



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

TALITA DE MORAIS ROSA

**METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO E SUAS
CONSEQUÊNCIAS**

Assis
2014

TALITA DE MORAIS ROSA

**METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO E SUAS
CONSEQUÊNCIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Instituto Municipal de
Ensino Superior de Assis, como requisito
parcial para a conclusão do Curso de
Graduação em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Márcia Valeria Seródio Carbone

Assis
2014

FICHA CATALOGRÁFICA

ROSA, Talita de Moraes.

Metas abusivas no setor bancário e suas consequências/ Talita de Moraes Rosa.
Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2014.

33 p.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Márcia Valéria Seródio Carbone

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis -
IMESA.

1. Metas abusivas 2. Setor bancário

CDD 658
Biblioteca da Fema

METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

TALITA DE MORAIS ROSA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis,
como requisito do Curso de Graduação,
analisado pela seguinte comissão examinadora:

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Márcia Valéria Seródio Carbone

Analisador (1): Paulo Sérgio Da Silva

Analisador (2): _____

Assis
2014

À minha família, com amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por permitir mais essa conquista em minha vida.

Aos meus familiares que sempre estiveram ao meu lado em busca desta conquista.

A todos os professores pelos ensinamentos.

E a todos que colaboraram na execução deste trabalho.

Bom mesmo é ir à luta com determinação,
abraçar a vida e viver com paixão, perder com classe e vencer com ousadia,
pois o triunfo pertence a quem se atreve e a vida é muito para ser insignificante.

Charles Chaplin.

(1889-1977)

RESUMO

As metas possuem um papel de grande importância na vida de um indivíduo podendo ser impulsoras, quando estabelecidas racionalmente, ou seja, quando tangíveis, mas também desmotivadoras, quando intangíveis. Atualmente as metas são alvo de análise no setor bancário, que as estabelece com vistas ao interesse da empresa. Porém, muitas vezes, elas são intangíveis, e nesse contexto, tornam-se abusivas, agentes causadores de doenças ocupacionais e elementos desmotivadores para os bancários. Neste estudo, por meio de uma pesquisa junto aos bancários da cidade de Assis, estado de São Paulo, será possível apresentar as consequências das metas abusivas para funcionários do setor bancário, tanto público quanto privado.

Palavras-chave: Metas abusivas; Bancários; Doenças Ocupacionais.

ABSTRACT

The goals have a key role in the life of a person, being able to impell, when established rationally, that is, when tangible, but also not motivational, when intangible. Nowadays, the goals are subject of analysis in the banking sector, that establishes them with sights to the interest of the company. However, many times, they are intangible, and in this context, they become abusive, causing occupational illnesses and non-motivational elements for the bank clerks. In this study, through a research aiming the bank clerks of the city of Assis, state of São Paulo, it will be possible to present the consequences of the abusive goals for employees of the banking sector, either public or private.

Key-words: abusive goals; bank clerks; occupational illnesses.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Tempo de banco dos participantes	24
Gráfico 2 – Nível hierárquico dos participantes	25
Gráfico 3 – As metas são abusivas?	25
Gráfico 4 – A influência das metas no cotidiano do bancário	26
Gráfico 5 – Doenças ocupacionais apresentadas pelos entrevistados	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LER	Lesão por Esforços Repetitivos
DORT	Distúrbio Osteomolecular Relacionado ao Trabalho

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. A INFLUÊNCIA DAS METAS AO DESENVOLVIMENTO HUMANO	14
2.1. AS METAS NO AMBIENTE PROFISSIONAL	14
2.2. AS METAS ABUSIVAS NO SETOR BANCÁRIO.....	16
3. CONSEQUÊNCIAS DAS METAS ABUSIVAS PARA OS BANCÁRIOS	20
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA – As metas no cotidiano do funcionário das Instituições Financeiras.....	23
4.1. TEMPO DE BANCO.....	24
4.2. NÍVEL HIERÁRQUICO	24
4.3. COBRANÇA PELAS METAS.....	25
4.4. A SAÚDE DO BANCÁRIO E AS METAS.....	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
REFERÊNCIAS.....	30
APÊNDICE A – PESQUISA REALIZADA JUNTO AOS BANCÁRIOS DE ASSIS/SP.....	32

