



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

JULIA DE SOUZA LOVATTO BARROS

**DOENÇAS OCUPACIONAIS: UM ESTUDO SOBRE A SAÚDE DOS
COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO**

**Assis/SP
2020**



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

JULIA DE SOUZA LOVATTO BARROS

**DOENÇAS OCUPACIONAIS: UM ESTUDO SOBRE A SAÚDE DOS
COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Administração do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

Orientando(a): Julia de Souza Lovatto Barros
Orientador(a): Danielle Cristina Ferrarezi Barbosa

Assis/SP
2020

FICHA CATALOGRÁFICA

BARROS, Julia.

Doença ocupacional: um estudo sobre a saúde dos colaboradores no setor financeiro / Julia de Souza Lovatto Barros. Fundação Educacional do Município de Assis –FEMA – Assis, ano.

25.

1. Doença Ocupacional. 2. Setor bancário.

CDD:
Biblioteca da FEMA

DOENÇAS OCUPACIONAIS: UM ESTUDO SOBRE A SAÚDE DOS
COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO.

JULIA DE SOUZA LOVATTO BARROS

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

Orientador: _____
Danielle Cristina Ferrarezi Barbosa

Examinador: _____
Inserir aqui o nome do examinador

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe, Luciana Souza, a quem devo tudo o que tenho e sou, que sempre acreditou em meu potencial e me ensinou desde cedo que o maior bem que poderia me oferecer era a minha educação, apesar das dificuldades, nunca mediu esforços para que assim fosse feito. Ao meu pai, Fabio Lovatto Barros, aos meus irmãos, Laura e Vitor, por me incentivarem e apoiarem sempre.

À toda minha família, de maneira geral, por estarem ao meu lado. Ao meu namorado, Thiago Neves Piedade, por estar comigo em todas as situações e por todo amor e paciência.

Aos velhos e bons amigos que estiveram comigo, em especial, minha amiga Mariana Carreto Moreira. Com carinho lembro dos meus colegas de sala e da importância que tiveram para a conclusão dessa etapa em minha vida.

À minha orientadora, Danielle Cristina Ferrarezi Barbosa, por todo auxílio necessário para a elaboração desse projeto. À todas as outras pessoas que direta ou indiretamente colaboraram com o sucesso desse trabalho.

E por fim, à Deus, palavras não seriam suficientes para demonstrar a quão grata sou por tudo o que venho conquistando, minha força vem de ti.

RESUMO

A carreira bancária de longe parece ser muito promissora e tentadora, mas tudo isso acoberta os danos gerados aos profissionais dessa área. Nos últimos anos cresceu substancialmente o número de bancários afastados por doenças, isso pode ter relação direta com as condições de trabalho ao qual são submetidos. A saúde dos funcionários desse setor é comprometida por movimentos repetitivos, grande pressão por cumprimento de metas, jornadas de trabalho grandes e exaustivas, um grande fluxo de clientes nas agências e um quadro de funcionários cada vez mais escassos, fazendo com que haja sobrecarga de trabalho para os demais. Entre os problemas mais comuns observado nesse nicho empregatício está a LER (lesão por esforço repetitivo) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionado ao Trabalho), ambos são problemas causados pela grande intensidade de movimentos repetitivos. Também se nota grandes casos de estresse, sendo gerado pela exaustão emocional, já que os colaboradores acabam assumindo uma grande demanda de trabalho superior à sua própria capacidade como indivíduo, problema este que podem levar até a um quadro mais preocupante. A Síndrome de Burnout que é gerada por um estado físico e mental de extrema exaustão nas atividades desenvolvidas e até mesmo a depressão. Com todos esses sintomas evidentes a grande maioria das instituições financeiras não oferecem o suporte necessário e uma solução para tais problemas, gerando um descontentamento dos funcionários perante seus empregadores. O presente trabalho discorrerá afundo sobre as doenças ocupacionais e as possíveis estratégias de enfrentamento no âmbito bancário.

Palavras-chave: Doenças ocupacionais. Setor bancário. Banco.

ABSTRACT

The banking career from afar seems to be very promising and tempting, but all this covers the damage caused to professionals in this area. In recent years, the number of bank workers on sick leave has grown substantially, this is directly related to the working conditions to which they are subjected. The health of employees in this sector is compromised by repetitive movements, great pressure to meet goals, long and exhausting work hours, a large flow of customers in the branches and an increasingly scarce workforce, causing work overload. for the others. Among the most common problems observed in this employment niche is RSI (repetitive strain injury) and WMSD (Work Related Musculoskeletal Disorders), both of which are problems caused by the high intensity of repetitive movements. There are also great cases of stress, generated by emotional exhaustion, since employees end up assuming a great demand for work that exceeds their own capacity as an individual, a problem that can lead to even a more worrying situation. The Burnout Syndrome that is generated by a physical and mental state of extreme exhaustion in the activities developed and even depression. With all these symptoms evident, the vast majority of financial institutions do not offer the necessary support and a solution to such problems, generating discontent among employees towards their employers. This paper will discuss in depth about occupational diseases and possible coping strategies in the banking field.

