Universidade de São Paulo
Faculdade de Saúde Pública

**Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e
ao absenteísmo**

Simone Fabiane da Silva Sasaki

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Saúde Pública para obtenção do título de Mestre em
Ciências

Área de concentração: Saúde Ambiental

Orientadora: Professora Dra. Frida Marina Fischer

São Paulo

2013

Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo

Simone Fabiane da Silva Sasaki

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública para obtenção do título de Mestre em Ciências – exemplar revisado

Área de concentração: Saúde Ambiental

Orientadora: Professora Dra. Frida Marina Fischer

São Paulo

2013

Agradecimentos

A Deus, por estar presente em minha vida e por me abençoar com mais esta conquista.

Aos meus pais Clóvis e Rosane, pelo imenso amor, exemplo e dedicação.

Ao meu marido Edson, companheiro maravilhoso, agradeço pelo seu amor, pela confiança no meu trabalho e por todo o seu apoio em todos os momentos.

A Professora Dra Frida Marina Fischer, pelo cuidado com que me orientou. Agradeço pela atenção com que fui acolhida, pelo companheirismo e pela confiança que sempre me dedicou.

Aos professores que fizeram parte da minha qualificação, agradeço por seus comentários e críticas valiosas, que foram vitais para os rumos tomados por este trabalho.

Aos professores que participaram da minha pré banca e banca de defesa que tanto enriqueceram este trabalho com seus pareceres.

Aos colegas de departamento, Andrea, Amanda, Samantha, Luna, Andressa e Suleima que em muitos momentos colaboraram com sua experiência, fizeram sugestões e contribuíram muito na realização deste trabalho.

Aos amigos Ana Carolina, Laelson, Celina, Érico, Patrícia, Leonardo, pela amizade sincera, pelo companheirismo e pelos momentos de descontração.

Aos amigos e colegas do trabalho, especialmente Mirian, Marcelo, Elisa, Sérgio, Melina, Sandra e Douglas por todo o apoio e constante incentivo para que eu continuasse nesta trajetória.

A todos os colegas bancários que participaram desta pesquisa. Sem a participação e o apoio proporcionados por vocês, este trabalho não teria acontecido. Desejo a vocês muita saúde, sucesso, paz e felicidade em suas vidas!

Ao Sindicato dos Bancários de São Paulo, especialmente ao Ronaldo e ao Luis, agradeço pela disponibilidade em ajudar.

Aos gestores da empresa estudada, que acreditaram na importância deste estudo e possibilitaram que este fosse realizado.

Sasaki SFS. Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo [dissertação de mestrado]. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo; 2013.

RESUMO

Introdução. Trabalhar doente é importante fator de risco para a saúde e preditor de absenteísmo por doença. No longo prazo, medidas de gestão de pessoas que objetivam reduzir as faltas por doença podem incentivar o presenteísmo. Além disso, a relação existente entre o presenteísmo e o absenteísmo por doença indica que reservar um tempo para se afastar do trabalho com o intuito de se tratar de um adoecimento pode ser considerada atitude de promoção de saúde. **Objetivo.** A presente pesquisa teve como objetivo estudar a relação entre presenteísmo e absenteísmo por doença em bancários. **Procedimentos metodológicos.** Os instrumentos de coleta de dados foram: entrevistas individuais semiestruturadas, questionário para a obtenção dos dados sociodemográficos, condições de saúde, estilo de vida, condições de trabalho e Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT). Realizou-se a descrição e a análise de relatos de escriturários brasileiros sobre o trabalho bancário e os fatores relacionados ao tema. Para avaliação dos relatos obtidos com as entrevistas utilizou-se uma técnica de análise de conteúdo denominada Análise Temática. Os dados obtidos com o questionário foram analisados por estatística descritiva. Participaram do estudo treze escriturários que trabalham em agência bancária atendendo o público e quinze escriturários de departamentos internos do mesmo banco, com idade entre 28 anos e 64 anos, que trabalhavam pelo menos há um ano na empresa, em diferentes setores do departamento interno e em diferentes agências, com jornada semanal de trinta horas cada um. **Resultados.** Os resultados apontam que ocorre o presenteísmo entre os trabalhadores escriturários do banco pesquisado. A falta de funcionários apresentou-se como fator que favorece tanto o absenteísmo por doença quanto o presenteísmo entre os funcionários de agência. Políticas da empresa referentes a carreira, avaliação de desempenho e subdimensionamento de funcionários prevaleceram na decisão de ir ao trabalho mesmo estando doente. **Conclusões.** A pretensão de progredir na carreira foi preponderante entre os trabalhadores do departamento interno, o medo de ser mal avaliados foi apontado como motivo para ir trabalhar mesmo estando doente, revelando uma “cultura do presenteísmo”, em que a falta é evitada em um contexto de forte competição e a assiduidade transmite imagem positiva ou tem influência decisiva. Entre os funcionários de agência, prevaleceu a falta de funcionários como o principal motivo de comparecer ao trabalho mesmo doente. Políticas de gestão de promoção à saúde devem ser reformuladas no sentido de prevenir os desfechos negativos associados ao presenteísmo e absenteísmo por doença entre trabalhadores bancários brasileiros.

Descritores: Absenteísmo. Presenteísmo. Trabalho bancário. Capacidade para o trabalho.

Sasaki SFS. Bank work and factors associated to presenteeism and absenteeism. [master dissertation]. São Paulo (BR): Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo; 2013.

ABSTRACT

Introduction. Going to work sick is an important risk factor for health and a predictor of sickness absenteeism. In long-term, measures for managing people aimed to reduce sickness absence may encourage presenteeism. Furthermore, the relationship between presenteeism and sickness absenteeism shows that taking time off work in order to treat a disease can be considered an attitude of health promotion.

Objectives. This research intended to study the relation between presenteeism and sickness absenteeism based on descriptions and analyses of reports of Brazilian bank clerks and the factors related to the issue.

Methodological procedures. The instruments for data collection selected were individual semi-structured interviews, a questionnaire to gather sociodemographic data, health status, lifestyle and working conditions and the Work Ability Index (WAI). For assessing interviews reports, the analysis of Bardin and the technique of thematic analysis were used. Data obtained from the questionnaire were analyzed using descriptive statistics. The study included thirteen clerks who work in agency assisting clients and fifteen clerks working in internal department of the same bank, aged between 28 years and 64 years, who worked at least 1 year in the company, in different sectors of the internal department and at different agencies, with standard workweek of thirty hours.

Results. Results indicate that occurs presenteeism among bank workers interviewed. Lack of staff was observed as a factor that favors both the sickness absenteeism and presenteeism among agency employees. Company policies regarding career, performance evaluation and staff undersizing prevailed in the decision to go to work even sick.

Conclusions. Career advancement was prevalent among internal department workers. Fear of being mispriced was touted as reason to go to work despite being ill, revealing a "culture of presenteeism", in which the fault is avoided in a context of strong competition where attendance conveys a positive image or has a decisive influence. Among agency employees, lack of staff prevailed as the main reason for attending work even sick. Management policies for health promotion must be reformulated in order to prevent the negative outcomes associated with presenteeism and sick absenteeism among bank workers in Brazil.

Descriptors: Absenteeism. Presenteeism. Bank job. Work ability.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição do número de funcionários no período entre 2011 e 2012, segundo os seis maiores bancos no Brasil - Brasil	15
Tabela 2: Características sócio-demográficas dos escriturários de departamento interno e agência, segundo sexo, faixa etária, estado civil, nº de filhos, escolaridade e renda familiar, 2012.....	34
Tabela 3: Características do trabalho dos escriturários de departamento interno e agência, segundo tempo de trabalho no banco e origem, 2012.....	35
Tabela 4: Resultados do Índice de Capacidade para o Trabalho dos escriturários de departamento interno, São Paulo, 2012.....	45
Tabela 5: Resultados do Índice de Capacidade para o Trabalho dos escriturários de agência, São Paulo, 2012	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Quantidade de acidentes do trabalho, por situação de registro e motivo, segundo o setor de atividades financeiras em 2011.	22
Quadro 2: Classificação da Capacidade para o Trabalho, segundo escores de pontos e medidas necessárias, São Carlos: EduFSCar, 2005.....	38
Quadro 3: Apresentação dos aspectos que geram insatisfação.....	49
Quadro 4: Apresentação dos aspectos que geram satisfação	50
Quadro 5: Caracterização dos sujeitos de pesquisa - Escriturários de Departamento Interno	53
Quadro 6: Caracterização dos sujeitos de pesquisa - Escriturários de Agência.....	54
Quadro 7: Fatores relacionados ao trabalho bancário que favoreceriam o absenteísmo por doença, segundo escriturários de departamento interno e agência, 2012.	69

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribuição dos bancários admitidos, desligados e saldo de posto de trabalho entre janeiro a março de 2012, segundo a faixa etária, Brasil, 2012.....14

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 APRESENTAÇÃO	11
1.2 SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO	11
1.3 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NO SETOR BANCÁRIO	16
1.4 TRABALHO BANCÁRIO	17
1.5 ABSENTEÍSMO	22
1.6 PRESENTEÍSMO	24
2 OBJETIVOS.....	29
2.1 OBJETIVO GERAL	29
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	29
3 MÉTODO.....	30
3.1 LOCAL DE ESTUDO	30
3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA	31
3.2 PARTICIPANTES	31
3.2.1 CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS E DO TRABALHO DOS BANCÁRIOS ESTUDADOS.....	33
3.3 CONTATO COM A EMPRESA E OS PARTICIPANTES DA PESQUISA	36
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	37
3.4.1 INSTRUMENTOS QUANTITATIVOS	37
3.4.1.1 QUESTIONÁRIO	37
3.4.1.2 ANÁLISE DESCRITIVA DO QUESTIONÁRIO.....	39
3.4.2 INSTRUMENTOS QUALITATIVOS	39
3.4.2.1 ENTREVISTAS INDIVIDUAIS.....	39
3.4.2.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	41
3.5 ASPECTOS ÉTICOS	43
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	44
4.1 SAÚDE	44
4.2 CAPACIDADE PARA O TRABALHO	45
4.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	48
4.4 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS INDIVIDUAIS	53

4.4.1 CATEGORIA 1: PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES SOBRE COMO AS POLÍTICAS E PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS IMPACTAM NO ABSENTEÍSMO E NO PRESENTEÍSMO	54
4.4.1.1 SUBDIMENSIONAMENTO DE FUNCIONÁRIOS.....	55
4.4.1.2 POLÍTICAS DE CARREIRA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	57
4.4.1.3 POLÍTICAS DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS.....	60
4.4.1.4 LEGITIMAÇÃO DA FALTA POR DOENÇA	60
4.4.1.5 UTILIZAÇÃO DO ABONO.....	64
4.4.1.6 FORMA DE GESTÃO	66
4.4.2 CATEGORIA 2: TRABALHO BANCÁRIO COMO UM FATOR QUE LEVA AO ADOECIMENTO E ACARRETA O ABSENTEÍSMO POR DOENÇA	69
4.4.2.1 TRABALHO BANCÁRIO NO DEPARTAMENTO INTERNO	70
4.4.2.2 TRABALHO BANCÁRIO NA AGÊNCIA	73
4.4.3 CATEGORIA 3: CONSEQUÊNCIAS DO PRESENTEÍSMO.....	77
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	
ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE DADOS PESSOAIS, CONDIÇÕES DE SAÚDE E TRABALHO	94
ANEXO 2 - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA	110
ANEXO 3 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	111

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

A organização do trabalho exerce profunda influência nos modos de trabalhar e de ser dos sujeitos do trabalho. Tais influências são estendidas para a vida como um todo, influenciando os modos de ser e de agir dos sujeitos, afetando-os física e psiquicamente (GRISCI et al., 2004).

Percebe-se um adoecimento nos trabalhadores relacionado às transformações bruscas nas formas de trabalho a que estão submetidos. Desta forma, o trabalho é um determinante do processo saúde-doença. Tendo em vista que as novas formas de organização e de gestão criam situações de maior exigência para os trabalhadores (LAURELL et al., 1989).

A categoria profissional pesquisada neste trabalho é a categoria bancária, a qual eu pertenço desde 2010. A escolha de uma empresa bancária como local de estudo para esta pesquisa deu-se porque o setor bancário foi um dos que mais sofreu com a reestruturação produtiva nos últimos anos. Além disso, possui uma das mais numerosas categorias profissionais.

Nestes três anos, como bancária, pude ouvir inúmeros relatos de adoecimento. Isto despertou meu interesse em conhecer a relação existente entre o trabalho bancário, o adoecimento e as formas de lidar com esta situação.

Em 2011, surgiu a oportunidade de realizar este estudo e a elaboração de um projeto de pesquisa que culminou nesta dissertação de mestrado. Após o levantamento bibliográfico realizado nas bases de dados Scielo e Pubmed, verificou-se uma lacuna referente aos estudos relacionados ao absenteísmo e presenteísmo no setor estudado. Assim, buscou-se investigar como estes fenômenos se expressam entre os trabalhadores bancários.

1.2 SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

O setor bancário apresenta características muito específicas quando relacionadas aos outros setores da economia. Uma delas é que o setor é concentrado em poucas e grandes empresas, sendo que a grande maioria tem dimensão nacional. Poucas são as instituições financeiras com atuação apenas

regional, em razão principalmente do processo de redução da presença do setor público estadual nas atividades bancárias. Com isso, as empresas tendem a adotar semelhantes critérios de remuneração, independentemente da localização geográfica de suas dependências (DIEESE, 2001).

De acordo com o Relatório Social da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos, o volume de serviços prestados à sociedade pelo setor bancário é expressivo e crescente. Ao longo dos últimos anos, o sistema financeiro expandiu seu atendimento a muitos municípios brasileiros. Pode-se dizer que os bancos interagem com todos os setores da sociedade e estão mais acessíveis a todos esses segmentos (FEDERAÇÃO..., 2006). Isto foi possível graças à tecnologia que em contrapartida trouxe inúmeros reflexos negativos na atividade do trabalhador bancário. A massificação dos serviços bancários e o elevado número de informações a serem processadas, originaram uma maior divisão do trabalho, fragmentando e tornando as tarefas repetitivas para a maior parte dos bancários (PENNELA, 2000).

Avanços tecnológicos permitem disponibilizar novos serviços, promovendo assim a expansão dos serviços bancários. Além disso, o equilíbrio entre bancos nacionais (públicos ou privados) e estrangeiros também auxiliou na formação de um cenário de instituições modernas e competitivas, fundamental para estimular o crescimento da economia brasileira (FEDERAÇÃO..., 2007). Entretanto, se avaliarmos os dados da Pesquisa de Emprego Bancário de julho de 2012 (DIEESE, 2012) verifica-se que a geração de empregos no setor bancário diminuiu 83,3% em relação ao mesmo período do ano anterior. Isto reflete em demissões, fechamento de postos de trabalho, precarização do emprego, adoecimentos, etc. A diminuição no número de postos de trabalho tem sido tão expressiva que de acordo com BRUNO (2011), no final da década de 1980 existiam cerca de 800 mil bancários no país; atualmente, o número é de aproximadamente 450 mil. Ou seja, enquanto os lucros das instituições cresceram, diminuíram os postos de trabalho. Tornando-se possível questionar o quanto instituições que prezam somente a modernidade e a competitividade podem favorecer a economia e o desenvolvimento de um país.

