.4. BURSITE

Obtempera-se, ainda, a presença de Bursite, semelhante à tendinite, já mencionada em linhas pretéritas, por ser também decorrente de lesão de esforço repetitivo (LER). A Bursite é a inflamação da bursa, pequena bolsa contendo líquido que envolve as articulações e funciona como amortecedor entre ossos, tendões e tecidos musculares. A bursite ocorre principalmente nos ombros, cotovelos e joelhos.

Assim como foi definido na tendinite, a Bursite decorre de quando o bancário desempenha suas atividades em posições incorretas e não faz alongamentos para esticar os tendões e também não faz pausas. Ambas são processos inflamatórios e possuem sintomas bem parecidos. A tendinite é uma inflamação do tendão, caracterizada por inchaço, calor e vermelhidão na área afetada. Já a bursite é a inflamação da bursa (uma "bolsa" cheia de líquido que tem a função de proteger os tecidos ao redor das articulações do corpo), e que se localiza em ombros, cotovelos, quadril, joelhos.

A bursite é uma inflamação secundária, isto é, só acontece após uma lesão no tendão que ela protege (tendinite), conforme Dr. Eduardo Carrera, ortopedista do Hospital Albert Einstein, em São Paulo.

2.1.5. SÍNDROME DE BURNOUT

O esgotamento profissional, conhecido como Síndrome de Burnout, foi incluído na Classificação Internacional de Doenças (CID) da Organização Mundial de Saúde (OMS), e essa classificação será válida no ano de 2022. A síndrome de burnout ou esgotamento profissional

é um distúrbio psíquico caracterizado pela tensão emocional e estresse provocados por excesso de trabalho. (Wrolli 2019, p. 1),

Freudenberger médico americano em 1974 criou a expressão Staff Burnout para descrever uma síndrome composta por exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental (FORESTO; SOUZA, 2014, p. 2).

O trabalhador não consegue se desvencilhar, do trabalho e, em razão disso, passa a ter um excessivo cansaço, com dores físicas, um cansaço mental que o tempo de descanso não é capaz de amenizar, dificuldades de concentração, pressão alta, sentimento de incompetência e desesperança, entre vários outros.

É importante ressaltar que estresse e Burnout não são sinônimos, possuem conceitos diferenciados, estresse é um fenômeno de adaptação temporária, enquanto o burnout rompe o processo de adaptação (SILVA et al. 2015, p. 5).

A síndrome de burnout está em crescente prevalência no brasil nos últimos anos, segundo dados do Internacional Stress Management Association no Brasil (ISMA-BR), no ano de 2019, 72% da população economicamente ativa do país possuíam altos níveis elevados de estresse. Desses 32% desenvolveram Burnout, com sinais e sintomas característicos. Isso ocorre em decorrência da alta competitividade do mercado e a falta do tratamento precoce dos sintomas por preconceito e outros paradigmas (LATORRACA COC, et al, 2019).

> Uma resposta emocional a situações de estresse crônico em função de relações intensas em situações de trabalho, com outros profissionais que apresentam grandes expectativas em relação a seu desenvolvimento profissional e dedicação ao trabalho. O risco para a síndrome é maior naqueles profissionais que interagem diretamente com pessoas, em situações em que é preciso cuidar, resolver problemas, obedecer a técnicas e métodos mais exigentes, como é o caso dos professores, médicos, enfermeiros, bancários, entre outros (LIMA, 2013, p. 96).

Em geral os funcionários que sofrem com essa síndrome não demonstram afeição pela organização em que estão atuando e nem pelos colegas que trabalham no dia a dia ao seu lado e apresentam alguns sintomas, no cotidiano do trabalho como: intenção de abandonar o emprego, turnover, absenteísmo, baixa produtividade, afastamentos, atrasos, injúrias pessoais e pouco comprometimento organizacional (ANDRADE et al., 2012).

2.2 APURAÇÃO DOS FATOS GERADORES

A influência do processo de reestruturação produtiva no Brasil, que teve início na década de 1980, conduziu as empresas, segundo Antunes (2012, p. 46), ao uso de “[...] novos

padrões organizacionais e tecnológicos, bem como novas formas de organização social do trabalho.” Todas essas mudanças serviram, de acordo com Jinkings (2002), para sujeitar os trabalhadores cada vez mais aos processos de gestão e de controle rígidos. Sendo os bancos parte do setor financeiro, os reflexos das modificações foram significativas nessa categoria e implementadas por meio de novas políticas gerenciais.

Em decorrência desses processos de automação e das novas formas gerenciais, de acordo com Rossi (2008), houve a exigência de um novo perfil de trabalhador bancário. Era necessário um trabalhador disposto a produzir cada vez mais e melhor e que ultrapassasse os desafios que estivessem à sua frente de forma a contribuir com a empresa diante da concorrência acirrada do mercado. Como resultado, houve a produção de um padrão de excelência para os funcionários na administração do trabalho bancário, em que as cobranças de produtividade por meio das metas acabaram “[...] ocupando os espaços dos sujeitos nas prioridades traçadas pela empresa”. Sznelwar e Pereira (2011, p. 48) descrevem as características encontradas no trabalho bancário atual:

> [...] o que predomina é a busca por ser eficaz em tudo, provar estar sempre pronto a se sobrepujar, para cumprir, ou melhor, ainda, bater as metas fixadas, com a perspectiva de que, caso seja considerado um trabalhador bom, possa galgar postos na hierarquia do banco.

Gernet e Dejours (2011) apontam que, na atual situação, o que realmente vale é a capacidade que esses trabalhadores têm de vender para os clientes, independentemente da função que desempenham na agência, seja caixa, seja gerente ou exerça outro cargo. Isso transmite a ideia de que as próprias metas não são voltadas para atender às necessidades dos clientes em si, e sim que são baseadas na venda e no que se arrecada por meio dela.

De acordo com o que vem sendo ventilado ao longo do presente, os fatores relacionados ao desempenho do trabalho são umbilicalmente ligados às doenças ocupacionais adquiridas pelos bancários. Segundo Dias e Almeida (2001) a multiplicidade de situações que são vivenciadas diariamente devido às associações de divergentes cenários políticos e econômicos levam ao adoecimento.

O nível de velocidade da informação nos dias atuais, bem como exigência pela entrega de resultados, performance e dedicação, de forma concomitante, ultrapassa o suportável pelos bancários, notadamente pela pressão e cobrança do próprio sistema laboral.

Desta forma, o ritmo acelerado em que as demandas precisam atendidas e os resultados alcançados, sem condições disponíveis para tal, resultam no acometimento de doenças ocupacionais, conforme Dias e Almeida (2001, p.430):

> Nem sempre há equilíbrio entre as exigências e as possibilidades do trabalhador em respondê-las, seja porque as condições de trabalho não favorecem, seja porque as características do trabalhador são incompatíveis com tais exigências.

O autor Michel (2000, p. 275) também enfatiza o stress como desencadeante das doenças ocupacionais, por vários fatores:

> Fatores físicos e sociais contribuem para aumentar o stress dos trabalhadores no ambiente de trabalho. Os fatores físicos: iluminação, ventilação, temperatura, umidade e ruído deve ser avaliados e seguirem as normas regulamentadoras. Os fatores sociais incluem: relacionamento interpessoal, a carga de trabalho, o estilo gerencial, a adaptação e novas tecnologias e as mudanças no local de trabalho.