Keywords: Occupational diseases. Banking sector. Bank.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Diferenças entre bancos e cooperativas	14
Tabela 2: Fases da Síndrome Geral da Adaptação	18

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. EVOLUÇÃO E CONCEITO DE TRABALHO	11
3. BANCOS: PÚBLICOS, PRIVADOS, COOPERATIVAS DE CRÉDITO E DIGITAIS.....	13
4. DOENÇAS OCUPACIONAIS NO SETOR BANCÁRIO.....	17
4.1 REFLEXOS NO TRABALHO E NA VIDA PESSOAL.....	20
5. ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO.....	22
5.1 ANÁLISE DE DADOS	23
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28
7. REFERÊNCIAS.....	29

1 INTRODUÇÃO

É importante perceber as transformações que ocorreram nas últimas décadas no mercado de trabalho pois muitos empregos que eram considerados permanentes desapareceram e conseqüentemente aparecem novas tecnologias e formas inovadoras de organizar e facilitar o trabalho. Ao mesmo tempo, em algumas áreas do mercado de trabalho, o funcionalismo sofre com cargas excessivas, umas das principais causas das doenças ocupacionais.

O autor Waldemar Ramos Junior (2016) fala sobre o artigo 20, inciso I da Lei n. 8.213/1991 que dispõe sobre doença ocupacional ou profissional sendo a enfermidade produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho peculiar a determinada atividade e constante da relação elaborada pelo Ministério do Trabalho e da Previdência Social.

Rapidamente é possível associar as doenças ocupacionais com os funcionários de um banco (Públicos, Privados ou Cooperativa de Crédito) pois estão constantemente sob pressão em relação ao cumprimento de prazos e metas gerando um estresse muito grande, estão sempre reproduzindo movimentos repetitivos e rotineiros causando assim uma lesão (LER), entre outros que são muito comuns e preocupantes que serão analisados juntamente.

Essas doenças acabam afetando além da vida profissional e refletem diretamente na vida pessoal dos colaboradores do setor bancário. As estratégias de enfrentamento para isso estão tanto no campo individual como no coletivo partindo da instituição a iniciativa de propor alternativas para que o trabalho não seja monótono e repetitivo e alternativas que se encaixem nas circunstâncias atuais para cada momento.

O presente trabalho estuda sobre a percepção dos bancários em relação a sua saúde física e mental e sobre a preocupação da organização com o seu bem-estar. Será identificado as ações realizadas pelos bancos para promover a saúde e o bem-estar de seus colaboradores, conhecimento acerca das doenças mais identificadas em bancários e apresentar ações que podem ajudar profissionais nos cuidados com sua saúde. Será desenvolvido por capítulo os assuntos relacionados a problemática, passando primeiramente por uma breve evolução do trabalho, depois sobre os tipos de bancos e

cooperativas de crédito, seguido por doenças ocupacionais no setor bancário, estratégias de enfrentamento e reflexos na vida pessoal e profissional.

2. EVOLUÇÃO E CONCEITO DE TRABALHO

Nas últimas décadas ocorreram transformações no mercado de trabalho; muitos empregos permanentes desapareceram e em contrapartida aparecem novas tecnologias e formas inovadoras de organizar e facilitar o trabalho. Ao mesmo tempo, em algumas áreas do mercado de trabalho, o funcionalismo sofre com cargas excessivas, umas as principais causas das doenças ocupacionais.

O trabalho garante a sobrevivência do ser humano e é uma prática transformadora. Para Malvezzi (2004), por meio do trabalho o ser humano percebe sua vida como um projeto, reconhecendo sua condição ontológica, materializa e expressa sua dependência diante da natureza, produzindo os recursos materiais, culturais e institucionais que fazem parte de seu ambiente, desenvolvendo seu padrão e qualidade de vida.

Conforme Borges e Yamamoto (2004) o conceito de trabalho se torna muito vasto pois cada indivíduo possui seu próprio conceito. Esse conceito varia de acordo com o acesso que cada um tem à tecnologia, aos recursos naturais e ao conhecimento necessário para utilizá-los e aplica-los no seu trabalho, da sua posição na estrutura social, das condições que ele executa suas tarefas, dos modelos de trabalhadores que cada um recebe, entre outras circunstâncias.

Nessa linha, Borges e Yamamoto (2004) ressaltam que a maneira de executar o trabalho e de pensar sobre ele varia de várias formas, conforme as seguintes dimensões: Dimensão concreta – segurança física e conforto referem-se aos recursos tecnológicos com o qual se pode realizar o serviço, as condições materiais e ambientais; dimensão gerencial – controle de como o trabalho é gerido, segundo o exercício das funções de planejar, organizar, ou seja, dividir e distribuir as tarefas; dimensão socioeconômica – abrange a pronúncia entre o modo de realizar o trabalho e as estruturas sociais, econômicas e políticas em plano macro da sociedade, abrangendo 9 aspectos como renda média, nível de oferta de emprego, prosperidade de um setor econômico e crescimento econômico societal; dimensão ideológica – consiste no discurso elaborado sobre o trabalho, tanto em nível coletivo ou societal, justificando-se pelo entrelaçamento das demais dimensões e, especialmente, as relacionadas com o poder na sociedade; e, dimensão simbólica – compreende os aspectos da relação de cada pessoa com o trabalho.

A partir dos indicativos dos autores Borges e Yamamoto (2004) percebe-se que o crescimento acelerado das atividades comerciais e a necessidade de produzir-se cada vez mais, promoveu uma valorização no fator motivação, sendo que as organizações passaram a considerá-la como uma ferramenta para valorização do seu funcionário, que precisa se sentir uma parte integrante da empresa a fim de que as metas e objetivos sejam alcançados, ou seja, a cultura organizacional passa a ditar as regras do trabalho determinando os limites dos vários grupos existentes se utilizando de mecanismos formais ou informais.