1. INTRODUÇÃO

Para muitos, a palavra meta tem como objetivo mensurar uma posição que se deseja atingir. Se pararmos um instante para pensar, perceberemos que nossas vidas são conduzidas por metas. Desde pequenos, ainda quando estudantes, temos como meta a aprovação nas avaliações escolares. Depois, passamos a definir metas que nos deem algo em troca, como a conquista de um bom emprego, a aquisição do primeiro carro e da primeira casa, a constituição de uma família. São metas essas impostas por nós mesmos com o objetivo de obtermos a satisfação pessoal e profissional.

Nesse contexto as metas são impulsionadores, isto é, nos levam a alcançar a realização de um sonho e até mesmo medir nosso desempenho para conquistar os objetivos almejados.

Porém no mundo corporativo, frequentemente as metas passam a ter outro papel em nossas vidas. Tornam-se motivo de pesadelos, deixando de serem mensuráveis, para tornarem-se intangíveis, sendo responsáveis, até mesmo, pelo adoecimento de muitos trabalhadores que não suportam a pressão imposta em busca de se atingir metas muitas vezes irreais, abusivas.

Com este estudo, pretende-se entender qual a influência da imposição de metas abusivas no cotidiano dos funcionários do setor bancário, onde cada vez mais o índice de doenças ocupacionais tem aumentado e provocado uma maior mobilização dos sindicatos em busca por melhores condições de trabalho, livre de pressão psicológica.

É perceptível que, nos últimos anos, os bancos vêm apresentando lucros constantemente maiores, resultado de um trabalho árduo que ocorre dentro das agências bancárias em busca da conquista de metas impostas sob a ameaça de demissão, caso estas não sejam alcançadas.

Não é raro encontrar bancários enfermos devido à pressão em busca de alcançar os elevados números impostos como metas.

As metas abusivas no setor bancário são atualmente um dos fatores de maior risco à saúde e qualidade de vida de seus funcionários. Daí a necessidade de apresentar ao leitor as consequências, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional do trabalhador, mediante a determinação das metas intangíveis.

Para diversos sindicalistas, a imposição de metas abusivas aos funcionários de instituições financeiras é um assunto pautado como assédio moral, sendo que assiduamente a cobrança pelo alcance dessas metas associa-se às justificativas de estagnação profissional e até mesmo de demissões.

Este estudo tem por objetivo discorrer sobre a intensa imposição de metas aos funcionários das instituições financeiras, que tem colocado os bancários entre os trabalhadores mais acometidos por doenças de fundo psíquico, fato que tem gerado alto grau de absenteísmo dos mesmos ao local de trabalho.

Com o intuito de apresentar com maior afinco a problemática das metas no cotidiano do trabalhador bancário, foi realizada uma pesquisa junto aos funcionários de algumas instituições financeiras públicas e privadas da cidade de Assis/SP, os quais nos apresentam a realidade que têm vivenciado.

Para um melhor entendimento por parte do leitor, este estudo foi estruturado de forma que seja possível acompanhar o que os autores e sindicatos têm explanado sobre o assunto. No capítulo seguinte será apresentado o resultado da pesquisa, feita por meio do preenchimento de um questionário, realizado junto aos bancários de Assis/SP. E, por fim, será possível compilar diante de todas as informações encontradas um resultado final deste estudo.

2. A INFLUÊNCIA DAS METAS NO DESENVOLVIMENTO HUMANO

Em seu sentido amplo a palavra meta pode conotar um objetivo almejado, sendo este claramente definido e mensurado. Trata-se de um direcionador, seja para alcançar objetivos pessoais, profissionais ou empresariais.

É impossível pensar como seria nosso cotidiano sem a existência de metas, sem objetivos, pois são eles que nos impulsionam em busca das conquistas diárias, tornam-se elementos estimuladores, que dão razão de viver ao ser humano.

As metas, quando estabelecidas com o intuito de alcançar um objetivo, tornam-se propulsoras, fazendo com que o indivíduo trace um caminho para que se atinja este objetivo de forma satisfatória dentro de um determinado período.