Além disso, para Vieira (1999, p.498) também há esse entendimento sobre a influência exercida:

> [...] Uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça, ou algo que exige dela mais do que suas próprias habilidades ou recursos, e que pões em perigo o seu bem-estar

O trabalho bancário assemelha-se ao de um vendedor cujo objetivo é atingir números por meio da "arte" de criar necessidades nos clientes para que estes venham a consumir algum produto disponibilizado. Alves (2005) destaca que o compromisso do banco é com aqueles que são vendedores, o que se dá desde o desenvolvimento e a qualificação profissional, em que ocupam posições estratégicas aqueles que são considerados mais bem preparados para difundir essa ideologia gerencial.

Dessa forma, os bancos também refletem as relações sociais de trabalho que são ditadas pela lógica do capital e que, segundo Machado (2011), não apresentam limites para se propagarem numa sociedade de troca onde é possível que tudo vire mercadoria. Já Bessi (2003) aponta que a performance acaba sendo uma questão importante aos sujeitos bancários em sua pesquisa, que engloba desde a performance nas vendas até as relações de serviços, seja para atingir as metas, seja para ocupar o cargo de gerente. Essa construção de ideologia e doutrina, segundo Cattani (2011, p. 74), serve para destacar a teoria que envolve o capital humano, pois" [...] associa trabalho humano a capital físico, ambos tidos como fatores de produção regidos por lógicas de rentabilidade econômica".

O bancário, diante desse pressuposto de que para ser bancário é necessário vender e atingir resultados, como ponto de partida, precisa trabalhar cada vez mais, de forma que justifique seu valor no seu local de trabalho; ou seja, "mostrar a que veio", tornar visível que contribuiu e se empenhou, que "deu o seu máximo". Precisa mostrar que correu para produzir e alcançar as metas que foram colocadas como o alvo do mês. Dessa maneira, atingir os

resultados passa a ser o trabalho central do bancário e uma obrigação que ele tem com a instituição na qual trabalha.

Bottomore (2001, p. 150) mostra como essa força do capital "[...] comanda todas as potencialidades produtivas do trabalho social" e as torna de forma que pareçam naturais. Os trabalhadores são sujeitados ao domínio desse processo econômico e o enxergam como algo natural. Assim, é possível entender a valorização que os trabalhadores bancários dão ao alcance dos resultados, das metas em si, pois essa é uma forma que a instituição usa para reconhecer socialmente o trabalho do bancário. Desse modo, esse trabalhador submete, geralmente sem questionar, a essência de sua atividade à meta.

Nesse sentido, portanto, conclui-se que o cruzamento das exigências de entrega do bancário com o altíssimo nível de demanda sobre o profissional resulta em um sobrecarregamento físico, mental e emocional para além do suportável de um ambiente laboral, motivo pelo qual foi exposto através das linhas anteriores as doenças com maior incidência no meio bancário.

2.3 ASPECTO POSITIVO E NEGATIVO NO TRABALHO BANCÁRIO

Vale ressaltar que a atividade laboral dos bancários também apresenta aspectos negativos e positivos, configuram-se em pontos positivos a redução de custos operacionais, agilidade nos processos com a diminuição de tempo e serviços devido a tecnologia, estabilidade salarial, oportunidade de crédito, oportunidade para crescer profissionalmente. Porém os aspectos negativos são as doenças ocupacionais que surgem com tempo, como Ler/Dort, Burnout, e de fato a responsabilidade com as pessoas, doença mental desenvolvida pelo teor de sobrecarga, todos esses aspectos leva o bancário a desenvolver sérios tipos de doenças ocupacionais.

Como se pode observar, as instituições bancárias se beneficiaram das tecnologias para disponibilizarem serviços mais ágeis ocasionando a redução de postos de trabalho, reestruturação do trabalho, terceirização de serviços, aumento da automação e a redução dos salários dos trabalhadores bancários. Sendo assim, pode-se constatar que o setor pretende maximizar resultados reduzindo estruturas, intensificando a terceirização e a substituição tecnológica (CARVAZAN, 2015). Com tudo isso essa classe tende a cada vez mais ter chances de desenvoltura de doença ocasionadas pelo modo de trabalho.

Um outro fator que gera negatividade para o trabalhador bancário é a insatisfação dentro da relação de emprego, pois pesquisa realizada pelo sindicato constatou que os bancários,

ao retornarem para seus locais de trabalho após um período em que se mantiveram afastados para tratamento de saúde, em muitos casos, são vítimas de escárnio e perseguições. (Resende, 2019) .

3. A CRIAÇÃO DO QVT

Inicialmente, impende mencionar que o "QVT", criado por Louis Davis, nada mais é do que a "Qualidade de Vida no Trabalho".

> Com o aumento das preocupações em torno dos direitos civis e de temas como a "responsabilidade social das empresas", registrado na década de 1960, o movimento em torno da qualidade de vida no trabalho toma impulso. Pressionados pelo aumento dos níveis de conscientização dos trabalhadores e pelo aumento do escopo de suas responsabilidades sociais, os dirigentes empresariais e os cientistas organizacionais se viram compelidos a pesquisar melhores formas de organização e gerenciamento do trabalho (ARAÚJO et al., 2015, p. 963)

De acordo com o autor acima citado, em meados de 1983, a QVT seguiu novas tendências de gestão e se adequou a realidade das organizações de acordo com suas necessidades, proporcionando meios para que os indivíduos encontrassem satisfação nos aspectos biológico, psicológico e social.

Todavia, diverso do que se praticava no passado, cuja característica de prosperidade nos negócios em conjunto com o bem estar do trabalhador não era difundido entre a categoria patronal, hoje, as companhias de diferentes searas de negócios, veem a necessidade de investimento em programas de saúde e qualidade devida no trabalho (QVT), objetivando a manutenção de um ambiente saudável de trabalho, permitindo a redução do estresse, o bem-estar dos funcionários, e consequentemente, de sua capacidade produtiva e de seus resultados.

Ultimamente, o quadro de bancários foi reduzido à metade, em razão da automação do trabalho, muito por conta da globalização e terceira revolução industrial. Inobstante, significativas mudanças na forma de gestão nas organizações financeiras foram se tornando mais comuns, prestigiando formas de gestão que estimulam a competição entre profissionais, assim como o trabalho individualizado, com ênfase em práticas de trabalho orientadas para o desempenho individual, conferindo enfoque à estipulação de metas internas, fomentando o crescimento da equipe de colaboradores de forma mais abrangente.

Carraro (2019) define que as instituições bancárias do país potencializaram receitas e lucros a partir dos investimentos e seu consequente retorno da inovação tecnológica, que acabou por substitui parte do trabalho humano pela automação do labor, exponenciando a produtividade e, ainda, reduzindo custos operacionais costumeiros ao pessoal, recursos

humanos e demais setores de mão de obra, o que ocasionou, inevitavelmente, elevação no índice de desemprego no setor bancário.

Por isso o alto índice de doenças ocupacionais, pois a sobrecarga devido a redução de trabalhadores tende a aumentar a condição de serviço prestada. O estresse surge como resposta às novas demandas impostas por um ambiente que exige mudanças e adaptações frequentes dos indivíduos no trabalho. Além do mais, o estresse pode provocar doenças vinculadas ao trabalho, como o burnout (PAIVA, et al., 2019).