3. BANCOS: PÚBLICOS, PRIVADOS, COOPERATIVAS DE CRÉDITO E DIGITAIS

Para ser uma instituição financeira é preciso cumprir alguns requisitos disposto na legislação regente. Segundo o artigo primeiro da Lei nº 7.492 de 16 de 1986 pode-se considerar uma instituição financeira:

A pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha como atividade principal ou acessória, cumulativamente ou não, a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, ou a custódia, emissão, distribuição, negociação, intermediação ou administração de valores mobiliários

Estas instituições, de acordo com a Lei, podem também administrar seguros, consórcios, capitalização e realizar operações de câmbio de acordo com o inciso primeiro do supracitado artigo. Nessa linha, um banco é uma instituição financeira pertencente ao Sistema Financeiro Brasileiro e regulado pelo Banco Central do Brasil.

Os bancos (MILA SILVA, 2015), por um lado, administram o dinheiro que seus clientes deixam em custódia, e por outro, utiliza este para emprestar a outros indivíduos ou empresas aplicando-lhe juros. Essa aplicação de juros consiste na sua forma de obter lucros – *spread* bancário – que nada mais é do que a diferença entre o valor pago ao poupador e o valor recebido como juro. Esta técnica para obtenção de lucro é padrão entre os bancos públicos, privados e as cooperativas de crédito.

Ainda segundo a autora, as agências públicas são controladas por alguma instituição pública: municípios, estados ou a união. Dessa forma, temos, por exemplo, o Banco do Brasil, a Caixa Econômica e o BNDES, que são controlados pelo governo federal, além do Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banrisul e BDMG, administrados por estados e/ou municípios.

Essas instituições (LOPREATO, 1995) foram criadas como parte integrante do setor público e desempenham atividades funcionais, promovendo ações e fomentando programas governamentais, seguindo a política em curso. É válido ressaltar ainda que os bancos

públicos podem ter algum tipo de participação privada, porém, o capital particular não retira o controle das mãos das instituições pública que tem participação majoritária nesses bancos.

Os bancos privados (MAG SEGUROS, 2019), ao contrário dos públicos, são instituições comerciais em que seus proprietários não são governamentais, são totalmente controlados por instituições privadas. Isto é, eles não recebem investimento público. Os principais exemplos de bancos privados no Brasil são o Itaú, Bradesco e Santander. Em momentos de crise, os bancos privados são mais cautelosos com relação à créditos a pessoas físicas.

Em uma cooperativa de crédito (MAG SEGUROS, 2019) também existe o intuito de realizar ações benéficas às pessoas, mas cada membro é um “sócio cooperador”, ou seja, tem direitos e obrigações iguais, garantia à participação na gestão e nos rumos da cooperativa, além de benefício pleno na divisão dos rendimentos que venham da sociedade.

Uma cooperativa de crédito usa como garantia seu capital e patrimônio para obter recursos no mercado (em bancos públicos e privados). É possível verificar estratégias variadas de financiamento, como realização de convênios, cobranças de títulos, depósitos em custódia etc. A seguir, é feito o repasse dos valores aos cooperadores e na maioria das vezes, a juros mais baixos e com prazos de liquidação muito mais interessante do que os que são praticados comumente pelas instituições tradicionais.

A seguir são apontadas em um quadro as diferenças entre os bancos e as cooperativas de crédito:

BANCOS	COOPERATIVAS DE CRÉDITO
São sociedade de capital	São sociedades de pessoas
Gestão feita por acionistas e controladores externos	Gestão feita pelos próprios cooperados
O poder é proporcional ao número de ações	Cada associado tem um único voto, independente da participação
Distribuição de lucros aos acionistas	Distribuição de sobras financeiras aos cooperados
Crescem por competição	Crescem por parcerias
Juros que chegam a 500% ao ano	Juros drasticamente mais baixos
Não priorizam investimentos locais	Focadas no desenvolvimento da comunidade na qual atuam
Podem fazer distinção de acordo com a renda	Não discriminam cooperados em função de renda ou qualquer outro critério
O lucro está acima dos clientes	Os cooperados são a razão de ser da cooperativa

Tabela 1 – Diferenças entre bancos e cooperativas.

Fonte: MAG SEGUROS, 2019.

As Instituições Financeiras que atuam de forma online recebem a denominação de Banco Digital. Isso quer dizer que (NUBANK, 2020) praticamente todas as necessidades do cliente, como abertura de conta, pagamento de boletos e atendimentos no geral, são atendidas virtualmente.

Um diferencial dos bancos digitais para os tradicionais é que eles não possuem agências e postos de atendimentos e como consequência têm seus custos de operações reduzidos. E devido a isso os bancos digitais conseguem oferecer serviços gratuitos, sem taxas ou a um preço bem mais baixo aos clientes e esse é um ponto que vem chamando e atraindo muitos clientes.

As Instituições Financeiras online (NUBANK, 2020) são bancos digitais e não digitalizados. Os bancos tradicionais (físicos) oferecem aplicativos móveis e internet banking para seus usuários, fazendo assim com que sejam bancos digitalizados, pois ainda assim, para

diversos serviços, é necessário ir a uma agência ou caixa eletrônico. Bancos digitais resumam-se aqueles que procederam online e condensam todas suas operações virtualmente.

Esses bancos digitais conquistaram grandes clientes dos bancos tradicionais e nesse sentido os bancos físicos tentam cada vez mais acompanhar os bancos digitais na praticidade e facilidade no atendimento entre outras transações. Como tentativa (RAMOS; COSTA, 2000) é possível abrir hoje em dia uma conta nos bancos físicos de forma online por meio dos seus aplicativos móveis ou internet banking, além da notável melhoria nesses aplicativos no sentido de ser mais amplo tendo um canal de auto atendimento e um chat dentro do aplicativo para eventuais dúvidas.