Os seis maiores bancos do país (Banco do Brasil, Itaú Unibanco, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC e Santander) apresentaram em 2012, lucro líquido total superior a R\$ 51,4 bilhões, o que os configura como instituições robustas e estáveis (DIEESE, 2012).

O total de funcionários destas seis instituições bancárias atingiu 477.345 trabalhadores em junho de 2012 (DIEESE, 2012). Isto torna o setor bastante significativo em termos de alocação de mão de obra, pois também demanda por uma ampla rede de terceirizados relacionados à limpeza, vigilância e transporte de valores. Entretanto, neste mesmo ano, identificou-se uma queda da criação de postos efetivos no setor bancário.

A 13ª edição da Pesquisa de Emprego Bancário (PEB) desenvolvida pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) e a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF) publicou dados de emprego retirados dos Relatórios de Administração dos cinco maiores bancos do país, bem como, de dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), divulgado mensalmente pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e aponta que entre janeiro e março de 2012 ocorreu uma diminuição de 83,3% em postos de trabalho gerados no setor bancário em comparação com o mesmo período no ano de 2011 (DIEESE, 2012).

O estudo acima também apresenta informações a respeito do número de admissões, demissões e saldo de postos de trabalho criados de acordo com a faixa etária no setor entre janeiro a março de 2012. O resultado é semelhante ao que foi apresentado na pesquisa em 2011: a preferência dos bancos pela contratação de trabalhadores mais jovens e uma grande diminuição dos postos de trabalho para os bancários com idade acima de 40 anos, gerada tanto pela diminuição de admissões, quanto pelo aumento de demissões.

De acordo com o gráfico apresentado abaixo, verifica-se que o saldo de empregos criados estabelece relação inversa com a idade dos contratados. O maior saldo foi verificado entre os mais jovens: 3.377 postos nas faixas até 24 anos; 850 postos entre 25 e 39 anos. Enquanto que a partir dos 30 anos, o número de desligamentos superou o de admissões, fazendo com que o saldo de postos de trabalho criados no setor passa-se a ser negativo, elevando-se ainda mais na faixa etária entre 40 a 49 anos.

Figura 1: Distribuição dos bancários admitidos, desligados e saldo de posto de trabalho entre janeiro a março de 2012, segundo a faixa etária, Brasil, 2012

Fonte: MTE – Pesquisa de Emprego Bancário, Número 13, julho de 2012.

Com relação à escolaridade os maiores saldos de emprego referem-se aos trabalhadores com Ensino Médio Completo e com Superior Incompleto. Enquanto que, entre os bancários com Ensino Superior Completo houve uma diminuição de 1.458 postos de trabalho. A pesquisa também aponta uma alta disparidade entre os salários dos admitidos e dos desligados. O bancário contratado recebeu, em média, salário 38,2% inferior que o dos trabalhadores desligados dos bancos. A contratação de novos empregados foi mais expressiva que a demissão entre bancários que ganham entre 2,01 e 3,0 salários mínimos. No entanto, as demissões superaram as contratações nas faixas de trabalhadores que recebem mais de 3 salários mínimos.

A jornada de trabalho de até 30 horas foi a que mais registrou abertura de postos de trabalho no setor. Enquanto que os postos de trabalho com jornada superior a 30 horas semanais apresentaram uma expressiva diminuição. Com isso, pode-se inferir que permanece a tendência observada na pesquisa do DIEESE (2011), apontando que os cargos de “Escriturários de serviços bancários” e “Agentes, assistentes e auxiliares administrativos” foram os responsáveis pelo saldo positivo de emprego no setor, enquanto as ocupações de maior remuneração e

carga horária, tais como “Supervisores”, “Gerentes” e “Diretores” apontaram saldos negativos de postos de trabalho.

Entre janeiro e março de 2012, persistiu a prevalência de desligamento de bancários com tempo de banco de 1 a 5 anos, representando 41% do total. Em seguida, com 25%, estão os trabalhadores com tempo no emprego superior a 10 anos.

Consideram-se estes dados importantes, pois eles contextualizam o mercado de trabalho no setor estudado e a partir deles pode-se inferir que o setor tem sofrido os impactos da reestruturação referentes a uma precarização da atividade e uma desqualificação do bancário, no sentido de não valorização do tempo de experiência no exercício da função.

Além disso, verifica-se um alto índice de desemprego principalmente nas instituições financeiras privadas, conforme dados obtidos na pesquisa “Desempenho dos Bancos” – DIEESE (2013).

Constata-se com esta pesquisa que todas as instituições financeiras privadas têm reduzido seu quadro funcional, enquanto que as duas instituições públicas são as únicas que mantêm ainda um saldo positivo de geração de emprego. Esta informação é demonstrada na tabela abaixo.

Tabela 1: Distribuição do número de funcionários no período entre 2011 e 2012, segundo os seis maiores bancos no Brasil - Brasil

Estoque de emprego no seis maiores bancos e saldo Brasil - 2011 e 2012				
Bancos	Dezembro		Variação (%)	Saldo
	2011	2012		
Banco do Brasil	113.810	114.182	0,3%	372
Caixa Econômica Federal	85.633	92.926	8,5%	7.293
Bradesco	104.684	103.385	-1,2%	-1.299
Itaú Unibanco	98.258	90.323	-8,1%	-7.935
Santander	54.564	53.992	-1,0%	-572
HSBC	23.483	22.537	-4,0%	-946

Fonte: DIESSE – Desempenho dos Bancos em 2012.

1.3 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NO SETOR BANCÁRIO

Nas últimas décadas, segundo SILVA et al. (2008), o setor bancário brasileiro vem passando por um processo de transformação muito intenso, conhecido como reestruturação produtiva, caracterizado por demissões em massa, automação e terceirização.

A necessidade de se adequar a um novo contexto de inflação baixa e lucros menores, fez com que este fosse um dos setores da economia que mais tem reestruturado seus processos de trabalho e utilizado novas tecnologias (LARANGEIRA, 1997; SEGNINI, 1998).

JINKINGS (2002) aponta as principais mudanças ocorridas com a reestruturação, cujo início deu-se por volta de 1960. Neste período, houve a introdução e o desenvolvimento veloz da automação e da tecnologia microeletrônica nos bancos, gerando a implantação de grandes centros de processamento de dados. De acordo com PENNELLA (2000), a automação bancária intensificou-se em 1967, quando o Banco Central instituiu a Padronização Contábil dos Estabelecimentos Bancários (PACEB), com o objetivo de controlar e fiscalizar o movimento financeiro diário.

A partir de 1980, a automação se estendeu às atividades de atendimento. Com isso, é implantado o sistema on-line no setor. Também houve a ampliação da automação para os serviços internos dos bancos.

No final de 1980, conquistou-se com a captura e transferência eletrônica de dados, a realização das operações financeiras fora do ambiente de agência. Sendo que, a partir de 1990, deu-se início a migração do tradicional atendimento bancário nas agências para o atendimento eletrônico, em canais alternativos. Com isso, surgem centrais de atendimento remoto, serviços de telemarketing e caixas automáticos.

Segundo pesquisa da DIEESE (2001), outros fatores também influenciaram na reestruturação produtiva ocorrida nos bancos. Um deles foi a estabilização obtida com o Plano Real. Isto porque, com a queda da inflação os ganhos obtidos com a “flutuação do índice inflacionário” diminuíram muito, exigindo dos bancos novas estratégias para obtenção de lucro. Além disso, a concorrência ficou mais acirrada com a entrada no país de bancos estrangeiros. Com isso, as empresas passaram a

buscar ganhos de escala e de escopo, ou seja, reduzindo o custo unitário médio por transação e diversificando o mix de produtos e serviços ofertados.

A ação do Estado também favoreceu a reestruturação. O Conselho Monetário Nacional e o Banco Central, alegando a importância da solidez do setor bancário para o processo de estabilização, incentivaram a privatização e a concentração do capital no setor bancário. Cita-se, como exemplo, o “Acordo de Basileia”, que passou a exigir um nível mínimo de capital de acordo com o grau de alavancagem dos bancos. Bem como, a instituição em 1995 do Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER), que se caracteriza pela oferta de financiamentos especiais às reestruturações administrativas, operacionais e societárias dos bancos, envolvendo instituições em dificuldades econômico-financeiras.

Com isso, ocorreu uma redução de 20% no total de bancos de junho de 1994 a dezembro de 2000, passando de 246 para 197 instituições. Ressalta-se uma grande redução no número de bancos públicos (federais e estaduais), e maior presença de bancos com controle estrangeiro. A internacionalização se ampliou a partir da aprovação pelo presidente da República, em agosto de 1995, da Exposição de Motivos nº311. Este documento defende ser de interesse nacional a entrada e o aumento da presença de bancos estrangeiros, na medida em que essas instituições agregariam mais recursos, conhecimento e competitividade ao setor bancário brasileiro (DIEESE, 2001).

1.4 TRABALHO BANCÁRIO

A reestruturação produtiva provocou muitas mudanças no trabalho bancário.

De acordo com JACQUES e AMAZARRAY (2006) as mudanças ocorridas com a reestruturação produtiva, contribuem para o aumento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos. Segundo as autoras acima, muitas das transformações implantadas surgem como fatores altamente patogênicos. Citam-se os seguintes:

- Enxugamento de pessoal, devido a demissões ou programas de demissão voluntária;
- O desgaste dos que permanecem empregados, devido a sentimentos de culpa, quadros de ansiedade, depressão e sofrimento psíquico,

caracterizados como “síndrome do sobrevivente” conforme descreveu HOEFEL (2003);

- A intensificação do trabalho, a flexibilização dos postos de trabalho e a polivalência exigida dos trabalhadores;
- O enfraquecimento da familiaridade com a atividade de trabalho devido à rapidez das mudanças;
- A pressão para o alcance de metas estabelecidas de forma autoritária e unilateral.

Segundo BERNARDO (2009), com a reestruturação observou-se uma adaptação da organização do trabalho baseada no taylorismo-fordismo¹ para uma versão inspirada no toyotismo que privilegia uma gestão flexível, e que nega os conflitos entre capital e trabalho. Neste modelo, além da flexibilidade dos meios de produção, ocorre a flexibilização da organização e das relações de trabalho. Desta forma, surgem o banco de horas, o conceito de trabalhadores multifuncionais e os salários “flexíveis”, vinculados a uma avaliação periódica individual. Nesta gestão, “o chefe se converte em líder, o empregado em colaborador, o diretor em gestor e os objetivos da empresa configuram-se numa missão coletiva” (BERNARDO, 2009, p.94).

Cabe ressaltar que os processos de fusão, falências, incorporações e privatizações tão comuns no setor bancário, são acompanhados por fatores de desgaste mental, transcritos abaixo, conforme PAPARELLI (2011):

- pressões para adesão a Programas de Demissão Voluntária (PDV) visando ao “enxugamento” do quadro de funcionários;
- estabelecimento de metas de produtividade muito elevadas;
- discussão de metas em reuniões públicas, expondo o trabalhador a constrangimentos;
- preconceito entre os bancários de instituições diferentes que se uniram.
- assédio moral;
- diversificação e intensificação do trabalho bancário e consequente falta de reconhecimento deste;
- ameaça constante de desemprego;

¹ Sistemas que visam a racionalização extrema da produção, e consequentemente a maximização da produção e do lucro.

- mudanças em planos de carreira;
- competição exagerada.

A questão do assédio moral no trabalho bancário foi estudada por MACIEL et al. (2007). Nesta pesquisa foram analisados os relatos de bancários sobre situações constrangedoras vividas no ambiente de trabalho. Os resultados apontaram que 33,89% dos bancários da amostra (2.609 participantes) vivenciaram pelo menos uma das situações constrangedoras que compõem o instrumento “Questionário sobre assédio moral”. De acordo com o estudo, os bancários brasileiros estão expostos ao assédio moral e apresentam uma taxa de exposição parecida com aquelas encontradas em estudos europeus.

BRUNO (2011) descreve uma ampla pesquisa realizada entre novembro de 2010 e janeiro de 2011 com bancários. Foram ouvidos 818 trabalhadores que estavam na ativa e/ou afastados por motivo de doença ocupacional. Identificou-se que a carreira de bancário possui uma representação simbólica muito positiva entre os trabalhadores (em sua maioria egressos de classes média e média baixa). Para eles, ser bancário significa receber salários e benefícios acima da média do mercado, possuir uma situação empregatícia relativamente estável, com garantia de boa aposentadoria e a busca por crescimento profissional.

Este estudo apontou uma forte dependência destes trabalhadores com o banco. Cerca de 53% dos entrevistados não se sente em condições de concorrer no mercado de trabalho fora do sistema financeiro. Esta parece ser uma contradição, pois a mesma pesquisa mostrou que 80% dos entrevistados possuem curso superior completo. Ou seja, apesar do nível de escolaridade alto, existe uma insegurança relacionada ao medo da perda do emprego. Além disso, constatou-se que a grande maioria (73%), é o principal responsável pelos proventos familiares (BRUNO, 2011).

Ao serem questionados sobre o ambiente de trabalho, 66% dos bancários entrevistados acreditam que este pode levar ao adoecimento. Sendo que, 54% consideram que eles adoecem mais do que outras categorias profissionais. Tendo sido apresentados como fatores presentes na rotina do trabalho bancário: a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário, a pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos (BRUNO, 2011).

Além disso, constatou-se que há uma naturalização do estresse entre a categoria, como se sentir-se estressado, fosse algo inerente do “ser bancário”. De acordo com GLINA e ROCHA (2010), isto oculta a grande influência que a organização do trabalho bancário exerce sobre este sentimento referido.

MERLO et al. (2002), utilizando da metodologia da Psicodinâmica do Trabalho, fizeram uma análise das repercussões da reestruturação bancária em funcionários que atuam como “caixas” em agências. As mudanças implantadas são percebidas pelos funcionários como contraditórias e geradoras de um sentimento de desorientação. Isto porque, a lógica das mudanças não se reporta às questões do trabalho e sim a questões econômicas. Desta forma, aparecem como mudanças mais significativas apontadas pelos caixas executivos: o congelamento dos salários; o direcionamento dos clientes para outros canais de atendimento; a redução do número de caixas executivos; as ameaças de demissão e a introdução de novas tecnologias. Destacou-se na fala dos “caixas executivos”, o contato com os clientes como o principal fator de quebra da monotonia no trabalho. Além disso, atender bem ao cliente se caracteriza como uma fonte de satisfação, para o qual, os caixas criaram uma série de procedimentos e estratégias ao longo dos anos. Para estes profissionais, a desvalorização desta experiência acumulada provoca uma crise de identidade profissional.