Ainda de acordo com Paiva et al (2019), os reflexos de ambas as doenças mencionadas em linhas anteriores afetam não apenas os bancários, como também a própria instituição, que passa a lidar com elevado grau de absenteísmo, falta de produtividade, atitudes negativas dos indivíduos, resistências, atrasos, e, até mesmo, hostilidade no trabalho.

Dessume-se, ainda, que este tema da qualidade de vida (QVT) tem sido alertado consideravelmente no interesse dos profissionais ligados à saúde pública e aos administradores. Especialmente, os colaboradores responsáveis pela área de recursos humanos passaram a delinear a compreensão da multidimensionalidade das condições de vida dos indivíduos, de modo que haja uma contextualização diferenciada dentre estes responsáveis pelo trabalho e bem estar dos seus pares.

Conclui-se pela definição de qualidade de vida um estado de "satisfação, qualidade dos relacionamentos, realização pessoal, percepção de bem-estar, possibilidades de acesso a eventos culturais, oportunidades de lazer" (KLUTHCOVSKY; TAKAYANAGUI, 2007, p. 14).

Kawakame e Miyadahira (2004) buscando a origem da noção de qualidade de vida, chegam à conclusão de que é a importância e o tempo de busca da qualidade de vida na sociedade:

> A expressão qualidade de vida começou a ser utilizada nos Estados Unidos, após a 2ª Guerra Mundial, com o objetivo de descrever aquisição de bens materiais, tais como: casa, carro, investimentos, dinheiro, viagens, entre outros. Posteriormente, o conceito foi ampliado com a finalidade de se medir o desenvolvimento econômico de uma sociedade, comparando diferentes cidades e regiões por intermédio de indicadores econômicos, como por exemplos: o produto interno bruto e a renda per capita. Passou, mais tarde, a mensurar o desenvolvimento social, por meio da saúde, educação, moradia, transporte, entre outros (KAWAKAME; MIYADAHIRA, 2004 p. 165).

Demais disso, a QVT pode ser é tida, conforme Timossi et al. (2009, p. 134) como uma gestão integrada de "fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho", que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade e na satisfação dos clientes internos.

Ainda de acordo com os autores acima mencionados os “[...] efeitos dos sistemas de trabalho nos indivíduos são assumidos serem mediados pela carga de stress físico e mental”. Por isso é que há influência na Qualidade de Vida no Trabalho, no desempenho, na resistência física e na saúde, estando umbilicalmente ligadas ao labor e sendo consideradas como uma das questões mais complicadas para o enfrentamento dos gestores.

Entretanto, embora a QVT tenha sido metodicamente relatada, há largo espaço para que seja mais desenvolvida. De acordo com os levantamentos realizados por Timossi et al. (2009, p. 135), “podem explicar bem o declínio dos esforços de pesquisa em QVT nos anos 1990, embora seja perceptível que o número de estudos sobre stress e saúde mental no trabalho aumentou durante o mesmo período”.

A qualidade de vida no trabalho vem se tornando de grande importância para os gestores que vem inserindo dentro das organizações Limongi-Franca e Zaima (2002, p. 215) dizem que “[...] a verdadeira administração pressupõe que para ter sucesso, os gestores precisam garantir que seus empregados possuam boa condição de vida no trabalho”.

Quanto maior a rotina desgastante de trabalho e as imposições feitas por um mercado cada vez mais competitivo, maior será este desafio. Ao contrário do que foi previsto (a diminuição dos problemas do trabalho com o avanço da economia); o trabalhador, hoje em dia, está muito mais sujeito a uma qualidade de vida organizacional estressante, onde se trabalha mais, sob uma pressão dos gestores (VASCONCELOS, 2001).

Para Vasconcelos (2001), a QVT é formado pelos seguintes tópicos característicos:

(I) Renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais;
(II) Orgulho pelo trabalho realizado;
(III) Vida emocional satisfatória;
(IV) Autoestima;
(V) Imagem da empresa/instituição junto a comunidade;
(VI) Equilíbrio entre trabalho e lazer;
(VII) Horários e condições de trabalho sensatos;
(VIII) Oportunidades e perspectivas de carreiras;
(IX) Possibilidades do uso de potencial;
(X) Respeito aos direitos;
(XI) Justiça nas recompensas.

Portanto, o exercício do QVT e seus aspectos permitem não só aos bancários como também a sociedade em geral redução estresse, ter mais felicidade, ter mais motivação, ter mais

estabilidade emocional, inclusive mais autoestima, proporcionando à instituição financeira, por consequência, maior produtividade e maior eficiência na performance.

Noutro giro, o setor patronal é agraciado e beneficiado com colaboradores, indivíduos mais dispostos, com maior preparação, com maior motivação, e, inevitavelmente, com maior produtividade, sendo assim, qualifica-se a mão de obra operária a partir do oferecimento de maior qualidade de vida no trabalho, reduzindo-se custos que seriam para remediar aqueles que não se oportunizaram de um programa tão benéfico à classe.

3.1 PRECARIEDADE DE TRABALHO DOS BANCÁRIOS

A central única dos trabalhadores, relata que o principal objetivo para detalhar a condição do trabalhador bancário foi o de denunciar as precárias condições de trabalho em ambos os bancos, que reduzem o quadro de pessoal, sobrecarregam os trabalhadores, estabelecem metas desumanas, abusivas, e promovem o assédio institucional, o que acaba levando muitos ao adoecimento, (Fernanda Lopez, 2021).

Objetivando atingir boas condições de trabalho, aspectos prejudiciais à performance do bancário necessitam ser mitigadas. As avaliações mostram que apesar de ser considerada uma das mais estressantes atividades de trabalho, os funcionários, consideram a condição física de trabalho, capazes de oferecerem riscos à saúde ou mesmo aumento de cansaço no trabalho.

A Consolidação das Leis do Trabalho estabelece que a duração normal de jornada dos empregados em banco perfaz um total de 30 (trinta) horas de trabalho por semana. Conforme vejamos o art. 224, da CLT:

> Art. 224 - A duração normal do trabalho dos empregados em bancos, casas bancárias e Caixa Econômica Federal será de 6 (seis) horas continuas nos dias úteis, com exceção dos sábados, perfazendo um total de 30 (trinta) horas de trabalho por semana.
> § 1º A duração normal do trabalho estabelecida neste artigo ficará compreendida entre sete e vinte e duas horas, assegurando-se ao empregado, no horário diário, um intervalo de quinze minutos para alimentação.
> § 2º As disposições deste artigo não se aplicam aos que exercem funções de direção, gerência, fiscalização, chefia e equivalentes ou que desempenhem outros cargos de confiança desde que o valor da gratificação não seja inferior a um terço do salário do cargo efetivo.

Assim, a jornada dos bancários diferencia-se da regra geral de 8 (oito) horas diárias e 44 (quarenta e quatro) horas semanais, sendo de apenas 6 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais. Essa diferenciação se dá devido a rotina desgastante e complexa dos empregados de instituições bancárias.

Insta salientar que o empregado contratado por empresa que não exerce atividade financeira, mas que labora na função de financiário, em favor de empresa financeira do mesmo grupo econômico, tem direito aos benefícios desta categoria.

Nos termos do art. 225, da CLT a jornada diária dos bancários, excepcionalmente, pode chegar a 8 (oito) horas diárias, mas não deverá ultrapassar o total de 40 (quarenta) horas semanais, veja-se:

> Art. 225 - A duração normal de trabalho dos bancários poderá ser excepcionalmente prorrogada até 8 (oito) horas diárias, não excedendo de 40 (quarenta) horas semanais, observados os preceitos gerais sobre a duração do trabalho.