É importante ressaltar que embora os bancos digitais não tenham agências e postos de atendimento a demanda não é menor que a de um banco físico. Cada tipo de banco ou cooperativa de crédito possui sua meta de acordo com seu foco estratégico definido, mas em todas é possível encontrar o mesmo produto e os mesmos trabalhadores de forma semelhantes.

4. DOENÇAS OCUPACIONAIS NO SETOR BANCÁRIO

Segundo a Lei nº 8.213/1991, artigo 20, inciso I, doença ocupacional é definida como enfermidade que está diretamente relacionada com a atividade exercida pelo trabalhador ou com as condições de trabalho a qual ele está sujeito. Ou seja, doença ocupacional é decorrente da exposição do trabalhador aos riscos ligados à atividade que exerce.

Muitas vezes não existe uma relação que seja equilibrada entre as atividades a serem desenvolvidas durante o trabalho e a possível efetivação delas, seja por consequência da sobrecarga, seja pela falta de condições favoráveis ofertadas no trabalho. Devido a isso, é cada vez mais notável a doença ocupacional nos trabalhadores e seus afastamentos por ela.

Lesões por esforço repetitivo (LER) e distúrbios osteomuscular relacionados ao trabalho (DORT) são as doenças físicas mais comuns quando relativizadas ao trabalho (MORAES; BASTOS, 2017). A LER e DORT apresentam por volta de trinta patologias, as mais constantes são a tenossivite (inflamação da membrana que envolve os tendões) e a tendinite (inflamação do tendão) que podem modificar a estrutura osteomuscular como nervos, músculos e articulações. Além dessas existem também as doenças que afetam psicologicamente os trabalhadores.

Quando a função exercida por um trabalhador exige um esforço físico repetitivo de um movimento, logo após um tempo, esse mesmo trabalhador apresenta um menor desempenho devido ao cansaço muscular em consequência da repetição e postura indevida, afetando dessa forma o funcionamento do sistema nervoso. Assim, segundo ainda Moraes e Bastos (2017), como começa a afetar mentalmente, pois, exige-se maior concentração para com a atividade que está sendo desenvolvida. O agravamento dessa situação é um quadro de LER e, ou, DORT.

Veloso e Pimenta (2005) é bem quando dizem sobre o aberto interesse do mercado que é lucrar não importa o custo. Para eles, o mercado induz e preza o imediatismo financeiro e o rápido retorno, dessa forma, o custo que pode ser aplicado na saúde não chama a atenção para a organização, posto que ela pode substituir os colaboradores celeremente, principalmente em tempos de desemprego.

O setor bancário (VELOSO; PIMENTA, 2005) passou por uma transformação tecnológica brusca que resultou em inúmeras mudanças em seu modo de produção. Essa mudança toda deixou os trabalhadores de forma exposta às doenças ocupacionais e também aos acidentes de trabalho. Essas rápidas alterações no setor bancário, vindas da informatização e automatização das atividades, propiciaram consequências para os trabalhadores, aumentando as chances de doenças ocupacionais físicas e as mentais como o estresse ocupacional.

Ainda dentro do setor bancário (DIAS, 2016), pode-se atribuir a carga acentuada de trabalho à diminuição de quantidade de funcionários nas agências, a carga de hora extra ampliada e a excessiva pressão para a efetivação das metas como causas para as doenças ocupacionais, principalmente o estresse ocupacional.

O estresse ocupacional (DIAS, 2016) é uma das doenças que mais afeta os colaboradores bancários e, com certeza, é uma das que mais precisam ser extinta para que a produtividade seja boa e levantada. Ela pode motivar o afastamento dos trabalhadores, *turnover* (rotatividade de funcionários) e gerar prejuízos com custos de saúde e o caimento da produtividade em si.

Selye (1965) conceitua estresse como:

Conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação”. Aqui é retomado a adaptação necessária após as mudanças nas agências bancárias que transformou as circunstâncias atuais em hostis devido a alta pressão para as metas serem atingidas, a redução de funcionários fazendo com que tenha sobrecarga para os demais que restaram e a demanda de atendimento só aumenta.

No âmbito da medicina o estresse é a velocidade de uso e desgaste do corpo (LIPP, 2011). A Síndrome Geral de Adaptação (SGA) é decorrente de uma alteração de padrão, toda alteração de padrão gera um estresse que pode variar em níveis de intensidade. As fases da SGA são três: alarme, resistência e exaustão.

FASES	SINTOMAS
Primeira – alarme	São manifestado reações agudas
Segunda – resistência	Aparentemente as reações cessam
Terceira – exaustão	As reações da primeira fase se manifestam novamente e pode levar a um colapso no corpo

Tabela 2 – Fases da Síndrome Geral da Adaptação.

Fonte: LIPP, 2011

Segundo Seyle (1965), as fases não obrigatoriamente exteriorizam-se para configurar o quadro da síndrome em questão e ressalta ainda que apenas o estresse de intensidade elevada é que pode levar à fase exaustão e, algumas vezes, culminando em morte.

Como complemento Lipp (2001) apresenta quatro fases do estresse, sendo elas: Alerta, que é característico muita adrenalina, o organismo não apresenta sono, fome e nem cansaço e apresenta dificuldades em dormir, a musculatura fica tensa, humor labial; Resistência: essa fase ocorre quando os estressores persistem e o organismo tenta resistir, o organismo demonstra sentir cansaço e apresenta dificuldades com o corpo cansado, memória falha e demonstração de tédio; Quase Exaustão: aqui o corpo e mente começam a ceder e o organismo já não aguenta mais. As dificuldades são pouco sono, não existe vida sexual, baixa produtividade e criatividade, doenças surgem e a vida perde o brilho; e Exaustão: na última fase o organismo adocece, podendo aparecer doenças graves como úlceras, psoríase, vitiligo, enfartos, entres outras. As dificuldades são pouco sono ou em demasia, acordar cansado, perda total da libido, sem condições de produzir, o corpo está cansado e desgastado.