Porém, quando as metas constituem algo intangível, impossível de se conquistar, tornam-se motivo de enfraquecimento, impedindo assim, sua realização satisfatória.

Neste contexto, doenças de fundo psíquico, como o estresse e a depressão ocasionadas pelo sentimento de frustração e de incompetência, tornam-se presentes na vida do indivíduo, desmotivando-o tanto no âmbito pessoal quanto profissional.

2.1. AS METAS NO AMBIENTE PROFISSIONAL

Com o acirramento da concorrência e a busca por melhores resultados, as organizações passaram, de forma crescente, a cobrar a produção de seus funcionários por meio de metas, nas quais o seu alcance, por vezes, é reconhecido por premiações, bonificações e até mesmo pela ascensão profissional.

Quando estabelecidas por meio do senso comum, com coerência em relação ao mercado, tangíveis, de forma que possam ser alcançadas e até mesmo superadas, as metas são estimuladoras e saudáveis ao desenvolvimento profissional e organizacional.

Sobre o estabelecimento de metas Sznalwar (2011, p. 31) assevera que;

As metas devem ser estabelecidas de forma coletiva, pelo conjunto de trabalhadores, e devem ser levadas em conta questões como: porte da unidade, localização, número de funcionários, carteira de clientes, perfil econômico da região etc. Além disso, é preciso haver espaços de diálogo, onde trabalhadores possam discutir os reais motivos que levaram ao não cumprimento de uma determinada meta.

No entanto, o que vem ocorrendo de forma crescente é a imposição de metas ocasionalmente intangíveis. Os envolvidos no seu cumprimento são alvo de demissões, assédio moral e passam a aumentar as estatísticas de profissionais com doenças ocupacionais.

Ao se falar em adoecimento por motivos ocupacionais, Pennella (2000, p.112) defende que:

O significado embutido no trabalho de cada pessoa é o que dá satisfação e prazer em realizá-lo. Quando uma pessoa trabalha apenas pelo salário, não demora muito para apresentar sintomas de desapontamento, insatisfação, sofrimento e adoecimento.

Sznelwar (2011, p. 26) afirma que num ambiente de competição desenfreada, autoritarismo, desvalorização e insegurança proliferam as práticas caracterizadas como assédio moral. As vítimas, em geral, são os trabalhadores que não conseguem atingir as metas abusivas. Neste contexto, o clima de trabalho em equipe se extingue, e o resultado da entrega final passa a ser comprometido.

Ainda sobre o assédio moral, Silva (2009, p.67) discorre que:

O assédio moral, outro problema agravado com as mudanças no contexto do trabalho, pode ser relacionado às condições de trabalho responsáveis pelo estresse, pressão por produção, gerenciamento do trabalho através de metas abusivas.

Um dos setores que vem sofrendo com o alto índice de imposição de metas geralmente intangíveis tem sido o setor bancário, no qual, para que os bancos obtenham lucros cada vez maiores, assiduamente estão sendo impostas metas abusivas.

2.2. AS 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 aumentando 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 *sítio* 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.

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

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 conseqüente 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 Sznalwar (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. CONSEQUÊNCIAS DAS METAS ABUSIVAS PARA OS BANCÁRIOS

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 *sítes* 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 conseqüências. 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.

Diante da aceitação de não ter mais o mesmo desempenho e produtividade e do diagnóstico de uma doença ocupacional e necessidade de tratamento, Sznalwar (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 nexos 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.

Com isso, sua produtividade 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 as familiares e sociais passam a ser comprometidas.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA – As metas no cotidiano do funcionário das Instituições Financeiras

Com o intuito de obter informações reais sobre a influência das metas na vida profissional e pessoal dos bancários, foi realizada uma pesquisa por meio de um questionário aplicado a 40 funcionários do setor bancário da cidade de Assis/SP.

Participaram dessa pesquisa 20 funcionários de bancos públicos e 20 de bancos privados, justamente para que tornasse possível uma visão mais ampla da realidade bancária nesses dois setores.

Na pesquisa foram abordadas questões como idade, tempo de banco de cada participante, nível hierárquico, tipo de instituição – pública ou privada, com o intuito de obter informações que permitissem ponderar a questão da imposição das metas por meio do levantamento do perfil de cada participante.