De acordo com BRUNO (2011), nos departamentos administrativos e de suporte dos bancos, é mais comum a ocorrência de Lesões por Esforço Repetitivo/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT). MUROFUSE et al. (2001), identificaram que os primeiros sintomas de LER/DORT nos bancários pesquisados, surgiram no período coincidente com a automação e a introdução de novas tecnologias.

Quanto à tecnologia, cabe ressaltar, que esta tende a dissimular o trabalho real. A impressão é a de que são os computadores que fazem o trabalho. Assim, o esforço do trabalhador no desenvolvimento da tarefa passa por inexistente e, portanto, acaba por não ser reconhecido (MERLO et al., 2002). Referente a isto, FERREIRA (1997) revelou a existência de problemas de comunicação entre os projetistas (responsáveis pelo desenvolvimento de programas e softwares) e usuários (funcionários que utilizam os softwares em sua atividade de trabalho). As dificuldades e os erros dos bancários em sua atividade com o software, descritos pela pesquisa são, antes de tudo, o resultado de um processo de concepção feito

pelos projetistas que marginaliza a experiência do usuário. Isto porque não leva em conta a experiência de quem realmente utiliza a tecnologia.

CAMPELLO (2004) realizou um estudo visando identificar como as cargas de trabalho impactam a saúde dos trabalhadores em bancos e qual a sua importância e hierarquia para a determinação do desgaste/adoecimento relacionado ao trabalho. Os fatores mais prejudiciais à saúde quanto à organização do trabalho, foram: as metas, o volume de trabalho excessivo, a inadequação numérica de pessoal e as exigências de esforço mental. Quanto a aspectos psicossociais, destacam-se a atividade estressante, a remuneração inadequada, a insegurança no emprego e a desvalorização do trabalho. Referente a cargas posturais e mobiliário, identificou-se que os aspectos posturais envolvendo cabeça e ombros apresentaram maior importância do que de mobiliário. Sendo assim, concluiu-se que a reestruturação produtiva aumenta os riscos à saúde dos bancários. Isto porque as cargas que mais impactam no adoecimento são as psicossociais e da organização do trabalho, cuja influência da reestruturação sobre elas é muito grande.

Da mesma forma, CAMPELLO (2004), aponta que o trabalho bancário, em praticamente todos os postos ainda exige constantemente o processamento de alto volume de informações, sob a pressão de prazos e de acúmulo de demandas, atenção permanente, tomada de decisões com responsabilidade e alto custo dos erros.

Diante de tantas demandas, o trabalhador adoece. Convém ressaltar que a Previdência Social reajustou, em 2007, o grau de risco dos bancos de 1% (risco leve) para 3% (risco grave) de contribuição para o Seguro de Acidente de Trabalho (BRUNO, 2011). Um percentual alto se compararmos com outras atividades como extração de petróleo e gás natural que possuem risco de 2%. Baseado nisto, infere-se que a atividade de bancário tem apresentado riscos relevantes.

O Anuário Estatístico da Previdência Social (AEPS) registrou 10.327 acidentes de trabalho no setor financeiro em 2011. Destes, 7.007 tiveram a Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT) registrada (MPS, 2011). Isto significa que os diagnósticos destes afastamentos levam a crer ou evidenciaram o papel da situação de trabalho como desencadeante ou agravante do adoecimento (CFM, 1998).

Trata-se de um número expressivo de afastamentos, como podemos visualizar no quadro abaixo.

Quadro 1: Quantidade de acidentes do trabalho, por situação de registro e motivo, segundo o setor de atividades financeiras em 2011.

Acidentes do trabalho em 2011 - Total	Acidentes com CAT registrada			Acidentes sem CAT registrada
	Típico	Trajetos	Doença do trabalho	
10.327	3.103	1.940	1.964	3.320

Fonte: DATAPREV, CAT, SUB – Anuário Estatístico da Previdência Social, 2011.

Com o afastamento, ocorre o absenteísmo no local de trabalho e suas implicações.

SILVA et al. (2008) estudou o perfil do absenteísmo em uma empresa bancária estatal em Minas Gerais, abordando o absenteísmo e prevalência de causas de afastamento no período de 1998 a 2003. As doenças osteomusculares e do tecido conjuntivo apresentaram uma prevalência de 33,25 afastamentos, enquanto que os distúrbios comportamentais representaram 22,21 afastamentos, ambos por 1.000 trabalhadores. Identificou-se um predomínio de afastamento de trabalhadores do sexo feminino, com idade entre 40 e 49 anos de idade, com tempo de empresa superior a 21 anos e com funções de menor remuneração. Em relação ao estado civil, o grupo de bancários casados foi o que mais se afastou do trabalho (62,64%). Este estudo identificou que os afastamentos por doenças osteomusculares e do tecido conjuntivo predominaram no período analisado. No entanto, no ano de 2003, predominou os afastamentos por transtornos mentais e comportamentais. Assim, isto pode indicar uma tendência à mudança histórica no perfil de adoecimento na empresa bancária (SILVA et al., 2008).

1.5 ABSENTEÍSMO

O absenteísmo é definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), como “o período de ausência laboral que se aceita como atribuível a uma

incapacidade do indivíduo, exceção feita para aquela derivada de gravidez normal ou prisão” (OIT, 1989).

De acordo com SALA et al. (2009), o absenteísmo no trabalho pode ser dividido em categorias quanto ao tipo de ausência: absenteísmo voluntário (por razões particulares), absenteísmo legal (faltas amparadas por lei, tal como licença-gestante), absenteísmo compulsório (impedimentos de ordem disciplinar) e absenteísmo por doença, em que se podem distinguir as patologias não relacionadas ao trabalho daquelas que são doenças ocupacionais e originadas por acidente de trabalho.

O absenteísmo por doença é considerado uma medida global do estado de saúde pois atua como um marcador do funcionamento social, psicológico e físico da população trabalhadora (MARMOT et al., 1995). Alguns estudos (KIVIMAKI et al., 2004; VAHTERA et al., 2004) demonstraram que ele pode servir também como um preditor de uma morbidade, incapacidade e mortalidade no futuro.

O absenteísmo se relaciona com os aspectos psicossociais² do trabalho. HEAD et al. (2006) realizou um estudo de coorte em que acompanhou alterações em fatores como controle e exigências do trabalho, apoio social e ao final, mostrou que intervenções psicossociais no local de trabalho, para melhorar as condições, podem reduzir os níveis de absenteísmo por doença. MUNCH-HANSEN et al. (2008) examinou a baixa satisfação com condições psicossociais do trabalho como um fator preditor do absenteísmo por doença e apontam que existe associação entre eles. Assim, também ROELEN et al. (2009) concluíram após estudar trabalhadores de escritório.

Verificou-se que o processo de downsizing, caracterizado por FREEMAN e CAMERON (1993) como uma estratégia implantada na empresa que afeta o tamanho da força de trabalho e os processos de trabalho, pode aumentar o absenteísmo por doença e o risco de morte por doença cardiovascular entre os trabalhadores que permanecem empregados (VAHTERA et al., 2004).

² Abrangem aspectos de concepção e gestão do trabalho ligados a contextos sociais e organizacionais que têm o potencial de causar danos psicológicos ou físicos, tais como: teor do trabalho, carga e ritmo de trabalho, horário de trabalho, controle, ambiente e equipamentos, cultura organizacional e função, relações interpessoais no trabalho, papéis na organização, desenvolvimento da carreira e interface lar-trabalho (Leka, Griffiths & Cox, 2003).

O absenteísmo por doença relaciona-se à ausência devido ao adoecimento do trabalhador. Entretanto, nem sempre o adoecimento leva ao absenteísmo por doença. Isto porque muitos trabalhadores doentes comparecem ao trabalho.

1.6 PRESENTEÍSMO

O presenteísmo caracteriza-se pela presença dos trabalhadores no trabalho, apesar de estarem doentes (BÖCKERMAN e LAUKKANEN, 2010).

JOHNS (2010) sugere que a relação entre ir trabalhar doente e faltar ao trabalho por estar doente, se caracteriza como um iceberg em que a parte mais visível de perda de trabalho é o absenteísmo. Enquanto que, o presenteísmo representa a parte debaixo da superfície. Embora, o presenteísmo pareça atraente para as organizações, os empregadores estão começando a perceber que, na verdade, ele representa um “dreno silencioso”, mas, significativo da produtividade (DEMEROUTI et al., 2009). Temporalmente, absenteísmo e presenteísmo têm de ser vistos como eventos discretos que ocorrem em uma seqüência de tal forma que a ocorrência de um comportamento pode afetar a probabilidade do outro. Isto porque, verificou-se que um par de dias de ausência pode aliviar o problema de saúde e garantir o retorno ao trabalho totalmente engajado. Por outro lado, vários dias de presenteísmo podem agravar a doença e levar ao absenteísmo. Assim, ir trabalhar mesmo doente é considerado um comportamento de risco para os funcionários. Estudos transversais têm mostrado que o presenteísmo é positivamente correlacionado com a doença e com o absenteísmo (GUSTAFSSON e MARKLUND, 2011).

Desta forma, o uso adequado de ausência por doença é uma ação de promoção da saúde, na medida em que oferece a oportunidade para a recuperação física e mental após a tensão ou doença. Isto porque, um presenteísmo crônico leva a uma baixa produtividade, um aumento do absenteísmo e a possibilidade de incapacidade (JOHNS, 2010). Assim, é importante desencorajar os funcionários a continuar trabalhando quando não estiver totalmente apto para fazê-lo. Isto pode ser conseguido através do desenvolvimento de uma cultura que claramente remova a ambigüidade sobre o que os funcionários têm de fazer quando estão doentes.

Cabe ressaltar que se conhece pouco sobre presenteísmo. O absenteísmo por doença tem sido estudado desde o início dos anos de 1970. Entretanto, o

presenteísmo, surgiu na literatura empírica por volta de 1990 (BÖCKERMAN e LAUKKANEN, 2010).

De acordo com BERGSTROM et al. (2009), o presenteísmo tem sido estudado a partir das seguintes perspectivas: epidemiológica (conhecer determinantes e prevalências), qualitativa (percepção de empregadores e empregados sobre o assunto) e econômica (impacto na produtividade da organização).

Compreender o presenteísmo é importante porque ele representa um estado pouco conhecido de trabalho, entre o engajamento pleno e o absenteísmo. Ou seja, é provável que antes de abster-se do trabalho, o indivíduo pode ter ido trabalhar mesmo doente. Até o momento, o estudo sobre este tema tem sido dominado por um rigoroso modelo médico que ignora as influências psicossociais, objetivando somente identificar a associação entre a condição clínica e a perda de produtividade pelo fato de ir trabalhar mal e doente. No entanto, estas influências psicossociais necessitam ser incluídas no estudo do presenteísmo (JOHNS, 2010), bem como o estado de saúde e as condições de trabalho. Isto porque estes fatores influenciam na decisão de trabalhar enquanto doente.

Para DEMEROUTI et al. (2009), é importante estudar as exigências do trabalho em geral, bem como, demandas específicas, como a pressão do tempo, demandas conflitantes e pressão de trabalho. Exigências do trabalho referem-se aos aspectos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho que requerem uma quantidade física e / ou psicológica de esforço por parte do empregado. Portanto, estas exigências estão associadas a custos fisiológicos e / ou psicológicos.

De acordo com HANSEN e ANDERSEN (2008), tanto o presenteísmo quanto o absenteísmo são "resultados" do mesmo "processo de decisão", influenciado por três áreas principais:

1. Fatores relacionados ao trabalho

- a) A pressão do tempo: downsizing/racionalização e a falta de recursos. Associa-se diretamente ao presenteísmo. Isto porque, funcionários que não têm recursos serão relutantes em tirar licença médica, alegando que eles terão de enfrentar um atraso de tarefas quando retornar ao trabalho. Além disso, aqueles que trabalham em alguns cargos de supervisão e / ou trabalham rotineiramente um

maior número médio de horas por semana poderão sentir-se sob pressão se faltarem ao trabalho para tratar uma doença.

(b) O controle sobre as tarefas de trabalho: JOHANSSON e LUNDBERG (2004) propuseram um modelo de "flexibilidade da doença", onde há hipótese de que os empregados com um alto grau de controle sobre suas tarefas de trabalho ("ajuste de latitude") são mais propensos a comparecer ao trabalho mesmo doentes, porque eles podem modificar as suas tarefas de tal forma, que os possibilita continuar no trabalho, apesar dos problemas de saúde.

(c) Relacionamento com colegas: representa a influência do trabalho em equipe e pressão dos colegas sobre a decisão de comparecer ao trabalho mesmo doente.

(d) As condições de emprego: a insegurança no emprego, tem se mostrado a explicação mais plausível para a queda repentina nas taxas de absenteísmo durante os períodos de lay-off³. Isto nos mostra que as pessoas tendem a ir doente trabalhar em situações onde existe o receio de perder seus empregos. Trabalhadores com emprego precário (por exemplo, com contratos temporários) também enfrentam este tipo de medo porque a sua situação de trabalho é insegura.

O tamanho da empresa pode também ser um fator preponderante. Em pequenas empresas, os funcionários serão mais dependentes uns dos outros. Assim, quanto menor o tamanho da empresa, maior tende a ser o nível de presenteísmo. Além disso, aqueles que trabalham fora do padrão de horário de trabalho (por exemplo, por turno) podem ser mais suscetíveis a vir doente para trabalhar, porque eles não querem obrigar seus colegas a trabalharem em horários estranhos e diferentes de sua jornada habitual. Níveis mais elevados de cooperação na realização de tarefas de trabalho estão associados com níveis mais altos de presenteísmo.

2. Situação pessoal: situação financeira, a vida em família e fatores psicológicos.

³ Consiste na suspensão e/ou redução permanente ou temporária de um determinado número de trabalhadores.

3. Atitudes: forte compromisso com o trabalho e com o dever.

JOHNS (2011) complementa que tanto a ausência quanto a presença no trabalho podem ser usados estrategicamente para manter e/ou ajustar os relacionamentos com colegas, clientes, organização e família. Isto porque tanto o absenteísmo quanto o presenteísmo representam custos e benefícios para estes vários constituintes. Desta forma, o autor escolheu fatores do contexto de trabalho, que poderiam funcionar como constrangimentos ou oportunidades na ausência ou na presença dos trabalhadores, quando estão doentes, para a realização de um estudo. Entre eles estão: o significado da tarefa, a interdependência do trabalho, a autonomia e a facilidade de substituição.