A sobrecarga de tarefas causa o estresse (LIPP, 2011), principalmente, quando associada a delimitação do trabalhador em exercer e cumprir precisamente o que é repassado pelos seus superiores, passando a sensação de não ter autonomia em seu próprio cargo.

O supracitado autor, diz que as origens dos estressores podem variar de pessoa para pessoa pois se origina de fontes externas e internas. Relativa à primeira, depende dos deveres ao decorrer do dia da pessoa, assim como os problemas pessoais e familiares, os

compromissos sociais assumidos e a enfermidade de alguém próximo. Já relativa a segunda é considerada o tipo de personalidade de cada um, o estilo de vida, o jeito de ser e o modo como reage às situações da vida.

A hipertensão pode decorrer também devido ao estresse pois tem como consequência a elevação da pressão arterial que, ao longo prazo, pode fazer com que a musculatura das artérias fique enrijecida e assim elevando as chances de desenvolver uma possível doença cardiovascular. (VARELLA, 2014)

Outra doença vinda do estresse é a dermatite, uma inflamação crônica da pele que se apresenta por lesões avermelhadas e coceiras, em alguns casos podem descamar. Dráuzio Varella ainda diz sobre as úlceras estomacais e gastrites que podem ser desenvolvidas pelo estresse e uso de medicamentos aliviadores para a dor em casos de LER e DORT. (VARELLA, 2014)

Ainda no mesmo sentido do estresse, um outro quadro que pode ser apontado é a depressão. Varella (2014), diz que a depressão é uma doença que precisa ser tratada com um profissional da área da saúde e não deve ser encarada como tristeza. Essa doença quando não tratada pode levar até anos para desaparecer completamente, ou então, ter uma progressão para níveis maiores. É válido ressaltar que embora a depressão não seja tristeza, ela pode ser acompanhada continuamente pela tristeza. É uma doença grave que afeta diretamente a vida do enfermo, podendo levar ao suicídio.

4.1 REFLEXOS NO TRABALHO E NA VIDA PESSOAL

O estresse afeta diretamente a saúde e vida pessoal do trabalhador podendo apresentar malefícios nos órgãos sexuais, como perda de libido e frigidez, também podendo apresentar osteoporose, obesidade, diabetes, além de poder desenvolver câncer representando a baixa imunidade. Além dessas, o estresse pode desencadear outras doenças epidemiológicas. (LIPP E GUEVARA, 2004)

Os sintomas do estresse ocupacional (ROBBINS, 2002) podem ser divididos em três categorias: fisiológica, comportamental e psicológica. A primeira são as alterações no metabolismo no corpo, como a dermatite. A segunda diz sobre as mudanças no

comportamento, como fala acelerada e afastamento do trabalho. A terceira é relativa à tensão, tédio e insatisfação.

O estresse deixa o colaborador sem ânimo, lento, com um sentimento de fazer um trabalho e ser parte de uma equipe que não tem sentido. A auto estima fica baixíssima e acaba por refletir diretamente em seus relacionamentos pessoais. Nessa linha, pode começar a ter desentendimentos dentro da própria casa e falta de apoio pela dificuldade de compreensão pelas pessoas que convivem com o indivíduo. (SILVA, 2010)

Dentro do ambiente de trabalho, a irritabilidade de um trabalhador pode resultar em uma falta de comunicação gerando a realização de atividades ineficientes, desorganização e insatisfação, além de provocar irritabilidade nos outros funcionários.

É preciso que exista uma harmonia entre o indivíduo, o trabalho e a organização bancária para que as relações socioprofissionais sejam de qualidade e tenha capacidade para enfrentamento efetivo quando o risco de adoecer existir. A qualidade de vida no trabalho deve abranger o bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental, social e treinamentos para realizar as funções com sucesso.

5. ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

A estratégia de enfrentamento não é um evento isolado, mas sim um processo dinâmico de avaliação contínua entre o indivíduo e seu ambiente. Tem como propósito a redução das consequências de riscos do estresse ocupacional já existente.

Durante a avaliação é preciso compreender o agente estressor e sua respectiva resposta e o modo como o indivíduo avalia e enfrenta esse fator, levando em conta as circunstâncias do ambiente no qual a pessoa está inserida e suas características individuais. As intervenções focadas dentro da organização bancária visam alterar os gatilhos estressores desse ambiente, juntamente com as condições de trabalho e as relações interpessoais no ambiente de trabalho. Já as intervenções que focam no indivíduo têm como ponto principal a amenização dos impactos de riscos já existentes e assim desenvolvendo as estratégias individuais. (LIPP; TANGANELLI, 2002)

Dentro das agências bancárias (LUERSEN, 2009) as possibilidades para a resolução dos problemas relacionados as doenças ocupacionais são as políticas efetivas de prevenção para que essas doenças não prejudique a saúde física e mental de seus colaboradores, juntamente com a incorporação de ações de correção e fiscalização e que acaba por influenciar a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. A reorganização das agências também é uma possibilidade quando aplicada de forma geral e podendo diminuir a consequência do afastamento do agente bancário.

É muito importante a autodefesa (SILVA, 1992) quando o estresse e demais doenças começam a se hospedar no trabalhador, essa autodefesa ajuda o enfrentamento e entendimento de situações estressantes que deixa o indivíduo exposto a certas ocasiões. Porém, essa mesma autodefesa não deve ser prolongada quando os sintomas permanecem por mais tempo pois podem piorar o quadro de saúde e fazer o efeito inverso do esperado inicialmente, necessitando de auxílio profissional.