Porém, espantosamente, foi possível diagnosticar que a imposição das metas abusivas no setor bancário é uma constante na vida dos profissionais desta área, independente do nível hierárquico do empregado de banco público ou privado.

Outro fato que merece atenção é o de que muitos bancários já apresentaram algum tipo de doença ocupacional e um alto percentual deles não buscou nenhum tipo de tratamento, mesmo diante do fato de possuir plano de saúde oferecido pela própria instituição.

Nos tópicos seguintes serão apresentados alguns números da pesquisa como forma de explanar de forma clara e concisa as informações obtidas junto aos participantes da pesquisa.

4.1. TEMPO DE BANCO

Como podemos verificar no gráfico a seguir, a maioria dos participantes da pesquisa está trabalhando no setor bancário há mais de 20 anos, seguidos pelos recém-contratados com até 5 anos de banco.

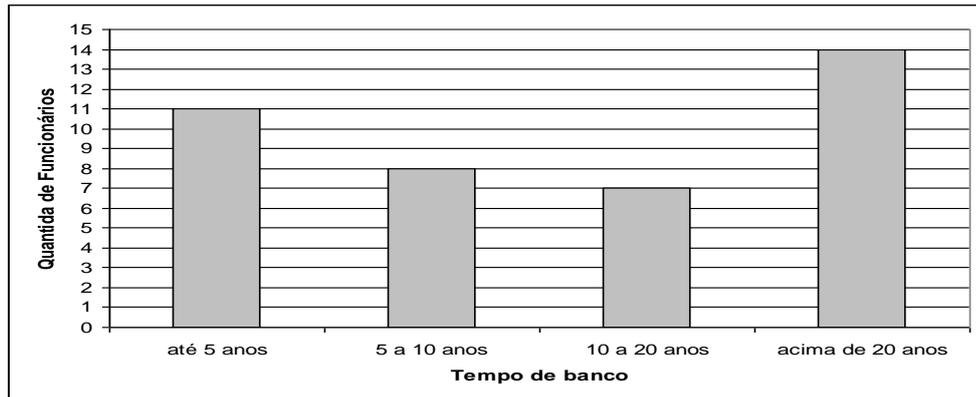


Gráfico 1 – Tempo de banco dos participantes

4.2. NÍVEL HIERÁRQUICO

A maior parte dos entrevistados possui nível gerencial, cargo que tem aumentando no decorrer dos anos, principalmente como forma de garantir que o maior contingente do quadro de funcionários de uma agência bancária tenha funções que possibilitem uma carga horária de 8 horas diárias, enquanto que os demais cargos nas agências, na sua maioria, são de 6 horas.

Com uma carga horária maior, existe a possibilidade de maior produção e, conseqüentemente, maior cobrança por metas abusivas.

No gráfico 2, pode ser observada a concentração de funcionários por nível hierárquico.

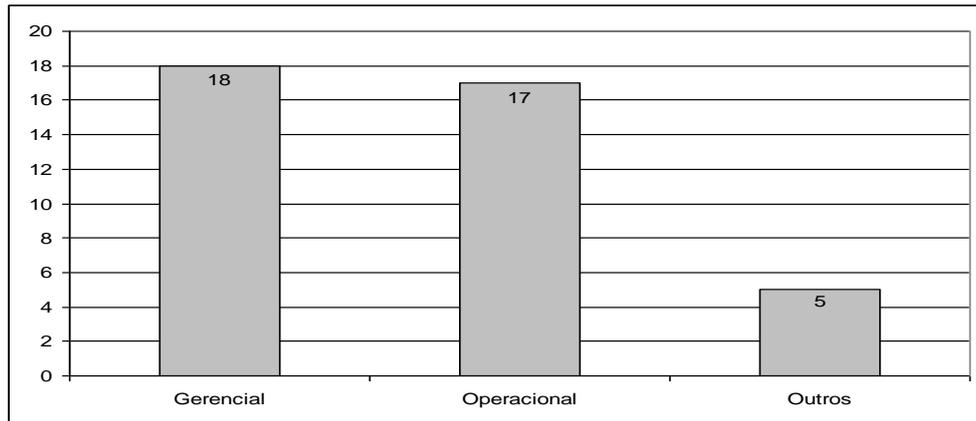


Gráfico 2 – Nível hierárquico dos participantes

4.3. COBRANÇA PELAS METAS

Ao serem questionados quanto à cobrança direta pelas metas, surpreendentemente 39 dos 40 participantes afirmaram sofrer cobranças, independente de seu nível hierárquico.