O significado da tarefa tem grande influência sobre o presenteísmo. Para ARONSSON, GUSTAFSSON e DALLNER (2000), trabalhar em serviços, cujas tarefas incluem cuidar, ajudar, instruir ou prestar serviços a outras pessoas, gera uma maior disposição para trabalhar quando doente. De mesmo efeito, ressalta-se a interdependência de tarefas, pois isto promove a pressão externa (por parte dos colegas) e/ou interna (por parte do próprio indivíduo por não querer deixar os colegas sobrecarregados).

A facilidade de substituição é um fator importante. Isto porque, se não há ninguém para substituir um funcionário que falta ou se formam pilhas de trabalho a ser realizado após o regresso da pessoa ausente, observa-se uma tendência dos trabalhadores em direção ao presenteísmo. Bem como, se a jornada de trabalho regular semanal for muito grande. Segundo BÖCKERMAN e LAUKKANEN (2010), uma quantidade razoável de "folgas" é útil nas organizações, caso o objetivo for minimizar a prevalência de presenteísmo. Uma possível explicação é a de que indivíduos que trabalham em tempo integral têm um maior grau de controle sobre seu trabalho, em comparação com os trabalhadores que trabalham em tempo parcial. Portanto, tendem a ser menos substituíveis quando doentes.

Além disso, existe a influência da cultura na qual o trabalhador está inserido. JOHNS e XIE (1998) realizaram um estudo com trabalhadores chineses e australianos. Verificou-se que na cultura ocidental é menos provável que se falte ao trabalho por um problema doméstico, enquanto que na cultura oriental, motivos como doença, stress e depressão não justificavam a decisão de faltar ao trabalho. É possível que a depressão e problemas psicológicos se relacionem fortemente ao

presenteísmo. Em parte porque eles não são vistos como razões legítimas para se ausentar.

JOHNS (2010) defende que a gestão efetiva do presenteísmo poderia ser uma fonte de vantagem competitiva distinta. Do ponto de vista organizacional, presenteísmo tem o potencial de servir como um catalisador para avanços teóricos. Por um lado, tem a capacidade de contribuir para a literatura sobre o absenteísmo, abordando a área cinzenta que existe entre a produtividade zero (ou seja, absenteísmo) e o engajamento de trabalho completo. Do ponto de vista da saúde, ele fornece um veículo para sondar as importantes conexões feitas pelo trabalhador entre ter uma condição médica, que o define como doente e se engajar em comportamentos de trabalho. Enfim a teoria do presenteísmo deve reconhecer a subjetividade da avaliação das pessoas sobre seus próprios estados de saúde e ter clara a percepção de como o trabalho afeta a saúde (JOHNS, 2010).

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Identificar fatores relacionados à decisão de ausentar-se ou de estar presente no trabalho mesmo estando doente entre bancários de um grande banco público.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos são:

- Descrever e analisar atividades de trabalho realizadas por escriturários do setor bancário em departamento interno e agência;
- Identificar fatores individuais e organizacionais relacionados ao presenteísmo e ao absenteísmo referidos.

3 MÉTODO

Tendo em vista os objetivos do estudo e os instrumentos de coleta de dados utilizados, esta pesquisa teve um caráter quali-quantitativo.

Ao utilizar entrevistas individuais com o objetivo de analisar os relatos dos bancários, priorizou-se um enfoque qualitativo.

A fim de obter uma caracterização dos participantes, um questionário foi aplicado. Buscou-se através dele conhecer os dados sociodemográficos, de hábitos de vida, de saúde e de aspectos ocupacionais dos escriturários. Tendo sido este o enfoque quantitativo deste estudo.

3.1 LOCAL DE ESTUDO

O setor bancário sofreu mudanças com a reestruturação produtiva. Optou-se por realizar o estudo em um banco público pois dentre as empresas do setor, as públicas foram as que mais sofreram transformações bruscas nos últimos anos.

Diferentemente dos bancos privados, o banco público contrata através de concurso. A seleção e contratação por concurso público garante certa estabilidade que, mesmo não sendo garantida por lei, tendo em vista que o contrato de trabalho é regido pelo regime da CLT, sempre foi garantida por uma tradição de que empregado concursado não é demitido. Desta forma, é possível que os trabalhadores permaneçam muito tempo na empresa. O que possibilita ouvir relatos de funcionários mais “antigos” que vivenciaram desde o início da reestruturação bem como funcionários mais “novos”, buscando compreender como eles lidam com o absenteísmo e o presenteísmo.

Na empresa onde realizou-se o estudo, apesar da garantia do emprego, os trabalhadores sofreram intensamente com a precarização de seu trabalho. Isto porque, por se tratar de um grande banco estatal, ser funcionário desta empresa rendia um status que hoje não existe mais no setor estudado.

3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

O Banco escolhido para a pesquisa está entre os maiores do país. De acordo com dados do DIEESE (2013) a instituição possuía em dezembro de 2012 aproximadamente 114 mil funcionários.

Esta empresa apresentou o segundo maior lucro líquido obtido em 2012 entre os bancos brasileiros: R\$ 12.205 bilhões (DIEESE, 2013). É uma empresa de economia mista, sendo o governo federal, o seu maior acionista.

Por conta disso, atualmente o banco estudado é o principal agente das políticas públicas do governo federal. Desta forma, sua matriz está localizada em Brasília.

Trata-se do maior banco público da América Latina. Sua rede de atendimento é composta por mais de 5 mil agências e mais de 43 mil postos de atendimento eletrônico.

Os diversos benefícios oferecidos pela empresa, tais como assistência médica e odontológica, participação nos lucros, bem como a complementação de aposentadoria, fazem com que o concurso para ingresso seja altamente disputado, e o emprego nesta instituição ainda é visto como uma carreira permanente. Esta característica diferencia esta instituição de outros bancos.

3.2 PARTICIPANTES

Por tratar-se de uma pesquisa com um número não muito grande de participantes (28 sujeitos), privilegiou-se a diversidade de características dos participantes, como idade, sexo e tempo de banco.

Segundo Minayo (1993), em pesquisas qualitativas existe uma preocupação menor com a generalização e maior com o aprofundamento e abrangência da compreensão seja de um grupo social, de uma organização, de uma política ou de uma representação, motivo pelo qual o critério de amostragem não é numérico:

(...) uma amostragem qualitativa: a) privilegia os sujeitos sociais que detêm os atributos que o investigador pretende conhecer; b) considera-os em número suficiente para permitir uma reincidência das informações, porém não despreza informações ímpares cujo potencial explicativo tem que ser levado em conta; c) entende que na homogeneidade fundamental relativa aos atributos, o conjunto de informantes

possa ser diversificado para possibilitar a apreensão de semelhanças e diferenças; d) esforça-se para que a escolha do locus e do grupo de observação e informantes contenham o conjunto das experiências e expressões que se pretende objetivar com a pesquisa (MINAYO, 1993, p. 102).

A autora acima conclui que “uma amostra qualitativa ideal é a que reflete a totalidade das múltiplas dimensões do objeto de estudo” (MINAYO, 1993, p. 197). Baseado nisto, o critério de inclusão desta pesquisa foi: homens e mulheres que exercem o cargo de escriturário em departamento interno e em agências da cidade de São Paulo, de diferentes idades e variados tempo de trabalho na área bancária, que exerçam a função a pelo menos 12 meses no banco.

Optou-se pelo cargo de escriturário pois este se caracteriza como posto efetivo, por ser o cargo assumido logo após a entrada no banco. Posteriormente, os escriturários podem assumir novos cargos (assistente, gerente, analista, etc.), chamados de comissões, sendo que, ao perderem a comissão ou escolherem abrir mão desta, retorna-se ao cargo de escriturário.

De acordo com o edital de abertura de concurso público de 2013 do banco estudado, o escriturário possui as seguintes atribuições: comercialização de produtos e serviços do banco, atendimento ao público, atuação no caixa (quando necessário), contatos com os clientes e usuários; redação de correspondências em geral; conferência de relatórios e documentos; controles estatísticos; atualização/manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados; execução de outras tarefas inerentes ao conteúdo ocupacional do cargo, compatíveis com as peculiaridades do banco.

A jornada de trabalho é de 30 horas semanais, mais os 15 minutos de intervalo para o lanche.

Optou-se por realizar este estudo com escriturários de departamento interno e de agência pois o trabalho bancário se subdivide nestes dois espaços. O trabalho administrativo e de apoio é feito em departamentos e o trabalho operacional de atendimento ao público é feito em agências (SEGNINI, 1998).

3.2.1 CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS E DO TRABALHO DOS BANCÁRIOS ESTUDADOS

Participaram da pesquisa 28 pessoas, sendo 13 homens e 15 mulheres, com idade entre 28 anos e 64 anos.

Eram lotados em agência, 13 escriturários e todos devolveram o questionário. Trabalhavam em departamento interno, 15 escriturários, tendo sido devolvidos 13 questionários preenchidos.

De acordo com os dados analisados, observa-se que o número de homens e mulheres foi similar, porém com faixa etária e tempo de empresa bastante variada. Isto se deve ao cuidado de privilegiar a diversidade ao convidar os funcionários para participar do estudo.

Dentre os 28 participantes, 6 tinham entre 25 e 30 anos e 6 declararam ter idade entre 41 e 45 anos. Estas duas faixas etárias foram as mais predominantes.

Quanto ao número de filhos menores de 10 anos a maioria (18) dos participantes responderam que não possuem, sendo que 3 responderam ter um filho e 1 participante respondeu ter 2 filhos com idade inferior a 10 anos de idade.

Por meio das análises dos questionários verificou-se que os trabalhadores de departamento interno e de agência possuem uma renda familiar similar.

Em relação ao estado civil dos participantes que devolveram o questionário, 12 responderam que são casados/vivem com companheiro (a), 10 são solteiros, 3 são divorciados e 1 é viúvo.

Verificou-se uma escolaridade alta entre os participantes da pesquisa, 22 dos 28 participantes tinham 3º Grau completo, sendo que 6 possuíam Pós graduação completa. Ressalta-se que possuir o Ensino Médio configura-se como pré-requisito para tomar posse no banco.

Tabela 2: Características sócio-demográficas dos escriturários de departamento interno e agência, segundo sexo, faixa etária, estado civil, nº de filhos, escolaridade e renda familiar, 2012.

Características Sócio-demográficas	Departamento Interno	Agência	Total de escriturários N
Sexo			
Homem	8	5	13
Mulher	7	8	15
Faixa etária			
≤ 45 anos	10	7	17
≥45 anos	5	6	11
Estado civil			
Solteiro(a)	6	4	10
Casado(a)/ União estável	4	8	12
Separado(a)/Divorciado(a)	2	1	3
Viúvo(a)	1	0	1
Número de filhos menores de 10 anos			
Não possui	9	11	18
Possui 1 filho	2	1	3
Possui 2 filhos	1	0	1
Escolaridade			
Ensino médio completo	1	0	1
Graduação incompleta	1	2	3
Graduação completa	6	8	14
Pós graduação incompleta	1	1	2
Pós graduação completa	4	2	6
Renda Familiar (Salário Mínimo do Estado de São Paulo - R\$755,00)			
De 01 a 03	1	2	3
De 3,1 a 5	4	3	7
Acima de 5	7	7	14

Todos eram escriturários da empresa de estudo, no entanto, observou-se que a maioria sempre trabalhou somente no banco estudado, outros vieram de diferentes instituições financeiras, seja porque foram desligados do banco anterior, aposentados ou trabalhavam em instituição que foi vendida ao banco onde o estudo foi conduzido.

Em relação ao tempo de banco, constatou-se que a maioria dos escriturários tem até 10 anos de trabalho no banco. Observou-se que os funcionários com menor tempo de banco (até 5 anos) estavam lotados em agência. Enquanto que no outro grupo (escriturários de departamento interno), a maioria tinha entre 5 e 11 anos de tempo de banco.

Tabela 3: Características do trabalho dos escriturários de departamento interno e agência, segundo tempo de trabalho no banco e origem, 2012.

Características referentes ao trabalho	Departamento Interno	Agência	Total de escriturários N
Tempo de trabalho no banco			
Até 5 anos	3	8	11
De 5 anos e 1 mês a 10 anos	7	2	9
De 10 anos e 1 mês até 15 anos	2	1	3
Acima de 15 anos	3	2	5
Origem			
Só trabalhou no banco atual	12	7	19
Desligou-se de outro banco	2	2	4
Banco incorporado	1	4	5

Os escriturários que trabalham no departamento interno do banco que participaram deste estudo pertenciam às áreas judicial e contábil da empresa.

Na área judicial, há diversas equipes que desempenham trabalhos prescritos como: responder a ofícios enviados por juízes, solicitação de cobrança para recuperação de crédito, conferência e encaminhamento do depósito judicial, cadastro e distribuição dos processos judiciais para escritórios (terceirização dos processos) e pagamento de custas/honorários de escritórios de advocacia terceirizados.

Os escriturários do serviço contábil realizam o fechamento do balancete diário das agências e cumprimento de lançamentos contábeis entre as dependências. Têm como objetivo tratar todas as ocorrências impeditivas de fechamento de balancete no tempo pré-definido, evitando apontamentos. Prestar um atendimento eficiente para a agência, passando-lhe as informações necessárias e oferecendo-lhe um suporte adequado.

Pode-se afirmar que a principal função do departamento interno é dar suporte às agências, desempenhando tarefas operacionais e consequentemente, possibilitando que na agência o foco principal seja fazer negócios. Desta forma, o trabalho realizado no departamento interno é de digitação de dados no sistema, digitação e pesquisa de informações nos aplicativos do banco. Já o trabalho prescrito de escriturários em agência é atendimento ao público.

Nas agências cabe ao escriturário prestar informações aos clientes, abrir conta corrente, conta poupança, fazer cadastros, oferecer produtos (títulos de capitalização, seguros, financiamentos, etc.) e serviços. Contatar o cliente via telefone e principalmente atendê-lo quando este vier à agência.

A carga horária de um escriturário é de 6 horas e 15 minutos por dia. Estes 15 minutos referem-se ao horário de pausa. No departamento interno, o horário de trabalho varia, houve participantes que trabalhavam no turno da manhã (7 horas às 13 horas e 15 minutos) e tarde (13 horas às 19 horas e 15 minutos). Enquanto que na agência, o horário é fixo, correspondente ao horário de atendimento, das 10 horas às 16 horas e 15 minutos.

3.3 CONTATO COM A EMPRESA E OS PARTICIPANTES DA PESQUISA

1. Entre outubro e dezembro de 2011 foi realizado o contato com a empresa, apresentação do projeto e solicitação da autorização. No mesmo período, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.
2. Entre junho e setembro de 2012 foi feito contato com os gestores das agências e do departamento interno, solicitando autorização para visita ao local de trabalho para a apresentação da pesquisa aos escriturários. O contato foi realizado via e-mail, onde era explicado o objetivo da pesquisa e anexado a autorização formal da empresa. Convém ressaltar que houve uma dificuldade de retorno por parte dos gestores de agência, apenas dez agências responderam ao e-mail, autorizando a visita e a pesquisa em sua dependência. No setor de departamento interno, houve maior adesão por parte dos gestores.
3. À medida que recebia o retorno dos gestores, ia sendo feito o agendamento da melhor data e horário para visita às agências e ao departamento interno.