A instituição bancária não permite aos funcionários horas extras. A carga horária dos caixas é de 30 horas semanais, contudo o restante dos trabalhadores, tanto da área de atendimento como do comercial, possui uma carga horária semanal de 40 horas. Quando o trabalhador chega à agência e "bate" o ponto ou passa seu crachá de identificação, abre-se o terminal. Caso o trabalhador não passe o crachá, o terminal não fica disponível para ser utilizado. Faltando meia hora para o fechamento da carga horária prevista para o dia, o sistema dá um aviso de que será desligado. Após 15 minutos, realiza-se o mesmo procedimento. e assim sucessivamente. Somente o gestor tem a autonomia para entrar no programa e liberar o acesso, caso haja a necessidade para finalizar alguma tarefa. Se este não solicitar a liberação corre-se o risco de, no horário estabelecido, perder tudo o que está sendo feito naquele momento.

De certa forma, na área do comercial quase não se faz hora extra. Os trabalhadores se programam para suas atividades, entretanto, na área de atendimento, que é dependente da demanda do dia, é diferente, há casos, principalmente no início de mês, em que se faz hora extra para que possa ser realizado o fechamento do dia.

Com o passar do tempo e evolução tecnológica, os bancos passaram a automatizar processos e substituir atividades manuais, como manuseio de dinheiro e papéis, preenchimento de relatório, por sistemas de computadores que desempenham essa atividade de forma mais precisa e rápida.

Ao longo das últimas décadas que as condições de trabalho têm sido abordadas sob diversos aspectos, sendo fortemente influenciada por fatores organizacionais e sociais vigentes à época da realização do estudo.

Por isso, a jornada de 6 horas diárias para o trabalhador bancário ainda é imprescindível para a saúde do trabalhador e para o bom desempenho de suas atividades, haja vista que o ambiente estressante desgasta psicologicamente o bancário.

Contudo, mesmo com a possibilidade de redução da jornada de trabalho, os bancários se dedicam cada vez mais às responsabilidades do banco, se empenham no desenvolvimento de suas tarefas, fazem diversas horas extras para atingir metas e, muitas vezes, deixam de ter tempo para a vida pessoal, podendo ocasionar o aparecimento de doenças, estresses e afastamento do trabalho.

Ao contrário do que foi previsto (a diminuição dos problemas do trabalho com o avanço da economia); o trabalhador, hoje em dia, está muito mais sujeito a uma qualidade de vida organizacional estressante, onde se trabalha mais, sob uma pressão dos gestores (VASCONCELOS, 2001).

Com o avanço da tecnologia e extinção de funções inerentes ao serviço bancário surge a sobrecarga de trabalho. Além disso, fica evidente a pressão por produtividade em nome da eficácia e da lucratividade do banco.

De fato, um dos elementos que veio agravar ainda mais às condições de trabalho do funcionário no Banco, à época, foi a exigência da multifuncionalidade. A rigor, diversos cargos de gerência média foram extintos, ocasionando um maior número de tarefas para os bancários sem comissão. Assim, exigia-se destes segmentos mais "dinamismo" e mais responsabilidade na condução das rotinas de trabalho.

Nesse sentido, as condições totalmente desfavoráveis para desenvolvimento do trabalho e o alcanço de metas são uma das experiências mais relatadas pelos bancários. A exaustão surge quando o trabalhador consome o máximo de sua capacidade intelectual e psicoativa de aprendizagem e adaptação, ou seja, quando o trabalhador utiliza de tudo que dispunha de saber e de poder na organização do trabalho e quando ele não pode mais modificar a tarefa.

Assim, a individualização do trabalho e do resultado somada ao medo de ser demitido causa transtornos no trabalhador, prejudicando a rotina de trabalho e o desempenho de seu serviço. A pressão por desempenho promove, também, a competição, sendo passível sabotar e torcer pelo fracasso do colega de trabalho.

As condições de trabalho dos bancários são cada vez mais desgastantes, um ponto apontado é o constante acúmulo de funções que gera insegurança de lidar com dois tipos de serviço, além da sobrecarga pela quantidade de serviço desempenhado.

Desta forma, os programas de qualidade de vida e promoção da saúde do trabalhador devem proporcionar aos indivíduos maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação; e maior produtividade, maior eficiência no trabalho e melhor autoestima e mais felicidade. Por outro lado, ganham as empresas que irão ter como funcionários, indivíduos

mais preparados, mais motivados, 21 produtivos, além da queda de turnover e absenteísmo, acidentes de trabalho, menor custo com saúde assistencial que tantos prejuízos trazem às organizações. Importante ainda é a própria imagem da empresa que se torna extremamente atrativa para mão de obra e socialmente responsável para o público em geral (VASCONCELOS, 2001).

3.2 CONSEQUÊNCIAS NA RELAÇÃO DE TRABALHO

O mal-estar físico está diretamente relacionado à falta de descanso, fato cotidianamente vivenciado pelos bancários. A exaustão pela jornada de trabalhado regada a pressão física e psicológica traz consequências nocivas para o corpo, como dores e uma série de problemas de saúde que podem se intensificar com o tempo.

As consequências dessa prática produzem efeitos negativos que ultrapassam a relação empregado e empregador, fazendo com que a vítima suporte danos psicológicos, físicos e também sociais.

Como o trabalho se resume ao alcance das metas e considerando que essas são renovadas a cada mês que se inicia, há uma sensação de que todo o trabalho realizado é facilmente esquecido, perdido, “escapa por entre os dedos”. O bancário tem como desafio, a cada início de mês, trabalhar durante os dias que se seguem para atingir a meta de venda proposta, e a sensação é de que seu trabalho se perde após o último dia do mês.

A construção desse sujeito como profissional ocorre no mês, a cada novo desafio, a cada meta diferenciada. Assim, o trabalho desse funcionário não é visualizado num todo, dando a sensação de que os esforços passados são esquecidos a cada novo mês. Dessa forma, todo o mês o trabalhador deve reconstruir seu trabalho “do zero”, não havendo um ponto de partida em que seu trabalho seja continuado.

Além disso, o cansaço mental é outro problema muito comum, haja vista que as longas horas laboral, muitas vezes sem o devido cuidado ergonômico, fazem com que as dores sejam cada vez mais frequentes. Outra consequência ocasionada pelo excesso de trabalho é a queda na qualidade das relações interpessoais. Uma das razões está diretamente ligada ao pouco tempo disponível para interagir com amigos e a própria família.

Não obstante, entendendo-se que trabalhar, é também fracassar e sofrer, é possível a percepção de sofrimento revelada diante da distância existente entre o que é esperado que esses trabalhadores façam durante sua jornada de trabalho e o que eles realmente conseguem fazer (DEJOURS, 2008). Recebem destaque as falas que relatam o esforço desse trabalhador para vencer seus prazos e fazer seu trabalho. Eles chegam mais cedo ao banco, realizam horas extras

e auxiliam os colegas a realizar atividades que não são deles a fim de cobrir necessidades da agência.

Mecanismos que visam maior obtenção de lucro, estimula a competitividade entre os colaboradores, integra as atividades aos resultados obtidos e coloca os maiores índices de produtividade como condição *sine qua non* para continuidade dos empregos é, sem dúvida, tradução dos atos praticados pelas instituições e exigidos dos seus funcionários que, em razão do medo da demissão, trabalham em condições sobre-humanas e em alta pressão, desencadeando uma série de doenças físicas e psíquicas.