Outro fato relevante que vem de encontro com a questão das metas abusivas é que, conforme evidencia o gráfico 3, 70% dos entrevistados afirmaram que consideram as metas abusivas.

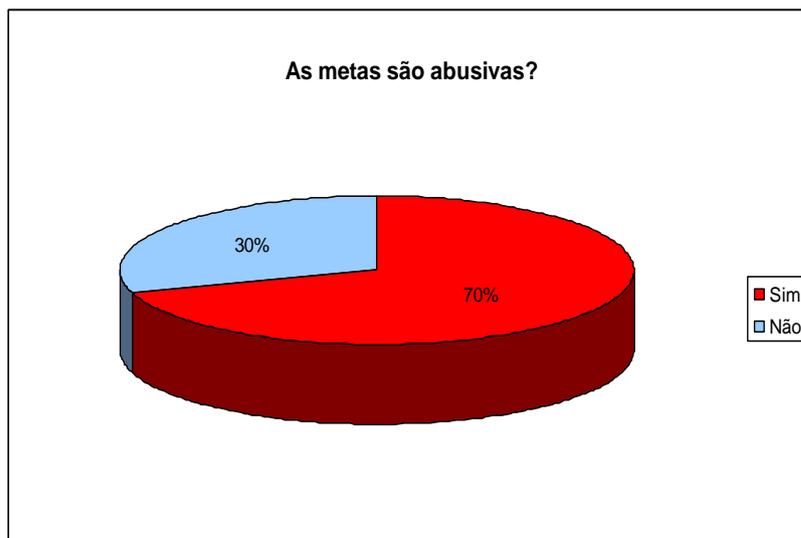


Gráfico 3 – As metas são abusivas?

Outro ponto que chamou atenção foi que a maioria, ou seja, 57,5% dos entrevistados consideraram as metas intangíveis, não sendo possíveis de serem atingidas. Esse fato demonstra, que cada vez mais, as metas acabam sendo desmotivadoras no cotidiano dos bancários, pois a produção almejada dificilmente é alcançada.

Ao serem questionados sobre a influência das metas em sua vida, seja no ambiente profissional, social ou familiar, 21 dos entrevistados, ou seja, 52,5% afirmaram que a cobrança pelas metas afeta seu cotidiano, como pode ser observado no gráfico 4.