Sendo que, para as agências bancárias, as datas para a visita deviam ser preferencialmente após a primeira quinzena do mês até o final de cada mês. Conforme relatado pelos gestores, na primeira quinzena do mês, há uma demanda muito grande de trabalho nas agências, o que impossibilitava a visita e a apresentação do projeto aos escriturários.

4. A apresentação do projeto aos escriturários foi feita pessoalmente, com a entrega de um informativo com os dados da pesquisadora em caso de interesse em participar da pesquisa. Sendo a sua participação voluntária.

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

3.4.1 INSTRUMENTOS QUANTITATIVOS

3.4.1.1 QUESTIONÁRIO

Um questionário autoaplicável abrangente (ANEXO 1) foi utilizado na coleta de dados. A caracterização da população em estudo incluiu informações sobre: dados sociodemográficos, de hábitos de vida, de saúde e de aspectos ocupacionais, conforme descritos abaixo.

- a) Caracterização sociodemográfica composta de: idade, sexo, escolaridade, situação conjugal, presença/número de filhos e renda familiar.
- b) Aspectos ocupacionais: tempo de trabalho no banco, condições do local de trabalho, percepção sobre as condições de trabalho e sobre as relações interpessoais.
- c) Hábitos e estilo de vida e saúde: consumo de tabaco, bebidas alcoólicas, prática de atividade física, uso de medicamentos, Índice de Massa Corporal (IMC) e percepção sobre a qualidade do sono.
- d) Índice de Capacidade para o Trabalho: instrumento estruturado com base nos estudos do Finnish Institute of Occupational Health (FIOH - Instituto Finlandês de Saúde Ocupacional), que possibilita avaliar e detectar precocemente alterações, prever a incidência de incapacidade de trabalhadores em fase de envelhecimento e ser usado como instrumento para subsidiar informações, direcionando medidas preventivas.

Ressalta-se que a *capacidade para o trabalho* é definida como sendo “recursos humanos relacionados às demandas física, mental e social do trabalho, comunidade de trabalho e administração; cultura organizacional e ambiente de trabalho”. Ou seja, representa o quanto o trabalhador está bem no momento e num futuro próximo e o quanto está apto para fazer seu trabalho com relação às exigências do trabalho, à saúde e aos recursos mentais (IIMARINEN, 2001).

Este questionário considera a percepção do próprio trabalhador. Além disso, permite avaliar a capacidade para o trabalho a partir de sete dimensões: (a) capacidade para o trabalho atual e comparada com a melhor de toda a vida, (b) capacidade para o trabalho em relação às exigências do trabalho, (c) número atual de doenças autoreferidas e diagnosticadas por médico, (d) perda estimada para o trabalho devido a doenças, (e) falta ao trabalho por doenças, (f) prognóstico próprio sobre a capacidade para o trabalho e (g) recursos mentais (FISCHER et al., 2005).

As repostas dadas são classificadas de acordo com as instruções do instrumento e o resultado atinge um escore de 7 a 49. Esse número retrata o próprio conceito do trabalhador sobre sua capacidade para o trabalho.

Quadro 2: Classificação da Capacidade para o Trabalho, segundo escores de pontos e medidas necessárias, São Carlos: EduFSCar, 2005

Pontos	Capacidade para o Trabalho	Objetivos das medidas
7 – 27	Baixa	Restaurar a capacidade para o trabalho
28 – 36	Moderada	Melhorar a capacidade para o trabalho
37 – 43	Boa	Apoiar a capacidade para o trabalho
44 – 49	Ótima	Manter a capacidade para o trabalho

Fonte: Manual do índice de Capacidade para o Trabalho, São Carlos: EduFSCar, 2005.

Utilizamos este instrumento com o objetivo de conhecer a percepção dos bancários quanto a sua capacidade de trabalho, tendo em vista que o tema do estudo se refere a como os trabalhadores reagem ao adoecimento: faltando ao trabalho ou indo trabalhar mesmo doentes. Além disso, o Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT) também pode ser usado para prever o risco de incapacidade em um futuro próximo.

O corpo do questionário foi composto por questões fechadas que foram testadas para avaliar a sua adequação aos participantes deste estudo.

Este questionário foi entregue no dia da entrevista individual para ser respondido em casa. Após preencher o questionário, os participantes avisavam a pesquisadora que ia ao encontro destes para recolher o questionário preenchido.

3.4.1.2 ANÁLISE DESCRITIVA DO QUESTIONÁRIO

Os dados obtidos com o questionário foram tabulados em planilhas, gerando um banco de dados usando planilhas eletrônicas, Microsoft Excel versão 2007.

Para tratamento dos dados utilizou-se a estatística descritiva a fim de obter uma análise estatística simples com o objetivo de descrever e resumir as informações obtidas através do questionário aplicado em forma de tabelas e porcentagens simples.

3.4.2 INSTRUMENTOS QUALITATIVOS

O método qualitativo se preocupa com o “estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produto das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam” (MINAYO, 1993, p.57).

3.4.2.1 ENTREVISTAS INDIVIDUAIS

Foram utilizadas entrevistas individuais, isto porque a fala é reveladora de condições estruturais, de sistema de valores, normas e símbolos. Segundo MINAYO (1999), a fala também pode transmitir as representações de um grupo determinado, em condições históricas, socioeconômicas e culturais específicas.

Além disso, a mesma autora conclui que o “universo das investigações qualitativas é o cotidiano e as experiências do senso comum, interpretadas e re-interpretadas pelos sujeitos que as vivenciam” (MINAYO, 2007, p.24).

Desta forma, utilizou-se de entrevistas semiestruturadas, seguindo roteiro (ANEXO 2).

De acordo com MANZINI (1990/1991, p.154), a entrevista semiestruturada focaliza um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas

principais, que podem vir a ser complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Exigindo uma presença consciente e atuante do pesquisador no processo de entrevista (TRIVIÑOS, 1987).

Na formulação do roteiro, MANZINI (2003) assevera que o pesquisador precisa ter os seguintes cuidados referentes a: linguagem utilizada, forma das perguntas e sequências das perguntas.

O roteiro utilizado serviu como um guia de uma “conversa com finalidade”, como explica Minayo (2004):

- a) cada questão que se levanta, deve fazer parte do delineamento do objeto e todas devem se encaminhar para lhe dar forma e conteúdo;
- b) cada pergunta deve ampliar e aprofundar a comunicação e não cerceá-la;
- c) cada questão deve contribuir para que apareça a visão, os juízos e as relevâncias a respeito dos fatos e das relações que compõem o objeto, do ponto de vista dos interlocutores.

O roteiro de entrevista final foi precedido por um pré-teste antes de sua efetiva aplicação. As questões referiram-se ao tema “trabalho bancário, absenteísmo e presenteísmo”.

Durante a entrevista buscou-se priorizar a fala dos participantes, visando compreender como eles percebem, vivenciam e relatam sobre o trabalho bancário, incluindo o absenteísmo e o presenteísmo. Isto porque, “o trabalho para se configurar como um objeto de discussão, deve tornar-se visível, já que, no essencial, ele se caracteriza pela sua invisibilidade, devido ao engajamento subjetivo que ele pressupõe. É passando pela palavra dos sujeitos que se torna possível acessar aquilo que se constitui como o próprio trabalho vivo” (DEJOURS e GERNET, 2011, p. 41).

Nas questões sobre o trabalho bancário, foi solicitado que os escriturários descrevessem o trabalho que realizam e o avaliassem, relatando como se sentem ao realizá-lo. Também foram questionados sobre o motivo de terem vindo trabalhar no banco e o que almejam na presente empresa.

Com o objetivo de compreender o absenteísmo no local de trabalho, foram feitas perguntas sobre o que acontece quando alguém falta ao trabalho e sobre a própria experiência do trabalhador ao se ausentar por doença. Além disso, foram questionados se haveria fatores relacionados ao trabalho que favoreceriam a falta ao trabalho por doença. Tendo em vista que o abono (5 faltas ao ano sem prejuízo de

remuneração e acordadas com o gestor) caracteriza-se como um direito a falta, investigou-se de que forma se dá a utilização do mesmo em ambos os locais de trabalho.

Ao investigar o presenteísmo, os escriturários foram questionados se existiriam fatores presentes no seu trabalho que poderiam favorecer a decisão de ir trabalhar mesmo estando doente, se já aconteceu de terem ido trabalhar apesar de estarem doentes e que motivos os levaram a este comportamento.

Entre setembro de 2012 e novembro de 2012 foram feitas as entrevistas individuais. Convém relatar que em setembro ocorre anualmente o período de negociação sindical de reajuste de salário com a categoria bancária.

As entrevistas foram gravadas e transcritas integralmente para posterior análise. Foram realizadas 25 entrevistas individuais e duas entrevistas em grupo. Tendo em vista que nas atividades em grupo compareceram apenas 3 pessoas, as entrevistas foram consideradas como individuais, o que resultou em 28 entrevistas no total.

As entrevistas foram realizadas em local neutro, de acordo com a disponibilidade de horário do participante. Antes de iniciar a entrevista era ressaltada a garantia de confidencialidade dos dados e lido juntamente com o participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO 2). O participante era informado da necessidade de gravar a entrevista para a posterior transcrição e análise dos dados. Após, concordar com a gravação, iniciava-se a entrevista. O tempo de duração variou de quarenta minutos a duas horas e meia.

3.4.2.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Para análise das entrevistas utilizou-se o referencial de Análise de Conteúdo, caracterizado por BARDIN (2008) como:

“A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (BARDIN, 2008, p.40)

Foi utilizada a técnica de análise temática, que busca atingir os significados manifestos presentes nos discursos dos bancários (BARDIN, 2008). A análise

temática consiste em descobrir os “núcleos do sentido” ou “temas”, cuja presença ou frequência de aparição pode significar ou relacionar-se ao objeto visado (BARDIN, 2008; MINAYO, 1999).

De acordo com BARDIN (2008), embora a importância de uma unidade de registro aumente com a frequência de aparição, o acontecimento, o acidente e a raridade possuem, por vezes, um “sentido muito forte que não deve ser abafado” (p.143). Baseado nisto, consideramos como importante todas as afirmações dos participantes sobre o tema de estudo, levando em consideração mesmo aquelas que tenham sido mencionadas por apenas uma pessoa.

Para realização da análise temática foi necessário seguir três etapas, descritas por BARDIN (2008):

- 1) A pré-análise;
- 2) A exploração do material;
- 3) O tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

1) PRÉ ANÁLISE

Trata-se da realização de uma leitura “flutuante” para estabelecer contato com os documentos e conhecer o texto, deixando-se invadir por impressões e orientações.

Após, deve-se proceder com a escolha dos documentos, tendo sido utilizado a regra da exaustividade, da representatividade, da homogeneidade e da pertinência. Em seguida é feita a formulação das categorias analíticas de acordo com os objetivos do estudo.

2) EXPLORAÇÃO DO MATERIAL

Consiste em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas.

3) TRATAMENTO DOS RESULTADOS E INTERPRETAÇÃO

Os resultados são tratados e interpretados com base nas leituras e pesquisas teóricas, originando inferências e novas possibilidades e descobertas sugeridas pela leitura do material.

Foram lidos os seguintes artigos de revisão: “Presenteeism in the workplace: a review and research agenda” produzido por Gary Johns e o artigo “Capacidade para o trabalho: revisão de literatura” de Martinez et. al.

De acordo com BARDIN (2008), a codificação é o “processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo” (p.129). Ou seja, é feita uma categorização dos dados.

Na construção das categorias utilizou-se a leitura flutuante dos dados obtidos nas entrevistas. Tendo sido originadas as seguintes categorias:

- **Categoria 1:** Percepção dos trabalhadores sobre como as políticas e práticas organizacionais impactam no absenteísmo e no presenteísmo
- **Categoria 2:** Trabalho Bancário como um fator que leva ao adoecimento e acarreta o absenteísmo por doença
- **Categoria 3:** Consequências do presenteísmo

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo sob o número OF.COEP 021/12, 31/01/2012. Foi realizada a entrega e a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ANEXO 3) antes do início das entrevistas. Sendo que este foi assinado por todos os participantes.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) possui informações sobre os objetivos da pesquisa, procedimentos e sobre a destinação e divulgação dos dados.

Todos os participantes tiveram a liberdade de abandonar a pesquisa a qualquer momento, sem nenhum prejuízo à sua pessoa. Os dados individuais serão mantidos sob sigilo, somente disponíveis ao próprio respondente. Em junho de 2013 foi feita a devolutiva aos participantes da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo serão descritos e analisados os dados dos questionários, relativos à saúde, à capacidade para o trabalho e à satisfação no trabalho dos escriturários lotados em agência e departamento interno, conjuntamente com os dados empíricos originados na coleta de campo através das entrevistas individuais.

4.1 SAÚDE

Nas questões referentes à saúde, ambos os grupos de trabalhadores declararam ter tido aumento de peso depois que começaram a trabalhar no banco. O cálculo do IMC (Índice de Massa Corporal) apontou que dos 13 trabalhadores que devolveram o questionário, lotados em departamento interno, 7 estão acima do peso e 4 já apresentaram Obesidade I. Enquanto que dos 13 funcionários de agência, 4 estão acima do peso e 2 apresentaram Obesidade I.

Com relação à obesidade, salienta-se que esta pode ser um risco para a capacidade para o trabalho. Isto porque a obesidade afeta a capacidade cardiorrespiratória e musculoesquelética, favorecendo o aumento de doenças crônicas (POHJONEN et al., 2001).

Quando questionados a respeito da qualidade do sono, a maioria, em ambos os grupos, responderam que possuem uma qualidade regular de sono e um participante de agência afirmou ter uma qualidade ruim.

O cansaço visual sentido durante e/ou após a jornada de trabalho foi apontado pelos dois grupos. Sendo que de 13 trabalhadores do departamento interno, que preencheram o questionário, 10 percebem este cansaço, enquanto que dos 13 funcionários da agência, 8 afirmaram sofrer deste problema.

Na questão referente ao uso de medicamentos: observou-se que 3 funcionários que trabalham em agência fazem uso de remédios para combater insônia e/ou outros distúrbios de sono, 1 utiliza ansiolítico, 1 faz uso de antidepressivo e uma pessoa toma medicamento para combater dor de estômago, sendo que outras 4 pessoas fazem uso de outros medicamentos, totalizando 9 participantes.

Entre os trabalhadores de departamento interno, 5 responderam que fazem uso de medicamentos: sendo que 2 tomam antidepressivo, 1 faz uso de

medicamento para combater dor de estômago, 1 para tratar da hipertensão e 2 fazem uso de outros medicamentos.