A estratégia de enfrentamento para o estresse possui mais uma possibilidade que pode ser empregada pelos colaboradores para lidar com os gatilhos, fazendo com que a pessoa consiga um melhor convívio com o estresse e assim não permitir que ele se exceda para que não prejudique sua saúde, vida pessoal e trabalho. (SILVA, 1992)

Uma dessas estratégias segundo Nieman (2003) é a prática regular e constante de exercícios físicos que oferecem a redução da depressão, ansiedade e estresse, melhorando o psicológico e aumentando a disposição para o dia a dia. Esse exercício laboral é um programa fisioterápico que tem como objetivo aliviar a tensão provocada pelos movimentos repetitivos dos colaboradores. Pode ser praticado antes, durante ou depois da carga horária realizada. Essas atividades proporcionam a integração entre colegas de trabalho e assim melhoram a relação no ambiente de trabalho entre os funcionários além da prevenção contra o sedentarismo. Outra possibilidade de enfrentamento é o tratamento em si para as doenças ocupacionais como LER, DORT, dermatites, gastrites, úlceras, depressão, estresse, distúrbios de sono, entre outros.

Para LER e DORT os tratamentos precisam antes de um diagnóstico clínico realizado por exames que avaliam a saúde juntamente com os relatos do trabalhador adoecido e então inicia-se o tratamento que pode ser incluído medicamentos e fisioterapias. Deve ser acompanhada pelo terapeuta ocupacional, para que a correção postural seja realizada e exista uma reorganização nos movimentos repetitivos, podendo até mesmo alterar a função do colaborador dentro do setor bancário.

O tratamento fitoterápico é o que normalmente apresenta um melhor resultado atualmente, tem por objetivo reduzir a dor e a inflamação fazendo o uso de anti-inflamatórios e analgésicos, podem ser conciliados com pilates, yoga e acupuntura para um alívio momentâneo.

Uma forma de prevenção para as doenças ocupacionais sugerida por Limongi-França e Rodrigues (2005,1999) é alterar periodicamente as atividades exercidas no trabalho, evitando ao máximo a repetitividade até terminar em monotonia, redução do excesso das jornadas de trabalho e investimento profissional e pessoal. Indicam ainda utilizar técnicas de relaxamento, prática de exercícios físicos contínuos, alimentação equilibrada e uma boa noite de sono, sem esquecer da organização do tempo para uma melhor otimização dele e assim ter tempo livre para realizar atividades de lazer que sejam prazerosas.

5.1 ANÁLISE DE DADOS

Neste subcapítulo será analisado os dados coletados em Instituições Financeiras obtidos pela autora Aline Ferreira Bravin. A autora realizou a pesquisa dentro de Instituições Pública, Mista, Privado e Cooperativas de Crédito do estado de Rondônia.

Os dados gerais extraídos da pesquisa apontam que a idade mínima dos entrevistados foi de 19 anos e a máxima de 56, logo, são colaboradores que estão ainda em fase produtiva contribuindo para o desenvolvimento funcional da instituição. Os menores de idades estão predominantemente nas Cooperativas de Crédito. Foram entrevistadas 37 pessoas, sendo 16 do sexo masculino e 21 do sexo feminino. Em dados gerais, de 0 a 100%, tem-se quanto ao sexo 57% feminino e 43% masculino; quanto ao estado civil 59% casado, 30% solteiro e 11% separado; quanto a escolaridade 65% com nível superior, 30% pós-graduado e 5% com ensino médio; quanto ao tempo de instituição 51% de 01 a 05 anos, 35% mais de 05 anos e 14% menos de 01 ano.

Segundo os dados gerais acima nota-se que, embora a mulher normalmente tenha jornadas duplas, até mesmo triplas, o setor bancário é composto em sua maioria por mulheres. Essa jornada de serem mães, donas de casa e trabalhadoras bancárias faz com que seja uma das razões para justificar uma doença ocupacional – como o estresse – já que não é simples e fácil levar uma vida com jornadas duplas ou triplas.

As doenças ocupacionais, segundo os dados coletados anteriormente, apontam primeiramente na Instituição de economia mista com 28,6%; logo após, à Instituição pública, com 25% dos colaboradores afirmando que possuem algum tipo de doença ocupacional; por fim, a instituição privada aparece com 16,7% dos interrogados com doenças ocupacionais. Em relação a Cooperativa não foi apontada nenhum caso relacionado a doenças ocupacionais, pode-se concluir que a causa por tem uma porcentagem zerada justifica-se no sistema diferente das Instituições. As Cooperativas geralmente possuem um quadro de funcionários mais completos, não tendo sobrecarga nas atividades a serem desenvolvidas e uma pressão muito mais baixa de seus supervisores.

Entre as doenças ocupacionais, LER e DORT foram as que se destacaram entre os entrevistados da Instituição pública, seguido do estresse. Uma reclamação constante foi em relação a falta de respaldo para melhoria desse quadro partindo da própria agência. Uma das entrevistadas diz que o lucro é mais visado do que a saúde dos funcionários e que para se sentir melhor tenta variar entre ficar em pé e ficar sentada, ela também procura realizar ginástica laboral, e faz exercícios físicos fora do ambiente de trabalho.