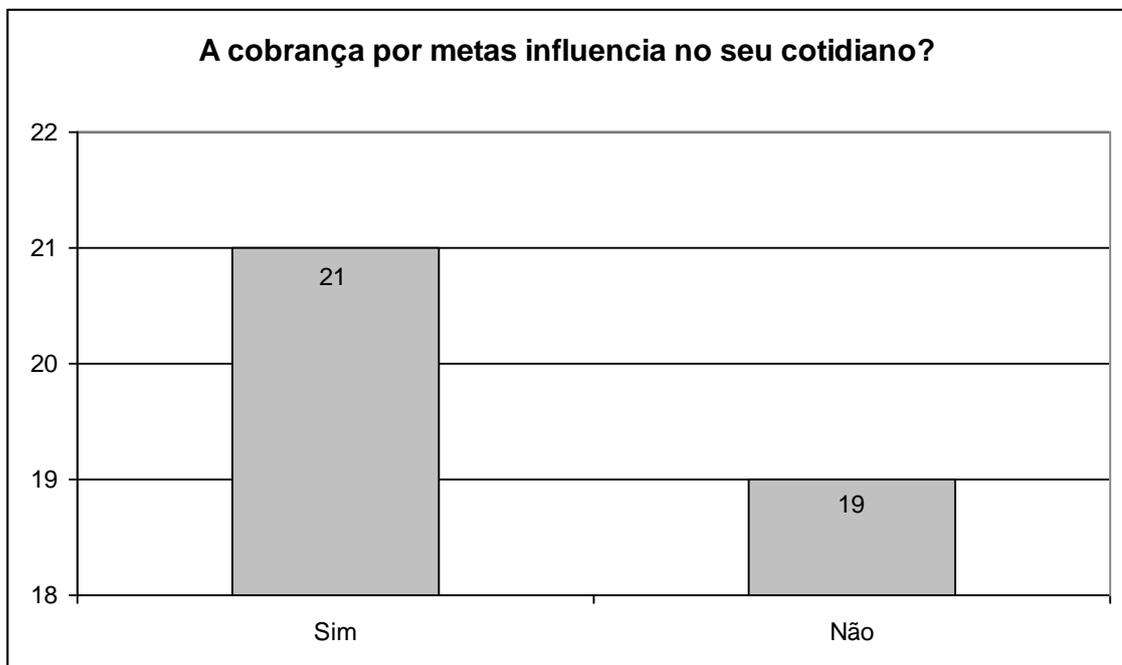


Gráfico 4 – A influência das metas no cotidiano do bancário

4.4. A SAÚDE DO BANCÁRIO E AS METAS

Que a cobrança desenfreada por alcançar metas cada vez mais abusivas e intangíveis influencia na saúde do trabalhador bancário, diversos autores e sindicatos já afirmaram, mas, por meio desta pesquisa, foi possível identificar que o

número de bancários que apresentam algum tipo de doença ocupacional na cidade de Assis/SP é alto e deve ser motivo de maior cuidado por parte dos bancos.

Dentre os entrevistados, a maioria, ou seja, 23 deles, não apresentaram nenhum tipo de diagnóstico de doença ocupacional. Porém, o número dos que apresentam ainda é muito alto, 42,5% já apresentaram alguma doença ocupacional.

Das doenças apontadas, o estresse foi o mal que mais acometeu os entrevistados, seguido pela LER, insônia e enxaqueca, como apresentado no gráfico 5.



Gráfico 5 – Doenças ocupacionais apresentadas pelos entrevistados

Infelizmente, diante do quadro de bancários que afirmaram ter adquirido algum tipo de doença ocupacional, apenas 58,82% buscaram tratamento, sendo que 100% dos entrevistados afirmaram ter plano de saúde oferecido pela empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto já analisado em bibliografia específica, foi possível levantar a questão da qualidade de vida dos trabalhadores diante da imposição das metas abusivas em seu cotidiano. E, por meio da pesquisa de campo junto aos bancários da cidade de Assis/SP, ficou evidente que as metas abusivas são constantes em seu ambiente de trabalho, e que são causadoras de doenças ocupacionais, colocando os bancários entre os que mais são acometidos por enfermidades de fundo psíquicos, ocasionadas pela atividade laboral.

Lamentavelmente pode-se evidenciar que as metas abusivas não interferem apenas na vida profissional do bancário, mas também em sua vida pessoal, prejudicando o convívio em sociedade e em família. Por meio da pesquisa bibliográfica e pela pesquisa de campo junto aos bancários de Assis/SP, foi possível comprovar que as metas têm grande influência na vida pessoal, social e profissional de um indivíduo.

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.

Constantemente os sindicatos da categoria têm lutado para que seja realizada uma paralisação, não apenas por melhores salários, mas também por melhores condições de trabalho e pelo fim das metas abusivas.

Não se pode deixar que, a cada dia, mais bancários sejam acometidos por doenças de fundo ocupacional.

Muitas instituições financeiras apresentam um programa de qualidade de vida no trabalho, onde disponibilizam aos seus funcionários formas para evitar a tão preocupante LER, mas se esquecem de que não é apenas esta doença que provoca o absenteísmo de seus funcionários. É necessário um trabalho de conscientização dos males aos quais os bancários estão expostos diariamente, onde o medo e a insegurança não estejam mais presentes. Assim, será possibilitada maior eficácia no

trabalho e nas vendas, e, conseqüentemente no alcance das metas, conforme almejado pela empresa.