4.2 CAPACIDADE PARA O TRABALHO

Em relação aos funcionários de departamento interno, 5 participantes apresentaram capacidade para o trabalho moderada, sendo que 3 deles com idade entre 28 e 29 anos, sendo 4 do sexo feminino, como mostra a tabela 4.

Tabela 4: Resultados do Índice de Capacidade para o Trabalho dos escriturários de departamento interno, São Paulo, 2012

Sexo	Idade	Tempo de trabalho no banco	Capacidade para o Trabalho	Objetivos das medidas
Feminino	28 anos	8 anos e 5 meses	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	29 anos	2 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	30 anos	8 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Feminino	41 anos	9 anos	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Feminino	42 anos	7 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Feminino	56 anos	14 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	56 anos	22 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Masculino	29 anos	7 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Masculino	30 anos	7 anos	*****	Não devolveu o questionário
Masculino	33 anos	14 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Masculino	34 anos	1 anos e 6 meses	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Masculino	41 anos	20 anos	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Masculino	41 anos	5 anos	*****	Não devolveu o questionário
Masculino	55 anos	6 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Masculino	57 anos	38 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho

Nos trabalhadores de agência, 5 perceberam-se com capacidade de trabalho moderada, sendo 3 deles com idade entre 33 e 41 anos, 3 são mulheres.

Apresentou baixa capacidade para o trabalho uma mulher com idade de 62 anos com tempo de banco de 24 anos.

Tabela 5: Resultados do Índice de Capacidade para o Trabalho dos escriturários de agência, São Paulo, 2012

Sexo	Idade	Tempo de trabalho no banco	Capacidade para o Trabalho	Objetivos das medidas
Feminino	28 anos	4 anos	Não respondeu	Não respondeu
Feminino	33 anos	1 ano e 5 meses	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Feminino	36 anos	2 anos e 3 meses	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	39 anos	5 anos	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Feminino	41 anos	18 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	49 anos	4 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Feminino	52 anos	8 anos	BOA	Apoiar a capacidade para o trabalho
Feminino	62 anos	24 anos	BAIXA	Restaurar a capacidade para o trabalho
Masculino	33 anos	4 anos	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho
Masculino	41 anos	11 anos	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Masculino	47 anos	5 anos	ÓTIMA	Manter a capacidade para o trabalho
Masculino	60 anos	8 anos	Não respondeu	Não respondeu
Masculino	64 anos	3 anos e 1 mês	MODERADA	Melhorar a capacidade para o trabalho

Nota-se que no geral, as mulheres apresentaram uma capacidade para o trabalho mais baixa do que os homens. Os estudos de TUOMI et al.(2001) e WALSH et al.(2004) também apontam que as mulheres têm maior risco para a perda da capacidade para o trabalho. Isto se deve às piores condições de trabalho e salariais que as mulheres apresentam em relação aos homens e à dupla jornada de trabalho desempenhada por elas (MARTINEZ et al., 2010).

SEGNINI (1998) estudou a questão do gênero no trabalho bancário e concluiu que as mulheres, diferentemente dos homens, não estão só submetidas às novas formas de intensificação do trabalho, elas também são responsáveis pelo trabalho doméstico. Assim, permanecem com “dupla jornada” de trabalho. De acordo

com a autora isto traz consequências na saúde das mulheres, porque são elas que apresentam os maiores índices de incidências de doenças profissionais bancárias, como o stress quando trabalham em tempo integral (8 horas) e a tenossinovite, quando trabalham em tempo parcial (6 horas). Em seu estudo as mulheres informam a sobrecarga de trabalho a que se encontram submetidas por assumirem o trabalho no banco, além de todas as atividades no âmbito doméstico.

Segundo SEGNINI (1998), as mudanças trazidas com a introdução e a difusão de novas tecnologias no setor bancário, atingem homens e mulheres diferencialmente. A mesma autora defende que a permanência de antigos papéis considerados femininos (mãe, esposa, dona de casa), “são apropriados pela organização do trabalho informático como elemento minimizador de conflitos e maximizador da eficiência” (p.13). Ou seja, para algumas mulheres, trabalhar em tempo parcial, como escriturária, pode ser adequado, pois permite que ela consiga “dar conta” das tarefas domésticas e familiares, fazendo com que no banco, ela permaneça numa função de tarefas repetitivas. Segundo SEGNINI (1998) isto fragiliza socialmente as mulheres nas relações de trabalho, “determinando que as relações de gênero estructurem a segmentação dos postos de trabalho, bem como as relações de poder que lhe são decorrentes, com reflexos na saúde da mulher bancária” (p.13).

Quando questionados sobre doenças atuais diagnosticadas pelo médico, os escriturários de departamento interno e de agências citaram: distúrbio emocional leve (6 pessoas), lesão nos braços/mãos (5 pessoas), obesidade (4 pessoas), doença da parte inferior das costas com dores frequentes (3 pessoas), lesão nas costas (3 pessoas), lesão nas pernas/pés (3 pessoas), colesterol alto (3 pessoas), infecções repetidas do trato respiratório e varizes (3 pessoas).

Ao responderem quais as doenças ou lesões que os escriturários de ambos os locais de trabalho consideram que possuem atualmente, mas sem diagnóstico médico, destacaram-se: distúrbio emocional leve (7 pessoas), doença da parte superior das costas ou região do pescoço, com dores frequentes (7 pessoas), lesão nas costas (7 pessoas) e obesidade (6 pessoas).

Com relação às doenças atuais autorreferidas e aquelas diagnosticadas por médico, observou-se que prevaleceram os distúrbios emocionais leves, as doenças osteomusculares e a obesidade.

A prevalência de distúrbios psiquiátricos menores entre bancários foi estudada por SILVA et al. (2007), bem como a sua relação com condições psicossociais de trabalho adversas. Verificou-se um aumento considerável no número de trabalhadores ausentes por motivo de distúrbios psiquiátricos menores entre os trabalhadores após a implementação da reestruturação no setor bancário. Isto também foi observado neste trabalho, em que houve uma predominância de distúrbios emocionais leves como as doenças atuais diagnosticadas por médicos entre os escriturários e como as mais apontadas entre as doenças não diagnosticadas.

Conforme o Índice de Capacidade para o Trabalho, três bancários com idade entre 28 e 29 anos, apresentaram uma capacidade para o trabalho moderada, apesar de serem muito jovens, indicando que existem fatores e exigências no trabalho bancário que necessitam ser revistos.

É importante ouvir os trabalhadores a respeito do que eles pensam sobre como se sentem com relação a seu trabalho. Isto porque “as exigências e os fatores de estresse no trabalho precisam estar equilibrados com a capacidade dos trabalhadores para que eles não envelheçam funcionalmente. Há necessidade de uma avaliação contínua dos agentes que desencadeiam sintomas, lesões e doenças e das melhorias das condições de trabalho, procurando soluções para incrementar o equilíbrio da relação entre capacidade e demandas do trabalho”(BELLUSCI; FISCHER, 1998).

4.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

De acordo com MARTINEZ et al. (2004), a satisfação dos trabalhadores com aspectos psicossociais do trabalho está associada à saúde mental e à capacidade para o trabalho.

A reestruturação produtiva observada no setor bancário trouxe como consequência uma precarização do trabalho que pôde ser visualizada nesta pesquisa. Observou-se neste estudo uma relevante insatisfação no grupo de escriturários de departamento interno e de agências.

Identificou-se que o conteúdo do trabalho (9 pessoas), o estilo de supervisão que os superiores usam (9 pessoas), o grau em que a organização absorve as potencialidades (9 pessoas), o grau que você julga estar desenvolvendo suas

potencialidades (9 pessoas) e o grau de participação em decisões importantes (11 pessoas) foram os aspectos que mais foram apontados como **insatisfatórios** pelos escriturários que trabalham em departamento interno como mostra o quadro 3.

Em relação aos trabalhadores lotados em agência, os aspectos mencionados como mais **insatisfatórios** foram: a forma pela qual as mudanças e as inovações são implantadas (10 pessoas), o tipo de tarefa e pressão (9 pessoas), a forma pela qual os conflitos são resolvidos (9 pessoas), o grau de participação em decisões importantes (10 pessoas), o grau de flexibilidade e de liberdade no trabalho (10 pessoas), o grau que você julga estar desenvolvendo suas potencialidades (9 pessoas), o volume de trabalho (10 pessoas) e o clima psicológico (10 pessoas).

Quadro 3: Apresentação dos aspectos que geram **insatisfação**

Questões referentes à insatisfação no trabalho	Departamento Interno	Agência
Comunicação e passagem de informação	X	X
Como seus esforços são avaliados	X	X
Forma pela qual as mudanças e as inovações são implantadas	X	X
Tipo de tarefa e o trabalho em que você é cobrado	X	X
Forma pela qual os conflitos são resolvidos	X	X
Oportunidades que seu trabalho lhe oferece no sentido de você atingir as suas aspirações e ambições	X	X
Grau de participação em decisões importantes	X	X
Grau em que a organização absorve as potencialidades que você julga ter	X	X
Clima psicológico	X	X
Salário em relação a sua experiência e à responsabilidade que tem	X	X
Estrutura organizacional da empresa	X	X
Volume de trabalho que você tem para resolver	X	X
Grau que você julga estar desenvolvendo suas potencialidades	X	X
Conteúdo do trabalho que você faz	X	
Grau em que você se sente motivado no trabalho	X	
Oportunidades pessoais em sua carreira atual	X	
Estilo de supervisão que seus superiores usam	X	
Grau em que você sente que pode se desenvolver e crescer em seu trabalho	X	
Grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho		X

O relacionamento com outras pessoas na empresa em que trabalha (colegas, chefes) foi apontado como um fator **satisfatório** por 10 participantes de departamento interno e por 10 participantes oriundos de agência. Bem como o grau de segurança no emprego, segundo 10 bancários que realizam o trabalho interno e por 9 bancários que atendem em agências, conforme mostra o quadro 4.

Quadro 4: Apresentação dos aspectos que geram **satisfação**

Questões referentes à satisfação no trabalho	Departamento Interno	Agência
Relacionamento com outras pessoas	X	X
Grau de segurança no seu emprego atual	X	X
Quanto você se identifica com a imagem externa ou realizações da empresa		X
Grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho	X	

Por se tratar de uma empresa de economia mista, verificou-se a coexistência de políticas de reestruturação baseadas no modelo neoliberal (com redução do quadro funcional que gera falta de funcionários, agressividade de mercado, flexibilidade funcional e salarial), com características típicas da burocracia estatal (estabilidade e contratação através de concursos públicos). Isto torna a empresa bastante complexa no sentido de ela ser composta por aspectos que muitas vezes se contrapõem.

Na presente pesquisa, observou-se que 5 participantes tinham idade entre 47 e 65 anos com menos de 8 anos de banco, 2 deles haviam sido desligados de uma outra instituição bancária e 3 prestaram concurso no banco atual após terem saído de uma outra área. Estes trabalhadores enxergaram no banco uma alternativa para se manterem ativos no mercado de trabalho, complementar a renda ou mesmo para manterem-se trabalhando num setor que já conhecem, mas que se mostra muito restrito para as pessoas com idade superior a 40 anos. Verificou-se isto através de pesquisa do DIESSE (2013), na qual é possível apreender que não são criados postos de trabalho no setor bancário e que os índices de desligamento são expressivos para trabalhadores nesta faixa etária, principalmente nas instituições privadas.

Desta forma, o meio de contratação por concurso público, oferece oportunidade a estes trabalhadores que, atualmente, vivenciam maiores dificuldades em se manter e retornar ao mercado de trabalho, principalmente no setor estudado em que se privilegia a contratação de jovens. Este pode ser considerado um fator positivo, que contribui para uma percepção da maioria dos escriturários de que o banco ainda é considerado um “lugar seguro” pela maioria dos participantes, tendo em vista que o “grau de segurança” foi muito bem avaliado entre os bancários. Além disso, a seleção e contratação por concurso público garante certa estabilidade que, mesmo não sendo garantida por lei, tendo em vista que o contrato de trabalho é

regido pelo regime da CLT, sempre foi garantida por uma tradição de que empregado concursado não é demitido.

Parece que esta é a razão da permanência no banco e da pretensão em fazer carreira na empresa.

A satisfação com o tempo disponível para o lazer e outras atividades relacionou-se com a questão de gênero e com a “jornada dupla” feminina. Considerando o trabalho que realizam, as mulheres se mostraram mais insatisfeitas com o tempo que elas dispõem para o lazer, para tarefas domésticas, para tarefas não domésticas (por exemplo, ir ao médico) e para a vida em família. Principalmente aquelas mulheres que trabalham em agência, onde o horário de trabalho ocupa grande parte do dia (10h às 16h e 15 min.). Somente uma mulher que trabalha no departamento interno se mostrou insatisfeita. Entretanto, 4 das 8 mulheres que trabalham na agência afirmaram estar insatisfeitas com o tempo livre que dispõe. Enquanto que todos os homens de ambos os locais de trabalho mostraram-se satisfeitos neste aspecto.

Com relação à questão sobre o relacionamento interpessoal “durante o último ano, alguém do seu ambiente de trabalho, interrompeu ou falou, ao mesmo tempo que você?”, verificou-se que 10 pessoas que trabalham em agência mencionaram esta ocorrência. Para a pergunta “durante o último ano alguém do seu ambiente de trabalho, ignorou ou deixou de falar com você?”, 9 pessoas afirmaram terem vivido esta experiência. No departamento interno poucos participantes apontaram ter sofrido alguma dessas situações.

O local de trabalho do departamento interno recebeu mais críticas do que o ambiente de agência, principalmente no que se refere ao desconforto térmico nos meses mais quentes, em que 6 trabalhadores consideraram regular e 4 avaliaram como péssimas as condições ambientais. Com relação à ventilação, 6 consideraram regular e 5 como péssimas.

Sabe-se que os funcionários que realizam o trabalho de departamento interno costumam trabalhar em grandes prédios fechados com sistemas mecânicos de ventilação e climatização artificiais. Este tema foi abordado no estudo realizado por Santos et al.(1992), no qual, os pesquisadores se basearam no conceito da Síndrome dos Edifícios Doentes para avaliar 312 trabalhadores bancários distribuídos em dois edifícios. A pesquisa concluiu que houve associações entre

conforto ambiental e sinais e sintomas da síndrome entre trabalhadores expostos a ambientes fechados (Santos et al., 1992).

4.4 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS INDIVIDUAIS

A exploração do material sobre o tema “Trabalho bancário, absenteísmo e presenteísmo” possibilitou a integração de três categorias construídas a partir dos relatos dos participantes.

Categoria 1: Percepção dos trabalhadores sobre como as políticas e práticas organizacionais impactam no absenteísmo e no presenteísmo

Categoria 2: Trabalho Bancário como um fator que leva ao adoecimento e acarreta o absenteísmo por doença

Categoria 3: Consequências do presenteísmo

Os quadros a seguir trazem o resumo das principais características dos participantes da pesquisa com o objetivo de contextualizar as falas apresentadas no decorrer da apresentação e análise das categorias.