Na Instituição de economia mista, com 28,6% de pessoas com alguma doença ocupacional,

um dos funcionários destacou que para ele a maior doença ocupacional que pode existir é o estresse, podendo ser considerado o mal do século. Ele tenta diminuir o estresse levando uma vida saudável, praticando atividades físicas, e principalmente com o bom humor tentando lembrar que o banco sempre existiu antes de nós e permanecerão após a nossa aposentadoria.

Dentro da Instituição privada, dos colaboradores para a pesquisa, a maioria tem mais de cinco anos que trabalha na mesma instituição, e um fato a ser observado é que dos 16,7% dos funcionários que tem a doença ocupacional também possuem mais de cinco anos na mesma agência. Uma das entrevistadas diz que ter a mesma função por muitos anos consecutivos faz com que o LER/DORT se desencadeie com maior facilidade devido ao esforço repetitivo.

Durante a análise de dados foi possível identificar com os dados acima que quanto maior o tempo de serviço na mesma agência mais fácil é de identificar uma doença ocupacional no trabalhador podendo gerar um estresse ocupacional ou até então um desgaste mais sério em sua musculatura devido ao movimento repetitivo corriqueiro.

Na Cooperativa, nenhum colaborador para a entrevista diz ter uma doença ocupacional, somente algum tipo de desconforto físico, sendo 20% para esse caso. Desconforto físico se dá por dores nas costas, vistas cansadas e desconforto nas pernas.

Em relação ao desconforto físico, na Instituição pública 87,5% sente algum tipo; na agência de economia mista, 71,4% se enquadram em desconforto físico, e na Instituição privada 66,7%. Dessa forma, mais de 50% dos entrevistados afirmam sentir algum tipo de desconforto físico.

Esse quadro de desconforto físico dentro do ambiente de trabalho remete-se a não observância das preocupações mencionadas por Luersn (2009) que afirma que esse ambiente deve manter-se adaptado para a pessoa que exerce o cargo, assim como para o seu tamanho e peso, deixando confortável as cadeiras e mesas, adequando suas atividades diárias, facilitando assim o manuseio de telefone, computadores e outros acessórios utilizados no dia a dia, e ainda, que o ambiente de trabalho tenha tranquilidade em alguns momentos para que haja descanso físico e mental, evitando assim o desconforto físico que desencadeiam as doenças ocupacionais.

Quanto a ginástica laboral como instrumento de prevenção todos os entrevistados são a favor, mas não são todos que a realizam. Nas Instituições de economia mista e na cooperativa todos os funcionários realizam a ginástica laboral, na cooperativa os funcionários são obrigados a praticarem esse exercício. Na agência privada 58,3% das pessoas disseram que é realizada a ginástica laboral, o restante (41,7%) que disseram que

não é realizada a ginástica laboral, o que acontece é a Instituição mandar um profissional fisioterapeuta para ensinar exercícios, mas nunca fazem, devido a isso não consideram isso como ginástica laboral. Na agência pública acontece praticamente o mesmo que na privada, 62,5% disseram que é realizado a ginástica laboral e 37,5% disseram que não realizam por falta de tempo e que se realizassem perderiam tempo culminando em acúmulo de atividades diárias.

A ginástica laboral segundo Luersen (2009) tem como objetivo aliviar a tensão causada pela atividade rotineira do dia a dia dos trabalhadores e que pode ser praticada antes, durante e após a carga horária de trabalho, resultando em benefícios profissionais e pessoais também.

Quanto à motivação e qualidade de vida, dos colaboradores do setor bancário, no geral, o salário, entre segurança, reconhecimento, estabilidade, oportunidade, benefícios, satisfação com a chefia e condições de trabalho, foi o item apontado como o mais motivador. Tendo o salário como o maior motivador pode-se ir de encontro com a pirâmide de Maslow, pois é através do salário que a pessoa consegue suprir as necessidades básicas do corpo, como fome, sede e abrigo, entre outras.

Em contrapartida, na Instituição pública, o fator que mais desmotiva os entrevistados é a pressão dos superiores, ficando em segundo lugar o salário. De acordo com um entrevistado, a pressão pelos seus superiores e também pelos clientes é um dos maiores motivos para se sentir estressado e com sinais de depressão. Rocha (2003) afirma que a depressão é uma doença mental muito recorrente na atualidade e tem como característica pela diminuição marcante do interesse, do prazer, alteração do sono, dificuldade para se concentrar e em alguns casos mais graves até a ideia suicida.

Na na Instituição privada, o salário e a pressão com os superiores também são apresentados como pontos desmotivadores. Já na Cooperativa e na Instituição mista, o salário também sai a frente como o item que mais desmotiva. Os colaboradores bancários acreditam que não recebem o que merecem devido a alta pressão que recebem, outros pontos são a rivalidade entre colegas de trabalho, o medo da demissão, risco de sequestro e assalto, entre outros. Aqui fica um paralelo entre o salário ser um item que motiva o funcionário e um item que não motiva por fatores citados anteriormente.

Um dos entrevistados da agência privada fez um ponto de observação em que a pressão psicológica é a razão que mais desencadeia os problemas de saúde dos bancários e que para ter uma melhor qualidade de vida à mesma tem tentado dedicar seu tempo a sua família e mudar sua rotina, tendo mais tempo para as pessoas que ama. Para um outro entrevistado da mesma agência, qualidade de vida é estar estabilizado no emprego, tendo

tempo livre também para a família, e para curtir o filho, sem se sentir esgotado de tudo. Para um colaborador da Instituição de economia mista, qualidade de vida é viver bem, tanto mental quanto fisicamente. Já uma funcionária da cooperativa assimila qualidade de vida com uma boa alimentação, um bom ambiente de trabalho e práticas de atividades físicas regularmente. Para um dos colaboradores do banco público, qualidade de vida se trata de uma união de fatores como saúde, educação, segurança e fazer coisas que trazem bem-estar.