Outro fato que pode melhorar as condições de trabalho dos bancários é a criação de mais vagas no setor, algo que os sindicatos, em todas as suas pautas de reivindicações, vêm apontando como fator essencial para a melhoria tanto do atendimento bancário, alvo de diversas reclamações junto aos órgãos competentes por parte dos clientes, quanto como forma de distribuição dos números impostos como metas.

Para uma distribuição mais adequada das metas, também seria necessário que os bancos analisassem toda a microrregião de cada agência, como forma de identificar se realmente os números exigidos são compatíveis com sua realidade.

No momento em que os bancos admitirem que seus funcionários não são máquinas e que o efetivo que atualmente está trabalhando no setor é bem menor que o de anos atrás, a forma de cobrança por metas intangíveis será repensadas ou readequada, de maneira a garantir sua conquista com tranquilidade e uma venda sustentável, oferecendo aos seus clientes um atendimento adequado, por funcionários satisfeitos, engajados no crescimento do setor e, como indivíduo, responsável pelo desenvolvimento da comunidade a qual está inserido. As vendas serão realizadas de acordo com a real necessidade de seus clientes, e não apenas para o cumprimento das metas.

Dessa forma, os bancários realizarão um trabalho satisfatório, onde terão a percepção da sua importância para o desenvolvimento da economia, de ser parte integrante da realização do sonho de um cliente, quando este assina o contrato de financiamento para aquisição de um imóvel próprio, ou para aquisição de um novo veículo, ou quando procura uma agência para a contratação de um seguro para garantir a sua segurança e de sua família, de forma consciente e sustentável.

No momento em que os funcionários do setor bancário forem reconhecidos por suas realizações, e não desvalorizados por não atingirem metas impossíveis, a saúde dos mesmos não será comprometida por doenças laborais. Certamente a produção e entrega será mais eficiente.

REFERÊNCIAS

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 Financieiros de São Paulo, Osasco e Região, 2007. Disponível em: www.spbancarios.com.br. Acesso em: 15 set 2013.

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

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.

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

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.

PREVITALE, Walcir. **Assédio moral e metas abusivas: riscos para a saúde dos bancários.** Sindicato dos Bancários de Sergipe – Estado do Sergipe. Disponível em: <<http://bancariose.com.br/site/>>. Acesso em: 31 ago. 2013.

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.

SITES VISITADOS

www.bancariose.com.br

www.spbancarios.com.br

www.bancariospb.com.br

www.redebrasilatual.com.br

APÊNDICE A – PESQUISA REALIZADA JUNTO AOS BANCÁRIOS DE ASSIS/SP

<p>Pesquisa – As metas no cotidiano do Funcionário das Instituições Financeiras</p>
--

Este questionário será utilizado para a realização de um estudo a ser entregue à Fundação Educacional do Município de Assis, como Trabalho de Conclusão do Curso de Administração.

1 - Idade

- até 24 anos
- de 25 anos a 30 anos
- de 31 anos a 40 anos
- acima de 50 anos

2 - Sexo

- Feminino Masculino

3 - Tempo de banco

- até 5 anos
- de 5 anos a 10 anos
- de 10 anos a 20 anos
- acima de 20 anos

4 - Empregado em Instituição

- Pública Privada

5 - Nível hierárquico

- Gerencial
- Operacional
- Outros

6 - É diretamente cobrado(a) pelas metas

- Sim Não

7 - Com qual frequência é cobrado(a) pelas metas

- Diariamente Semanalmente
- Mensalmente Semestralmente

8 - As metas solicitadas são passíveis de serem atingidas

- Sim Não

9 - Considera as metas abusivas

- Sim Não

10 - A cobrança pelas metas influencia no seu cotidiano (no ambiente bancário e/ou fora dele: com amigos, família, etc)

Sim Não

11 - Já apresentou algum tipo de doença ocupacional?

Sim Não

Em caso positivo, qual?

LER Estresse Enxaqueca Insônia Dores crônicas

Outras : _____

Em caso positivo, tem buscado tratamento?

Sim Não

12 – Tem plano de saúde?

Sim Não

Em caso positivo, é oferecido pela instituição financeira?

Sim Não