Quadro 5: Caracterização dos sujeitos de pesquisa - Escriturários de Departamento Interno

Entrevistados	Sexo (F/M)	Idade	Tempo de Trabalho no Banco	Origem	Área
A.	F	28 anos	8 anos e 5 meses	Só trabalhou no banco atual	Contábil
C.	F	29 anos	2 anos	Desligou-se de outro banco	Judicial
D.	F	30 anos	8 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
E.	F	41 anos	8 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
J.	F	42 anos	7 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
L.	F	56 anos	14 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
M.	F	56 anos	22 anos	Banco incorporado	Contábil
O.	M	29 anos	7 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
S.	M	30 anos	7 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
U.	M	33 anos	14 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
H.	M	34 anos	1 anos e 6 meses	Só trabalhou no banco atual	Contábil
V.	M	41 anos	20 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
W.	M	41 anos	5 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial
B.	M	55 anos	6 anos	Desligado de outro banco	Judicial
F.	M	57 anos	38 anos	Só trabalhou no banco atual	Judicial

Quadro 6: Caracterização dos sujeitos de pesquisa - Escriturários de Agência

Entrevistados	Sexo (F/M)	Idade	Tempo de Banco	Origem
A.C.	F	28 anos	4 anos	Desligou-se de outro banco
B.D.	F	33 anos	1 ano e 5 meses	Só trabalhou no banco atual
C.A.	F	36 anos	2 anos e 3 meses	Só trabalhou no banco atual
D.O.	F	39 anos	5 anos	Banco incorporado
G.H.	F	41 anos	18 anos	Banco incorporado
L.S.	F	49 anos	4 anos	Desligou-se de outro banco
F.O.	F	52 anos	8 anos	Banco incorporado
R.K.	F	62 anos	24 anos	Banco incorporado
J.A.	M	33 anos	4 anos	Só trabalhou no banco atual
P.S.	M	41 anos	11 anos	Só trabalhou no banco atual
H.J.	M	47 anos	5 anos	Só trabalhou no banco atual
J.N.	M	60 anos	8 anos	Só trabalhou no banco atual
K.S	M	64 anos	3 anos e 1 mês	Só trabalhou no banco atual

4.4.1 CATEGORIA 1: PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES SOBRE COMO AS POLÍTICAS E PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS IMPACTAM NO ABSENTEÍSMO E NO PRESENTEÍSMO

Observou-se nas falas dos escriturários que a decisão de comparecer ou não ao trabalho estando doente é bastante influenciada pela forma com que as políticas e práticas organizacionais tratam a ausência por doença. Ressalta-se que esta não é uma análise das políticas escritas em normativos da organização, mas sim, das políticas organizacionais vivenciadas no dia a dia pelos trabalhadores, caracterizadas por um dos participantes como uma “*pressão social dentro da cultura organizacional*” (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno).

Verificou-se que muitos dos problemas advindos da organização do trabalho vinculavam-se à gestão e/ou políticas organizacionais da empresa (MASLACH e LEITER, 1999).

Desta forma foi necessário ampliar o olhar sobre as questões relacionadas ao absenteísmo e presenteísmo, considerando também a dimensão das políticas organizacionais. DEJOURS (1994) destaca que o “trabalho não deveria mais ser reduzido somente às pressões físicas, químicas, biológicas ou mesmo psicossensoriais e cognitivas do posto de trabalho, que se reúnem, geralmente sob a denominação de “condições de trabalho”. É necessário, além disso, considerar no trabalho a dimensão organizacional, isto é, a divisão das tarefas e as relações de produção” (p.47).

Considerando esta prerrogativa, as políticas e práticas organizacionais observadas seguem apresentadas abaixo.

4.4.1.1 SUBDIMENSIONAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

Refere-se ao dimensionamento aquém da quantidade necessária de funcionários principalmente nas agências. Este subdimensionamento acarreta a dificuldade de substituição e afeta tanto o absenteísmo quanto o presenteísmo. Referente ao absenteísmo, o subdimensionamento interfere na organização do trabalho, aumentando a pressão e a demanda entre os funcionários, favorecendo o adoecimento e consequentemente o absenteísmo por doença.

A falta de um funcionário promove prejuízos tanto para quem compareceu ao trabalho e ficará sobrecarregado, quanto para quem está ausente e precisará dar conta do trabalho atrasado. Estas situações preocupam os funcionários e favorecem o presenteísmo, conforme os relatos a seguir.

... uma pessoa que falte numa equipe, faz muita falta, porque realmente cada equipe tem o número certo de pessoas e cada uma já tem seu papel bem determinado. Então um que falte sobrecarrega outros. (A., feminino, 28 anos, Dep. Interno)

O trabalho acumulado pela ausência no dia anterior gera um aumento na demanda, fazendo com que ocorra um conflito entre a responsabilidade com o trabalho e a quantidade de serviço a ser feito.

Ficou todo um montinho lá de papel esperando eu voltar, aí primeiro eu vejo o que é mais urgente, aí o atendimento espera, o telefone espera, a meta espera... você tem que tentar conciliar isto em 6 horas de trabalho. (A.C., feminino, 28 anos, Agência)

Verificou-se que nas agências, é muito comum o redimensionamento da quantidade de cargos principalmente visando a sua diminuição.

Sai dois, mas vai entrar só mais um escriturário. A agência perdeu o cargo de um, uma vaga, né..."- P: "Mas a demanda do trabalho vai continuar a mesma?" - "Isso que é o pior, vai continuar a mesma! Então todo mundo vai atender, deu o pico, todo mundo corre e vai atender! (D.O., feminino, 39 anos, Agência)

A agência teve uma reestruturação de funcionários, foi perdendo funcionários, perdeu uns cargos de escriturário que tinha. Então,

sobrecarregou... não repôs! A ideia deles é que ficasse sem mesmo, que a gente dá conta! (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Quanto a isso, acho que é fato assumido até pelo próprio banco. O próprio banco reconhece que falta funcionário e que fica todo mundo sobrecarregado. (P.S., masculino, 41 anos, Agência)

Este subdimensionamento faz com que os bancários permaneçam no local de trabalho, mesmo doentes, em solidariedade aos colegas.

Já fui com algum problema, pra não sobrecarregar alguns colegas. Por um espírito de equipe mesmo... pra não prejudicar outros, mas é só por isso, não pela empresa, mas por alguns colegas específicos, entendeu? Pela empresa, não. (A., feminino, 28 anos, Dep. interno)

Só um único fator em que eu iria trabalhar mesmo estando doente seria se eu sei que tem fulano de férias, vai faltar gente e se eu faltar não vai ter outra pessoa! Então vai sobrecarregar quem? Ah, a minha amiga ali, aí se eu achasse que tinha condições de vir trabalhar eu iria trabalhar. (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Além da cobrança por metas e a falta de funcionários, os participantes apontaram a falta de treinamento ou de um preparo que fosse capaz de auxiliá-los no atendimento das diversas demandas, que exigem uma resposta rápida e um trabalhador polivalente.

Tem coisas que é difícil de você fazer, às vezes falta um treinamento, às vezes falta um conhecimento e aí o que fala é “ah, procura na instrução” e aí você vai procurar na instrução e a instrução não tem tudo! Não vai te dar respostas mastigadas, você tem que descobrir qual é a solução...e ir pesquisando e tem hora que isso é muito ruim, porque é uma demanda rápida! (...) (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Atualmente ser bancário, exige conhecer os diversos produtos e serviços que o banco oferece. Assim como, os diferentes aplicativos do sistema e os procedimentos que envolvem cada um destes produtos. Para tanto, é necessário ser um trabalhador polivalente.

No entanto, tornar-se polivalente envolve um paradoxo. A impressão que se tem é a de que o polivalente teria um maior domínio sobre os seus instrumentos de trabalho. Entretanto, “o polivalente conhece um grande número de macetes, mas acumula também zonas de ignorância, e assim está confrontado a uma extensão do risco” (DEJOURS, 1992, p.107). Desta forma, a polivalência aumenta a tensão nervosa.

4.4.1.2 POLÍTICAS DE CARREIRA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

O processo de ascensão profissional no banco estudado foi muito questionado pelos participantes em diversos aspectos.

Foi mencionado que a falta por doença e o estado de adoecimento podem comprometer a oportunidade de crescimento no banco. Os depoimentos a seguir ilustram esta questão:

no macro, a gente percebe que há uma cobrança muito grande de metas, de fatores que para você ter acesso a uma concorrência, né, você tem que ter a frequência, se não adoecer, né... Então são fatores que a gente sabe que mesmo subjetivamente estão lá no modo como você vai ser avaliado e, por essa pressão, muitas vezes, você se sujeita, eu vejo colegas que se sujeitam a adiarem a ida ao médico porque tão com uma dor ou ficam suportando determinadas situações de adoecimento para não comprometer uma possibilidade de subir de cargo. (J., feminino, 42 anos, Dep. Interno)

Gerente já falou isso pra mim, você não vai passar num processo seletivo porque você tem muita falta! Medir a minha capacidade pelo número de faltas que eu tenho! (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno)

Através destes relatos, podemos compreender que, na prática, a ausência por doença é um fator avaliado não só nos processos de ascensão no banco como também na avaliação de desempenho do funcionário.

Baseado nesta informação, questiona-se a forma pela qual os funcionários são avaliados. Na verdade, a avaliação funciona, sobretudo, como um meio de intimidação e de dominação. Cujo objetivo principal, segundo DEJOURS (2004), é afastar a subjetividade dos debates sobre o trabalho.

(...) pressão por acompanhamento, uma fiscalização muito rígida. Para a empresa isso é ótimo, mas para a pessoa não é... Por mais que a gente seja trabalhador, subordinado, trabalha para a empresa, a gente tem que ter a nossa pessoa, a nossa individualidade mesmo... Senão a gente deixa de ser a gente (...). (O., masculino, 29 anos, Dep. Interno)

DEJOURS (1992) ressalta que técnicas de discriminação são muito utilizadas nos bancos, caracterizadas por “uma avaliação do chefe que influencia os pontos que são dados para o cálculo de salário, de avaliação de tarefas, do atraso autorizado ou punido” (p.75).

SEGNINI (1998) identificou que os critérios para inserção e promoção na instituição financeira privilegiavam o conhecimento específico relacionado ao

trabalho e o potencial apresentado pelo candidato com relação ao seu comportamento no exercício da função. Sendo estes dois requisitos avaliados diretamente pela chefia no posto de trabalho do candidato.

O exemplo de gestão, o comportamento e as atitudes do gestor refletem no comportamento de seus subordinados quanto à presença ou ausência no trabalho. Segundo BIERLA (2008), o comportamento do gerente tem uma significativa influência sobre o presenteísmo de seus funcionários.

Sendo assim, a avaliação do gestor acaba por ser determinante no processo de ascensão, dando ao processo, um caráter subjetivo. Para um chefe que considera que comparecer ao trabalho, mesmo doente, pode significar uma qualidade, o presenteísmo pode se tornar sinônimo de dedicação ou esforço e, conseqüentemente, pode se caracterizar como um ponto na avaliação do funcionário e na sua futura promoção.

A falta de transparência foi também mencionada como um fator que desestimula e não estabelece os requisitos necessários para o cargo pretendido.

(...) por que os critérios subjetivos de ascensão na empresa não são estabelecidos claramente e a seleção para outros cargos não se dá de maneira objetiva? De maneira que você possa pela transparência, ter certeza, de que aquele sujeito foi selecionado e eu preterido porque ele tem um mérito melhor que o meu, item X que já estava pré estabelecido antes ... mas alguns, não prezam tanto essa questão e fazem por indicação, sabe? Cadê o processo de escolha? (U., masculino, 33 anos, Dep. Interno)

DEJOURS (2004) atribui a origem do agravamento do sofrimento psíquico no trabalho às técnicas de avaliação e ao controle do desempenho. Convém ressaltar que estes aspectos favorecem o surgimento de uma cultura de competição permanente, que destrói a solidariedade entre os funcionários.

Diante destes aspectos, foi mencionada a falta de cargos a serem pleiteados que gera uma falta de perspectiva de crescimento, bem como, favorece uma disputa velada entre os colegas de trabalho.

(...) as pessoas não se sentem reconhecidas, não se sentem admiradas, a auto estima é muito baixa, o banco tem essa política de usar a comissão como um fator que prende as pessoas, então muitas vezes a pessoa ela tende a enfrentar o outro, o colega como um inimigo. A auto estima já é baixa, ver o outro como inimigo porque ele é um potencial detentor de uma futura vaga. Então existe essa disputa velada, e por isso acarreta um clima muito ruim, acho que traz um certo desestímulo, né...E as pessoas

adoecem, com certeza, porque qual é a perspectiva de crescer?(...) (A., feminino, 28 anos, Dep. Interno)

Uma das formas de avaliação e controle, citada por ambos os grupos de trabalhadores foi o “travamento de processos”, que dificulta o dia a dia de seu trabalho.

No caso dos bancários de agência, isso ocorre quando a venda de um produto ou de um serviço somente poderá ser concretizada após uma análise feita em outro local, geralmente num departamento interno. Ou seja, a finalização do trabalho depende de outro setor, o que torna o processo mais demorado, sendo que, muitas vezes o cliente fica cobrando por uma resposta rápida.

Entre os bancários de departamento interno do setor judicial, este “travamento” ocorre quando eles também dependem do envio de um documento de outro setor para finalizarem a resposta do ofício que deve ser enviada ao juiz e que possui um prazo para a resposta. SEGNINI (1998) afirma que a cisão entre departamento interno e agências apresenta diferentes níveis de poder hierárquico, de conhecimento de tarefas, de especialização de funções, que somente são integradas através do trabalho coletivo. Ou seja, apesar do cliente ter sido atendido por somente um funcionário, o trabalho deste está formalmente interligado a um conjunto de tarefas desempenhadas por tantos outros funcionários. O mesmo ocorre durante o auto atendimento nos caixas eletrônicos.

Segundo PINA-RIBEIRO (1999), a automação nos bancos favorece o uso do chamado controle horizontal, pois todas as atividades estão ligadas entre si e distribuídas em diversos departamentos que ocupam uma posição horizontal. Se algum departamento ou agência não realizar o que precisa ser feito, interfere no que o outro faz.

Além deste controle horizontal, os participantes mencionaram as formas de controle da produtividade que são utilizadas no trabalho bancário. Os escriturários (ou auxiliares administrativos) realizam as tarefas de retaguarda (nos departamentos internos) ou de atendimento nas agências. Devido ao maior grau de normatização destas atividades, percebe-se a utilização de formas de controle mais explícitas e rígidas (SEGNINI, 1998).

4.4.1.3 POLÍTICAS DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS

Observou-se que os bancários fizeram uma diferenciação entre uma falta pontual e faltas por um período mais longo. As diferenças foram: a perda financeira (gerada pelo recebimento do salário via INSS), de benefícios e a efetiva substituição durante um afastamento por um tempo maior.