Por último, quanto às instalações, mais de 50% dos entrevistados se mostraram satisfeitos quanto ao clima, luminosidade, poluição ambiente e ao ambiente toxicológico e bacteriano. O índice maior de insatisfação foi com a Cooperativa, a respeito ao ambiente toxicológico e bacteriano, tendo o manuseio do dinheiro como o item mais apontado. No geral, as agências possuem um ambiente climatizado, boa luminosidade e existem funcionários terceirizados para cuidarem da limpeza, evitando assim que o ambiente fique sujo ou poluído. O manuseio do dinheiro se dá pelos caixas e tesoureiros, e esse é o principal transmissor de bactérias (BRAVIN, 2013)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos as condições de trabalho são melhores, com ambientes menos insalubres, com menos riscos de doenças e acidentes, mas ao mesmo tempo essas transformações têm gerado novos modos de cobranças, resultando nas doenças ocupacionais.

No setor bancário é exigido de seus funcionários a rapidez na realização de suas atividades, impondo metas muito altas e muitas vezes tornam-se inatingíveis. É um ramo onde a competição é assídua, onde sofrem com assédio moral, esgotamento físico, mental, além das ameaças de demissões.

É necessário a mudança na administração dessas organizações para que a qualidade de vida no trabalho exista e seja compatível com a vida pessoal do funcionário, nessa linha, o colaborador consegue obter um melhor rendimento profissional colaborando com a organização.

São notórias as implicações nesse setor, principalmente referente ao estresse, e devido a isso é necessário que os gestores de cada instituição não visem como exclusividade o lucro e alto faturamento, é preciso que a mesma atenção seja dada ao seu funcionário. O prazer e a satisfação de fazer um bom trabalho e estar em um ambiente de trabalho reflete diretamente em uma boa produtividade e sendo assim os resultados também serão positivos para as agências bancárias.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL, Planalto Brasileiro. **LEI nº 8213/1991**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm>. Acesso em: 03 fev. 2020.

BRAVIN, Aline Ferreira. **DOENÇAS OCUPACIONAIS**: Um estudo nas instituições financeiras do município de Cacoal/RO. 2013. 37p. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal de Rondônia, Cacoal, 2013.

COSTA, Hertz Jacinto. **Manual de acidente do trabalho**. 3 ed. Curitiba: Juruá, 2009.

LIMA, Fabiana Batistucci de. **Stress, Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no Trabalho de Call Center**. 2004. Dissertação de Pós Graduação (Mestrado em Psicologia). PUCCampinas. Campinas, SP, 2004.

LIPP, M. E. N. **Sentimentos que causam stress: como lidar com eles**. Campinas: Papyrus, 2009.

LIPP, M.E.N. **Inventário de sintomas de stress para adultos**. São Paulo: Casa do psicólogo, 1998.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde ocupações e grupos de riscos**. 2. ed. Campinas, SP: Papyrus; 2001.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; Guevara, Arnaldo Jose de Hoyos. **Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS)**. Estudos de Psicologia. v. 11, n. 3. 1994.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; TANGANELLI, Maria do Sacramento. **Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres**. Psicologia: Reflexão e Crítica, v. 15, n. 3, 2002.

LUERSEN, Cristiane Ingrid. **Doença ocupacional no Banco do Brasil**: Um olhar sobre a especificidade de uma Agencia. Porto Alegre, 2009.

MALVEZZI, Sigmar; Prefacio. In: ZANELLI, José Carlos, BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo, BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt, (org.), **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**, Porto Alegre, Artmed, 2004.

NUBANK BLOG. **O que é um banco digital? Qual a diferença para um banco tradicional?** Disponível em: < <https://blog.nubank.com.br/banco-digital-o-que-e/>>. Acesso em: 05 jul.

2020.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, 1999.

ROCHA, Sandra. **“O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda.”: sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancário.** Universidade de Brasília. Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Brasília. 2003.

SCIELO. **Serviços bancários pela internet: um estudo de caso integrando a visão de competidores e clientes.** Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6555200000300008>. Acesso em: 04 jul. 2020.

SEGUROS MAG. **As principais diferenças e similaridades entre cooperativa e banco.** Disponível em: <<https://www.mag.com.br/blog/educacao-financeira/artigo/diferencas-entre-cooperativa-e-banco>>. Acesso em: 03 fev. 2020.

SILVA, Mila. **Banco Público X e Banco Privado: Qual é melhor?** Disponível em: <<https://contaembanco.com.br/bancos/banco-publico-x-banco-privado-qual-e-melhor/>>. Acesso em: 02 fev. 2020.

VARELLA, Dráuzio. **L.E.R. (Lesão por Esforço Repetitivo).** Revista UOL. Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/entrevistas-2/ler-lesao-por-esforco-repetitivo-entrevista/>>. Acesso em: 26 jan. 2020.

VARELLA, Dráuzio. **Lesões por Esforços Repetitivos (L.E.R./D.O.R.T.).** Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/letras//lesoes-por-esforcos-repetitivos-l-e-r-d-o-r-t/>>. Acesso em: 29 jan. 2020.

VARELLA, Dráuzio. **Pressão Alta e Obesidade.** Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/obesidade/pressao-alta/>>. Acesso em: 03 fev. 2020.

VARELLA, Dráuzio. **Psoríase.** Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/letras/p/psoríase/>>. Acesso em: 03 fev. 2020.

VARELLA, Dráuzio. **Úlceras Gástricas (Pépticas).** Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/letras/u/ulceras-gastricas-pepticas/>>. Acesso em: 03 fev. 2020.