Rossi (2008) e Mendes e Araújo (2011) reforçam a ideia de como o trabalho bancário é intensificado e que essa intensificação geralmente repercute na forma como os bancários trabalham. Vê-se que, geralmente, esses profissionais aceleram seu ritmo, executam longas jornadas de trabalho, buscam qualificar-se cada vez mais para desenvolver suas atividades e quase sempre cedem ao aumento de pressões por tempo e produtividade, pois se sentem ameaçados pela perda do emprego.

Rossi (2008) diz que a associação da revolução tecnológica informacional e as mudanças organizacionais são responsáveis pela intensificação do trabalho, pois impuseram a necessidade de um trabalhador mais produtivo. Para isso, o trabalhador bancário precisa estar disposto a mostrar-se polivalente, o que exige que despenda maior energia e busque apresentar a potência individual que possui no dia a dia.

Importante esclarecer que a legislação não veda a prática de imposição de metas e estímulo a produtividade. No entanto, no momento em que tais metas e estímulos passam a ser inatingíveis ou, para serem cumpridas, exigem das trabalhadas condições sobre humanas de trabalho, como jornada em hora extra diariamente, ferindo direitos indisponíveis do trabalhador, é possível que essas condutas se enquadrem na prática de assédio moral.

Castro-Silva (2006) apresenta a situação em que os empregados atuam sobrecarregados pela pressão do cliente, que quer ter seu problema resolvido e que vai brigar para isso; e pela empresa, que lhe exige o alcance de metas, a realização de negócios e a venda de produtos. O acúmulo dessas atividades exige que esses trabalhadores se desdobrem para permitir que seu cliente seja bem atendido, para cumprir suas metas do mês e, ainda, dar suporte às pendências da equipe.

Rego (2011, p. 206) compreende a satisfação do cliente como “um entrave entre o bancário assumir o próprio desejo ou renunciá-lo para o desejo do outro.” O cliente adquire papel de destaque no trabalho dentro das agências, pois ele atua desde a fonte de recursos

(depósitos, poupança, seguros, taxas) a tomador de empréstimos, créditos e produtos. (ALVES, 2005).

Palácios et al. (2002), em estudo de caixas em agências bancárias, destacam que o ritmo de trabalho se intensifica quando as agências estão cheias o que pode até acarretar erros (de diferença de caixa, de pagamento, na conferência de assinaturas e fechamento do caixa). Somada aos erros que os caixas assumem nesses casos, a demora no atendimento também foi destacada como um fator de sofrimento não somente nesta pesquisa, mas também nos achados de Barbarini (2001), que contribui para que a pressão seja descarregada sobre o funcionário do guichê.

Como já apresentado, a meta é entendida por esses trabalhadores como a tarefa principal sobre a qual repousa todo o trabalho bancário. O fato de atingi-la se torna o foco principal do dia a dia desses trabalhadores, principalmente pelo valor que a instituição bancária dá a esse movimento. Na busca pelo reconhecimento de um trabalho bem-feito, o trabalhador, percebe-se angustiado quando outras questões o impedem de atingir seus números.

3.3 METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO

Diversas são as consequências desencadeadas quando se observa a existência da imposição de metas abusivas no setor bancário, dentre elas, pode-se evidenciar o adoecimento dos funcionários submetidos à constante cobrança pelo alcance dessas metas e até mesmo a venda de produtos e serviços financeiros que geralmente, não atendem a real necessidade dos clientes.

Diante deste contexto, vem aumentado o número de reclamações e até mesmo denúncias de assédio moral por parte dos bancos para com os bancários. Assim, os sindicatos têm um papel fundamental para que haja uma luta contra a imposição de metas abusivas.

Por vários anos consecutivos o tema pautou e norteou a luta dos sindicatos no momento das negociações coletivas em busca de melhores salários e condições de trabalho no setor bancário. Previtale, para o site do sindicato dos bancários da Paraíba, afirma que:

> Atualmente podemos classificar a imposição de metas e os mecanismos de cobrança para atingi-las como fatores de risco à saúde de milhares de bancários e bancárias. Todos os dias, sem exceção, esses trabalhadores são avaliados individualmente para saber se atingiram a meta do dia ou não. Fontes de grande sofrimento mental, tais avaliações desgastam, e muito, os bancários e os bancárias, trazendo sofrimento e doenças.

Já para Sznelwar (2011, p. 21):

> Expostos diariamente a um cotidiano de pressões, intimidações e humilhações, tendo de se adequar a uma estrutura autoritária de comando, sujeitos às competições sobre-humanas impostas pelas organizações, ameaçados constantemente de demissão, impedidos de errar e obrigados a perseguir metas de produtividade cada vez mais inalcançáveis. Essa é a situação que a maioria dos trabalhadores do sistema bancário brasileiro vive hoje, o que compromete tanto sua integridade física como mental, levando, em muitos casos, à ocorrência de graves problemas de saúde

Marcolino e Carneiro (2010, p.31) relatam que os empregados do setor bancário são submetidos aos processos de trabalho marcados pela baixa autonomia com relação à tomada de decisões e subordinados ao modelo de gestão centralizado por superiores, implementado pelos conglomerados e holdings financeiras, e esta forma de trabalho constantemente leva o funcionário ao desgaste, principalmente emocional, desencadeando, assim, doenças ocupacionais de fundo psicológico que causam graves prejuízos à saúde dos bancários.

Marcolino e Carneiro (2010, p.31) asseveram ainda, que:

> As metas que delimitam a performance do empregado são utilizadas na avaliação e justificam demissões, constituindo-se por vezes em uma ameaça ao emprego. Os gestores costumam ter claro que um sistema de administração baseada na cobrança de metas no curto prazo acaba por gerar pressão e causar estresse, elucidando as conseqüências negativas desta política aos trabalhadores.

A imposição de metas abusivas é algo sério, pois está intimamente ligada ao adoecimento dos bancários. Segundo Sznelwar (2011, p. 23), a pressão para atingir metas é uma das principais causas de adoecimento, tanto pelo esforço repetitivo como pelo desgaste mental.

O banco possui uma área específica (produção de metas) que trabalha as metas, traçando e encaminhando-as de forma fechada para as agências. As metas são modificadas a cada trimestre, de acordo com o foco do banco – por exemplo, quando o banco tem interesse em investimentos, a pontuação destinada aos investimentos aumenta; porém, se o objetivo é vincular cliente, o peso maior da meta é colocado nessa atividade, que consta em fazer com que os clientes tenham odos os produtos que o banco oferece, e assim sucessivamente.

As metas dos gerentes de negócios e assistentes business (área comercial) são constituídas de forma que 50% da remuneração variável é individual. Os trabalhadores possuem ranking (por meio do qual é possível o controle com foto do trabalhador e discriminadas suas metas e o que ele realizou). Os 50% restantes recaem sobre o resultado da agência, sobre as metas da agência. Para que o trabalhador possa ganhar os 100% da remuneração variável, é

necessário ajudar a agência a bater as metas coletivas. Se houver um investimento apenas nos 50% da remuneração variável, somente será alcançada a metade do que o trabalhador poderia ganhar. Dessa maneira, o banco distribui a meta em individual e coletiva.

Em contrapartida, na área do atendimento, 100% da remuneração variável do trabalhador é sobre o resultado da agência e também sobre um sistema de metas individuais (metas de seguro, compra programada, de capitalização, débito automático). Essas metas são mais "suaves", levando em consideração que esse trabalhador está atendendo clientes e não pode parar o tempo todo para buscar atingir essas metas. São organizadas em forma de pontuação: se o trabalhador atingir a pontuação exigida, ele ganha dinheiro, porém se não atingir não ganha nada. Essa forma de organização "empurra" os trabalhadores a trabalharem juntos, sendo que os colegas se ajudam para ganhar.

Essa prática ocorre, principalmente, porque o banco acompanha quem está atingindo a pontuação e destaca que seu objetivo é que todos obtenham e contribuam para a meta, e não somente um faça pelos colegas. Nessa forma de organização, tudo o que a área do atendimento faz em meta acaba indo para o comercial – por exemplo, o seguro que o atendimento vende acaba sendo encaminhado para o comercial, para a carteira correspondente (na pasta do gerente de conta ou do gerente de pessoa física ou do gerente *business*). Desse modo, a área do atendimento atinge a pontuação necessária e a área comercial, na carteira na qual correspondeu à venda, tem maior possibilidade

Ainda, relacionando às metas abusivas e à saúde do bancário, Sznelwar (2011, p. 25) afirma que o sistema de cumprimento de metas aparece como o grande vilão entre fontes causadoras de estresse e adoecimento. Para o bancário, a meta em si não é problema, mas sim a pressão extrema para superá-la. Todavia, as metas 18 abusivas não são prejudiciais ao bancário, ocasionalmente o cliente também se torna lesado pela sua imposição, pois na ânsia de atingir as metas, o bancário deixa de analisar a real necessidade do cliente e "empurra" produtos que não se enquadram ao seu perfil como consumidor.

A incessante busca por atingir as metas impostas diariamente por parte das instituições financeiras, não atendem as reais necessidades dos clientes, como asseveram Marcolino e Carneiro (2010, p.31):

> O objetivo principal de grande parte dos trabalhadores bancários é o cumprimento de metas de vendas de produtos financeiros com graus diferentes de sofisticação, mas sempre pré-formatados por áreas especializadas e ofertados de maneira ostensiva aos clientes como "soluções financeiras" às suas necessidades. Essas necessidades, entretanto, estão em geral mal avaliadas, já que a prioridade é realizar as vendas em um prazo determinado.

Fica evidente que a imposição de metas intangíveis é prejudicial a todos os envolvidos, sejam eles bancários, clientes ou até mesmo os próprios bancos, que em muitos casos perdem clientela devido à constante oferta de produtos que não são de interesse dos mesmos, e, ainda, por muitas vezes, tem parte do seu efetivo acometido por doenças ocupacionais que os obrigam ao afastamento de sua atividade laboral, gerando assim, sobrecarga dos demais funcionários, e consequente queda na produtividade.

Com o avanço da tecnologia, os bancos, assim como vários outros setores da economia, passaram por grandes reestruturações, dentre as quais a redução do quadro de funcionários, uma vez que as máquinas passaram a fazer o trabalho humano. Assim, a cobrança por maior produtividade apenas aumentou, fato que tem gerado um aumento considerável no número de funcionários que apresentam algum tipo de transtorno de saúde, físico ou mental, como afirma Sznelwar (2011, p. 216):

> A reestruturação do setor bancário, e particularmente a exigência de vendas e alcance de metas, sempre crescentes e consideradas abusivas, têm criado uma constante pressão da estrutura dos bancos sobre os trabalhadores de todos os níveis hierárquicos, com repercussões disseminadas sobre a sua saúde mental.

Para Pennella (2000, p. 70):

> As novas técnicas de gestão adotadas pelos bancos reduzem a necessidade de utilização de pessoal para o controle dos funcionários em níveis hierárquicos inferiores. Esse controle passa a ser exercido pelas metas preestabelecidas e pelas máquinas que registram as operações realizadas diariamente. As novas formas de gestão acabam por redistribuir as tarefas, racionalizando os procedimentos e aumentando as responsabilidades individuais.

Juntamente com o aumento de responsabilidades individuais, as cobranças e metas também passam a ser individualizadas, o que provoca maior pressão aos bancários para que, cada vez mais, suas produções sejam maiores. Esse fato tem sido responsável pelo aumento das doenças ocupacionais que acometem a categoria.

3.4 CONSEQUÊNCIAS DA ABUSIVIDADE DAS METAS NA RELAÇÃO DE TRABALHO

Em 2020, bancários de diversos bancos se afastaram do trabalho para tratamento de saúde, foram afastados devido a distúrbios psíquicos/mentais e Lesão por esforço repetitivo (LER)/Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho.

Essas doenças têm sido justificadas como decorrentes das transformações do processo de trabalho nas instituições bancárias, marcadas pela obrigação da produtividade e do

cumprimento de metas, em que são consideradas somente as necessidades da empresa. Além disso, destacam-se a competitividade do mercado de trabalho e a exigência de qualidade dos produtos e serviços, sem qualquer tipo de consideração dos limites físicos e psicossociais dos trabalhadores (BRASIL, 2003).

O aumento na proporção de afastados relacionados a doenças mentais e psíquicas deve-se ao modelo de gestão implementado pelos bancos, que favorece práticas de assédio moral e maior violência psicológica, visando ao cumprimento de metas cada dia mais elevadas, maior pressão, controle e aumento da competitividade entre seus trabalhadores (MACHADO, UEHARA, 2019, p.5).

As novas formas de cobranças por produtividade fazem com que o trabalhador possa tomar como sua uma visão individualista, pautada na meritocracia, condizente com o sistema capitalista, sendo dominado pelo discurso e práticas a fim de manter a empregabilidade a qualquer custo, (Jinkings 2013).

As empresas mantêm rígida disciplina nos locais de trabalho e à opressão aberta do regime de acumulação de capital fundado no taylorismo e no fordismo, a acumulação flexível contrapõe uma aparente democratização das relações de trabalho, instituindo formas sofisticadas de dominação (JINKINGS, 2013, p.201).

> Como em outros segmentos da classe trabalhadora, a pressão por produtividade apresenta-se diluída e mistificada pelas “leis” do mercado e exigências atribuídas à concorrência interbancária e aos clientes. Da mesma forma, como já foi destacado, os mecanismos de dominação entranhados nos programas de “qualidade total” e “remuneração variável” atuam para mascarar e intensificar a exploração capitalista do trabalho nos ambientes bancários. Pois, criando equipes de qualidade, organizando campanhas de vendas de “produtos” e serviços, determinando metas de produtividade individuais e coletivas, estabelecendo um sistema complexo de premiações e punições, esses programas constituem-se em importante instrumento da gestão do trabalho nos bancos (JINKINGS, 2013, p. 196).

O bancário, por temer em perder o emprego, se submete facilmente ao discurso do mercado e fica dependente das remunerações variáveis para sobreviver, motivo pelo qual aumenta sua produtividade e gera consequências em sua atividade laboral.

No entanto, outras patologias se mantêm presentes no cotidiano da categoria bancária, demonstrando que o trabalho nos departamentos e agências bancárias pode trazer o acometimento de doenças relacionadas ao exercício profissional.

> O aumento na proporção de afastados relacionados a doenças mentais e psíquicas deve-se ao modelo de gestão implementado pelos bancos, que favorece práticas de assédio moral e maior violência psicológica, visando ao cumprimento de metas cada

> dia mais elevadas, maior pressão, controle e aumento da competitividade entre seus trabalhadores (MACHADO, UEHARA, 2019, p.5).

A totalidade de circunstâncias inadequadas de trabalho agrega para o aumento na quantidade de bancários que foram afastados da sua condição de trabalho, devido a doenças relacionadas ao acúmulo de serviços. Estudos, apontam que muitas são as dificuldades encaradas diariamente, pelo fato de trabalharem sob constante pressão, sendo assim acabam apresentando níveis de estresse que reflete sobre suas condições físicas e emocionais.

As condições de trabalho, ou seja, as circunstâncias nas quais os trabalhadores mobilizam as suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas para atingir os objetivos organizacionais, podem gerar sobrecarga de suas funções psicofisiológicas. Se não há tempo para a recuperação, são desencadeados sintomas que explicariam os índices de afastamento do trabalho, (GRASSI; BRITTO e DIEHL 2018).

A categoria bancária assustadoramente está entre as que mais sofrem com doenças ocupacionais devido à forma de gestão dos bancos, que passam a cobrar por metas abusivas, fato que pode ser confirmado pelos diversos canais como revistas, sindicatos e sites direcionados à categoria.

Confirmando estas informações, Silva (2009, p. 61) destaca que os bancários constituem um dos grupos profissionais que vem apresentando crescente adoecimento físico e mental.

Um fato de relevância para relacionar as metas abusivas à saúde dos bancários é que a categoria ainda sofre com extrema pressão e assédio moral como forma de aumentar sua produtividade. Segundo Sznelwar (2011, p. 27):

> A cobrança gera um clima opressivo, fazendo com que os trabalhadores se sintam em conflito e desestabilizados emocionalmente. É comum o trabalhador chegar em casa mal, o que afeta as suas relações pessoais, com a falta de interesse por atividades que anteriormente eram prazerosas, falta de libido e outras consequências. O assédio moral e o desgaste emocional que provoca pode até levar a vítima ao suicídio.

Infelizmente, neste cenário de cobranças, pressão e assédio moral, é comum surgirem os primeiros sintomas de algumas doenças ocupacionais, que frequentemente passam despercebidas. A pressão sofrida diariamente e o medo de serem criticados pela eventual necessidade de afastamento de suas atividades impedem que os bancários busquem ajuda e tratamento.

Um dos maiores aspectos do adoecimento deste profissional é o chamado estresse ocupacional. Fontes (2017, p. 34), conceitua o estresse ocupacional como uma doença

relacionada “entre o trabalho e o trabalhador, podendo aparecer quando as exigências do trabalho não se ajustam às necessidades, expectativas ou capacidades do trabalhador”.

Almeida *et al.* (2017, p. 219) elenca três tipos comuns de fatos estressores apresentados no quadro abaixo:

FATOR ESTRESSOR	DEFINIÇÃO
FÍSICOS	São provenientes do ambiente externo, tais como ruídos, frio ou calor intenso e/ou persistente, acidentes, fome, dor; ou ainda os que interferem predominantemente no corpo do indivíduo, como excesso de exercícios físicos, alimentação pesada, utilização de drogas, entre outros.
COGNITIVOS	São avaliados como ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio (físico ou psicossocial), tais como iminência ou a vivência de um assalto, envolvimento em uma discussão, seleção a um emprego, provas entre outros
EMOCIONAIS	Aqueles sentimentos como perda, medo e ira, entre outros, ou acontecimentos como casamento, divórcio, mudanças (de casa, escola, cidade etc.), em que o componente afetivo se faz mais proeminente

Fonte: Andrade *et al.* (2017)

Diante da aceitação de não ter mais o mesmo desempenho e produtividade e do diagnóstico de uma doença ocupacional e necessidade de tratamento, Sznelwar (2011, p. 55) assevera que:

> Sentir dores, não conseguir mais obter o mesmo desempenho, começar a perder o fôlego, é muito difícil. A aceitação de que algo pode estar errado não se dá em um primeiro momento. Ter medo de mostrar para os outros que já não seria mais confiável é crítico. O melhor é não escutar o corpo, é fazer de tudo para manter o mesmo desempenho, mesmo que seja à custa de se sentir e, finalmente, se considera doente.

Na mesma temática, Pennella (2000, p. 126) defende que:

> Quando o adoecimento se faz presente, todo esse mundo estruturado em torno do trabalho desmorona, e o indivíduo lesionado acaba perdendo suas referências sociais, familiares, de trabalho. O bancário lesionado, ao ser afastado do trabalho devido ao adoecimento, sofre ainda mais, pois sua identidade, que até o momento era estruturada de maneira importante pelo trabalho, passa a ser desconstruída, pois ele acaba percebendo-se como um ser incapaz de realizar.

Um fator de preocupação da interferência das metas abusivas na vida do bancário é o desencadeamento de doenças ocupacionais, como LER/DORT, que surgem diante da tensão diária, e até mesmo as doenças de fundo psíquico como estresse, depressão, insônia, doenças

de pele, problemas gástricos, enxaquecas, dentre outras tantas, que são motivos de queixa e, muitas vezes desconhecidas da maioria da população.

Segundo Bellusci (2002, p. 54), os conflitos emocionais tem sido um dos fatores responsáveis pelo surgimento ou piora de dermatoses. Ainda para Bellusci (2002, p. 83) as más condições psicossociais no trabalho facilitam o desenvolvimento de LER/DORT, acarretando uma atividade pobremente organizada, falta de influência, variedade no conteúdo das tarefas, pressão contínua de tempo, ou seja, o trabalho é visto como nexo causal.

Segundo o Ministério da Saúde (2001, p. 37):

> A eliminação ou a redução da exposição às condições de risco e a melhoria dos ambientes de trabalho para promoção e proteção da saúde do trabalhador constituem um desafio que ultrapassa o âmbito de atuação dos serviços de saúde, exigindo soluções técnicas, às vezes complexas e de elevado custo. Em certos casos, medidas simples e pouco onerosas podem ser implementadas, com impactos positivos e protetores para a saúde do trabalhador e o meio ambiente.

Ou seja, a saúde do trabalhador não é apenas um caso de saúde pública, deve ser realizada uma campanha de conscientização das partes, ato que os sindicatos dos bancários em todo o Brasil têm discutido como pauta das reivindicações em suas ações de greve.

Infelizmente está se tornando crescente o número de bancários com doenças ocupacionais e, assumir este estado de enfermidade tem sido cada vez mais difícil. Geralmente os funcionários precisam recorrer a meios jurídicos para provar sua condição. Muitos, ainda, tentam manter em sigilo sua enfermidade para que não corram riscos em seu trabalho, como discriminação, perda de cargo e até mesmo demissão.

Portanto, diante de toda pressão, ambiente abusivo e cobrança desproporcional e desarrazoada, a produtividade do bancário cai, seu nível de tolerância já não é mais o mesmo, a depressão começa a ser uma constante, o que pode agravar seu estado de saúde, momento em que não só as relações laborais, mas os familiares e sociais passam a ser comprometidas, contexto este que tornam bem claras as consequências do ambiente inóspito aqui delineado.

CONCLUSÃO

Isto posto, pôde-se concluir que o ambiente de trabalho e o contexto em que o bancário está inserido é extremamente preocupante, gerando numerosos casos de doenças e níveis de insatisfação entre os profissionais. Em casos mais graves, a cobrança cada vez maior e mais frequente por metas inatingíveis, passa a ser o agente causador de diversas doenças ocupacionais, principalmente as de fundo psíquico, como o estresse, insônia, doenças de pele, dores crônicas, entre outras.

A qualidade de vida se refere à percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Isso porque a atual forma de organização bancário tem sido caracterizada pela precarização e intensificação do trabalho e pela incorporação de novas tecnologias, que geram dificuldades de adaptação para os trabalhadores

Trazendo ao tema, qualidade de vida é o que se perde quando se está inserido neste meio, aqui aventado, como notou-se a partir de perfunctória análise das doenças de maior incidência entre os bancários, como Síndrome de Burnout e Estresse. Necessário se faz trazer à baila que o profissional que arca diariamente com metas abusivas, pressão para performance e cobrança desproporcional acaba abrindo mão de sua qualidade de vida para tornar-se refém de sua condição profissional.

Por fim, somado a isso, tem-se a redução cada vez maior do quadro de colaboradores bancários, em razão de política de otimização da demanda em uma equipe enxuta ao máximo, sobrecarregando os que ali permanece, destacando a competitividade do mercado de trabalho e a exigência de qualidade dos produtos e serviços, sem qualquer tipo de consideração dos limites físicos e psicossociais dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

BARBARINI, N. Trabalho bancário e reestruturação produtiva: implicações no psiquismo dos trabalhadores. 2001. 186 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) − Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Psicologia, Porto Alegre, 2001.

BAUMAN, Z. Vida líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BELLUSCI, Silvia Meirelles. Doenças profissionais ou do trabalho. São Paulo, 2002. Editora SENAC, 4ª Ed.

BESSI, V. G. Modos de expressão da resistência no cotidiano do trabalho bancário. 2009. 217 f. Tese (Doutorado em Administração) − Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009

BARRETO, Margarida. Recuperar o sentido do trabalho. Revista de Saúde dos Bancários – 10 Minutos para Você: sua saúde vale mais. São Paulo: Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região, 2007. Disponível em: www.spbancarios.com.br. Acesso em: 15 set 2022.

CASTRO-SILVA, L. M. Casos de afastamento por LER-DORT e retorno ao trabalho bancário: uma análise psicodinâmica. 2006. 99 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) − Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

CARRARO, Nilton Cezar; JARDIM; Luma Sardelari, Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. São Carlos, 2019. Disponível em: https://www.eumed.net/rev/oel/index.html. Acesso em: mar. 2022.

DEJOURS, C. A banalização da injustiça social. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2008

FERNANDA, Camila gomes dias. Qualidade de vida no trabalho: **A percepção dos trabalhadores bancários sobre os fatores relacionado à satisfação no trabalho em uma agência bancária.** Monografia. Especialização em gestão estratégica. Universidade Federal De Minas Gerais. 2020. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/35017/1/Monografia%20Camila%20Fernanda%20Gomes%20Dias%20-%20ENTREGA.pdf. > Acesso em: mar.de 2022.

FERREIRA, Mário Cesar. Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores, Brasília-DF, 2011.

FREITAS, Ane de Lima**. Os impactos da reestruturação produtiva nas condições de trabalho do bancário**, Salvador, 1999. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal da Bahia. Disponível em: http://www.repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/11963. Acesso em: mar. 2022.

GERNET, I.; DEJOURS, C. Avaliação do trabalho e reconhecimento. In: BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, A. P. (Org.). Clínicas do trabalho. São Paulo: Atlas, 2011, p. 61-65.

GRAVINA, Marcia Elena Rodrigues; ROCHA, Lys Esther. Lesões por Esforços Repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cad. psicol. soc. trab.** São Paulo,v. 9, n.

2, p. 41-55, dez. 2006. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172006000200004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: mar. 2022.

GRISCI, Carmem L. I. Trabalho Imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. RAE – Eletrônica, v.7, n. 1, Art. 4, Jan/Jun. 2008. Fundação Getúlio Vargas – Escola de Administração de Empresas de São Paulo.

HORST, Ana Carolina; SOBOLL, Lis Andréa Pereira; CICMANEC, Édna. Prática de gestão e controle da subjetividade dos trabalhadores: a ideologia de encantamento em uma empresa de varejo. **Cad. psicol. soc. trab.** São Paulo, v. 16, n. 1, p. 9-23, jun. 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000100003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: mar. 2022.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARAY, Mayte Raya. Trabalho Bancário e a Saúde Mental no paradigma da excelência. Boletim da Saúde, Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 93-105, Jan./Jun. 2006.

LIMA, Lucimara. Estresse no ambiente de trabalho: risco à Síndrome de Burnout em profissionais bancários da cidade de Santarém–PA. **Revista de Publicação Acadêmica da Pós-Graduação do IESPES**, p. 94-103. 2013.

MARCOLINO, Luiz Cláudio e CARNEIRO, Ricardo. Sistema financeiro e desenvolvimento no Brasil: do plano Real à crise financeira. São Paulo, Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2010.

MARQUES, Gabriela da Silva; GIONGO, Carmem Regina. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** Brasília ,v. 16, n. 3, p. 220-247, set. 2016. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572016000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: mar. 2022.

MARQUEZE, Elaine Cristina; MORENO, Claudia Roberta de Castro. Satisfação no trabalho: Uma Breve Revisão. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, dez. 2005. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0303-76572005000200007. Acesso em: mar. 2022.

Ministério da Saúde. Representação no Brasil da OPA/OMS. Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde do Brasil. Organizado por Elizabeth Costa Dias. 2001 – Ministério da saúde. Brasília-DF

OLIVEIRA, Mariane P.; MALAGOLLI, Guilherme A. O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários. Revista Interface Tecnológica, v. 13, n. 1, p. 39-52, 2016. Disponível em: https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/12. Acesso em: mar. 2022

PEDROSO, Bruno et al. Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (Job Diagnostic Survey) de Hackman e Oldham. Gest. Prod., São Carlos, v. 21, n. 2, p. 285-301, 2014. Disponível em:< https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2014000200006&script=sci_abstract&tlng=pt> acesso em: jun. 2022.

PENNELLA, Isabela. Ler: uma jornada de sofrimento no trabalho bancário. 2000. 198p. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Pós-Graduação em Sociologia – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

PERREIRA, Ana Maria. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2012.

PREVITALE, Walcir. Assédio moral e metas abusivas: riscos para a saúde dos bancários. Sindicato dos Bancários de Sergipe – Estado do Sergipe. Disponível em: . Acesso em: 21 set. 2022.

ROSSI, E. Z. Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica. 2008. Tese (Doutorado em Psicologia) − Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SALIM, Celso Amorim. Doenças do trabalho: exclusão, segregação e relações de gênero. São Paulo. jan./mar. 2003, vol.17, no.1 [citado 22 Maio 71 2005], p.11-24. Disponível em: https://www.scielo.br/j/spp/a/qHGxpYxptDXbmt3kRcXgBHn/?lang=pt. Acesso em: mar.2022

SILVA, Juliana Lemos. Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores: Estudo com os bancários do município de Uberaba-MG. 2009, 170p. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Medicina Social da faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, 2009.

SZNELWAR, Laerte Idal, Saúde dos bancários. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 38, 2001. Disponível em: . Acesso em: 10/12/2019

WROLLI, Rodolfo. Número de bancários doentes dispara em oito anos. 2019. Disponível em: https://spbancarios.com.br/02/2019/numero-de-bancarios-doentes-dispara-em-oito-anos. Acesso em: mar. 2022