Se for uma falta maior assim de mais dias, um mês, período mais longo, parece-me que eu teria que receber meu salário via INSS e um benefício ou outro eu não vou ter. Então tem um prejuízo financeiro. (U., masculino, 33 anos, Dep. Interno)

... alguns benefícios que a gente tem com a licença de afastamento você não tem mais. Então as pessoas tem muito medo de perder, né? Porque é algo queira sim ou não é uma coisa que você não tem em qualquer empresa, alguns benefícios que perde e por isso as pessoas continuam indo por algumas questões financeiras. Então isso que prende bastante as pessoas. (A., feminino, 28 anos, Dep. Interno)

Durante os primeiros 15 dias de afastamento da atividade por motivo de doença cabe ao banco pagar ao funcionário o seu salário. Afastamentos maiores do que este período ou licenças não consecutivas que ultrapassem 15 dias no período de 60 dias obedecem ao regulamento da Previdência Social (BRASIL, 1999).

A partir do 91º dia consecutivo da licença é facultativa a inclusão do funcionário no quadro suplementar, para liberação da vaga no quadro de funcionários do local de trabalho. Essa inclusão é obrigatória a partir do 181º dia. Ou seja, a inclusão no quadro suplementar significa que o escriturário não está mais lotado naquele local de trabalho e o seu posto será ocupado por outro funcionário.

Além disso, o afastamento por longos períodos produz perda de identidade no grupo social e na família. De acordo com BORGES (2001), a possibilidade de perda do emprego e/ou função gera medo e incerteza, pois sempre existe a dificuldade de retorno às atividades e reinserção no mercado de trabalho.

4. 4.1.4 LEGITIMAÇÃO DA FALTA POR DOENÇA

A falta ao trabalho por doença exige a apresentação de um atestado médico para que a mesma seja justificada pelo gestor. A obtenção do atestado médico, por sua vez, obriga o trabalhador a procurar um atendimento médico.

A legitimação da falta por doença foi observada na burocracia do convênio médico da empresa e na exigência do atestado médico. Verificou-se uma insatisfação com a falta de descrição na entrega do atestado, pois várias pessoas tinham acesso a ele e à descrição da doença (feita pelo nº do CID-10⁴ – Classificação Internacional de Doenças – 10º Ed.), fazendo com que houvesse constrangimento por parte do funcionário que entregava o documento.

... como que a pessoa que acabou de fazer a cirurgia vai até ao convênio fica lá esperando pra conseguir um atestado e uma vez que já tem o atestado do outro médico do hospital, entendeu? Uma coisa horrível...(...) Eu não gostei nada disso, às vezes parece que você tá mentindo, né. Fica uma situação meio constrangedora. (O., masculino, 29 anos, Dep. interno)

Foi constrangedor da minha parte, entendeu? Que eu tive um problema de saúde e eu não queria falar... eu já tô levando o negócio do CID, vai lá na internet e lê o que é , mas não, eu tive que ir lá, levar, mostrar, não só pro meu gerente, mas pro gerente geral e tenho que levar na convênio, para ele homologar o atestado! É um atestado médico, para quê precisa homologar? (S., masculino, 30 anos, Dep. interno)

Os participantes mencionam o constrangimento causado pela necessidade de apresentar o atestado em vários setores para a sua legitimação e o quanto isto remete a uma desconfiança quanto ao adoecimento. Como se adoecer fosse algo voluntário e passível de ser encenado.

Ressalta-se que no decorrer desta pesquisa houve uma padronização referente à entrega de atestado médico. Foi divulgado na empresa que o trabalhador pode pedir ao médico que a descrição da doença e a sua classificação sejam escritos e guardados em um envelope fechado que deve ser entregue junto com o atestado ao médico do convênio que irá validar o documento e só então este será encaminhado aos gestores responsáveis pelo controle de faltas, sem que estes tenham acesso à informação referente à doença. Com isto, haverá uma maior descrição e sigilo sobre a doença.

JOHNS (2010) apresenta a “cultura do presenteísmo” em que a falta é evitada em um contexto de forte competição onde a assiduidade transmite uma imagem positiva ou tem uma influência decisiva. O ambiente do Departamento Interno parece incentivar esta cultura. Nela, a ausência é evitada e a assiduidade é evidente entre as equipes que tendem a mostrar uma imagem positiva. Muitos

⁴ É a compilação de todas as doenças e condições médicas conhecidas, elaborada pela Organização Mundial de Saúde.

escriturários do departamento interno mencionaram a questão do preconceito com a falta por doença.

... você nem ousa ligar para o gerente para digamos assim, não ficar mal na fita, né...os colegas de repente, podem falar, o “cara ficou em casa”, né. Então eu pessoalmente procuro ficar só quando não dá... - E você acha que essa é uma percepção só sua ou você já viu este tipo de situação, dos colegas ficarem comentando? - Ah, já aconteceu....isso ocorre até com relativa frequência....isso aí...então às vezes a pessoa vem para representar um papel e não está bem....e se ela realmente não vai, acontece isso... (B., masculino, 55 anos, Dep. Interno)

Foi mencionado nos relatos dos escriturários o preconceito referente ao adoecimento psíquico.

Dependendo da equipe, dependendo do gerente, tem preconceito “ah fulano tá tirando uma licença como desculpa pra faltar”, tem alguns que tem preconceito, eles não veem doença como um fator de risco ao trabalho, principalmente se for o afastamento por doença psicológica, psiquiátrica, né, porque aí o preconceito é maior. As pessoas não enxergam isso como algo positivo ou necessário e algo a ser tratado. No banco as pessoas tem muito preconceito. (A., feminino, 28 anos, Dep. Interno)

Ao apresentar um resumo histórico sobre como foi tratada a questão da saúde mental no trabalho, SELIGMANN-SILVA (2011) menciona que o desenvolvimento de teorias e práticas iniciais de conteúdo psicológico ocorreu devido a interesses econômicos e que até os anos 1970, a maioria dos estudos reconhecia o fator desencadeante de adoecimento do trabalho como um “gatilho” de distúrbios mentais pré-definidos pelas “estruturas de personalidade” dos indivíduos. Ou seja, acreditava-se na existência de uma predisposição ao adoecimento que o desligava de uma relação com a organização de trabalho a qual o trabalhador estava submetido. A mesma autora ressalta que com a implantação da automação, dos processos computadorizados e de tecnologias de ponta, novas dificuldades e problemas foram surgindo, isto porque, este movimento demandou dos trabalhadores novas formas de “participação mental” no trabalho.

Frente a estes desafios, SELIGMANN-SILVA (2011) considera o estudo da saúde mental no trabalho como um campo multidisciplinar. Isto significa que os princípios adotados nesta área “ultrapassam a busca de produtividade e os estudos se voltam para identificar todos os aspectos – os que promovem a saúde e todos os que se revelam potencialmente adoecedores, inclusive aqueles que possam estar servindo simultaneamente a interesses mais imediatos da produção” (p. 40).

Complementa destacando a necessidade de incluir como objeto de estudo nesse campo não apenas o trabalho, mas também a falta de trabalho.

Quanto à necessidade de justificar a falta por problemas pessoais, os escriturários afirmaram que já passaram por esta situação. Ressalta-se que no primeiro relato descrito destacou-se uma questão importante relacionada ao gênero. De acordo com a participante, existe um preconceito relacionado à ausência no trabalho devido à crises de cólica menstrual quando o chefe é do sexo masculino.

Sim, várias vezes! Porque eu tive crises de cólica absurda.(...) Mas já vi mulheres que o gerente pressionou, geralmente quando o gerente é homem ele tem um certo preconceito “ah, tá de TPM”, “ou tá menstruada e resolveu faltar”, agora como no meu caso era algo muito grave e o pessoal sabia que quando eu me afastava por cólica eu realmente tava quase desmaiando, a ponto de desmaiar, entendeu? Mas muitas mulheres tem que fazer isso e sofrem preconceito. Já vi pessoas da minha equipe, que teve que faltar por causa disso e não serem bem vistas. Mas também depende muito do gerente...do tipo de gestor... (A., feminino, 28 anos, dep. interno)

Eu já tive que fazer uma colonoscopia, ter o atestado informando que eu ia fazer um exame e este é um exame constrangedor de ficar falando para as pessoas e a minha chefe exigiu que eu fizesse contato com o médico para pedir a CID para saber o porquê que eu tava faltando aquele dia. Ela não aceitou o atestado sem a CID pois disse que é norma do convênio médico da empresa. Mas eu me senti constrangida de ter que ligar para o médico dizer a CID para eu poder colocar... É um exame invasivo, mas ela me obrigou a falar porque que eu tava faltando e pedir a CID pro médico... É como se não tivesse confiança, né, é como se você fosse capaz de comprar um atestado para não ir trabalhar...e acho que não é por aí...você fez um concurso, você se responsabilizou com o contrato de trabalho, você é maior de idade e tem que saber o que você tá fazendo...mas chegar a situação de você ser constrangida a te obrigar a falar o que você tava fazendo eu acho meio invasivo isso... (A.C., feminino, 28 anos)

A exigência de ter de justificar a falta é um dos motivos que leva algumas pessoas a comparecer ao trabalho apesar de estarem doentes.

Olha, primeiro não ter que justificar o porquê que eu fui no médico, porquê que eu tô faltando! Porque é tão chato você ficar explicando “olha eu fui ao médico porque eu tô com gripe” “Ah, você só tá com gripe?” (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Atrelado a isto, existe o julgamento do próprio trabalhador sobre a sua condição de saúde. Alguns escriturários relataram que fazem uma autoavaliação de seu estado de saúde quando se sentem doentes. A partir disto, julgam se conseguem ir trabalhar ou não. Este pareceu ser o fator individual que se relaciona

com a decisão de ir (presenteísmo) ou não ir (absenteísmo) ao trabalho. Trata-se de uma autoavaliação sobre as condições que o sujeito apresenta naquele momento e se elas o impedem ou não de exercer sua atividade. Este fator também foi mencionado no estudo qualitativo realizado por MORKEN et al.(2012). A pesquisa citada investigou quais os fatores envolvidos na decisão de ir ou não trabalhar doente e originou três temas presentes neste processo: o grau de doença, o trabalho como um hábito de vida e a importância do trabalho.

Além de avaliar a sua própria condição de saúde, os relatos do estudo mostraram que todo o trâmite que envolve se ausentar no trabalho por doença tem relevância para os participantes. Foi mencionado, por alguns escriturários, que a longa espera, o ambiente hospitalar e um péssimo atendimento médico no passado, serviram como justificativa para se evitar a busca por atendimento. Alguns trabalhadores desta pesquisa consideram a hipótese de ir procurar um médico como uma atitude de “última instância”.

Eu sou uma pessoa que vou no médico em última instância, porque se eu tô passando mal, eu prefiro eu me cuidar ali... Em vez de perder tempo, ir e ficar três horas pra ser atendida, sabe? Eu já pego e eu mesma faço.
(F.O.,feminino, 52 anos, Agência)

Assim, considerando que a falta por doença justificada depende de um atestado médico, pode-se inferir que alguns sujeitos da pesquisa somente faltam por doença em última instância, indo trabalhar mesmo doente, enquanto for possível.

Ressalta-se que esta autoavaliação possui relação com aspectos sociais e históricos referentes ao atendimento à saúde que estes trabalhadores já tiveram e que deixou uma impressão negativa que influencia na forma como estas pessoas lidam com o adoecimento.

4.4.1.5 UTILIZAÇÃO DO ABONO

A maioria dos escriturários (11 dos 15 trabalhadores) que trabalham em departamento interno havia utilizado algum abono nos últimos seis meses. Para eles o uso está condicionado à decisão do gerente e à demanda de trabalho, também afirmaram que existe a necessidade de avisar com antecedência, contudo, ressaltam que a utilização do abono é mais tranquila do que em agências, pois em departamento interno o seu uso é mais flexível.

O abono se caracteriza como um direito a 5 faltas abonadas por ano, para ser usado, de acordo com a necessidade do funcionário.

No entanto, observou-se nos relatos, que o abono, muitas vezes, serve como uma “moeda de troca” entre os funcionários e a chefia, o que o descaracteriza de sua função.

Eu não tenho problema em pedir porque normalmente quando eles precisam eu tô lá... Bom aí existe uma facilidade para os dois lados. Usar quando eles não precisarem e não usar quando eles precisam de mim... (L., feminino, 56 anos, Dep. Interno)

Nos relatos descritos abaixo, pode-se verificar que o uso do abono depende da decisão do gestor e que muitas vezes ele serve como uma forma de controle e de punição.

Depende do gerente, do setor. Varia muito ... o que eu percebi aonde eu tô hoje, é que se você pede um abono, parece que você tá pedindo um favor para a pessoa... Que ela te deu o abono só porque você fez um bom trabalho ou porque você foi legal, entendeu? Fica meio no ar. A pessoa às vezes ela se sente dona de você entendeu? Falar olha eu vou te dar o abono porque eu quero, sabe? Quando na verdade seria um direito meu! (O., masculino, 29 anos, Dep. Interno)

O abono da mesma forma que as faltas, é algo subjetivo. Porque depende muito da gerência que você tá submetido. Tem gerência que deixa você tirar tranquilamente e tem outros que querem que seja informado com antecedência de 6 meses e tem que tá planilhado e depende muito. Muitos deles usam critérios subjetivos também, e às vezes o mais “queridinho” tira quando ele quer e outros não... (A., feminino, 28 anos, Dep. Interno)

...pra quem trabalha não tem problema! Quem não trabalha e enrola aí o chefe cria caso... (V., masculino, 41 anos, Dep. Interno)

Dos 13 trabalhadores de agência, apenas 6 utilizaram algum abono nos últimos 6 meses. A maioria afirmou que há uma grande dificuldade na utilização do abono nas agências.

Relataram a necessidade de avisar com antecedência e de justificar o uso do abono, estando a sua utilização condicionada à demanda de trabalho e ao gestor. Tendo sido relatado que o abono já foi usado para solucionar erros da gestão referente à falta de comando no sistema por parte do gerente para a liberação das férias de um funcionário. A solução dada foi usar os abonos do escritório para justificar as “faltas”, sendo que o funcionário pensava já estar de férias.

Hum, problemática... Eu tenho 13 abonos para tirar e nunca consigo tirar! Em agência é muito difícil a pessoa conseguir tirar o abono. (L.S., feminino, 49 anos, Agência)

É uma negociação com o seu gerente em que ele vai ponderar se é válido ou não é válido, justifica, não justifica, se desconta ou não desconta. (K.S., masculino, 64 anos, Agência)

O abono funciona assim, você avisa com antecedência até pra agência não ficar desfalcada de funcionários, eles pedem que você justifique de alguma forma o porquê que você tá faltando, não é só abonar por abonar... Eles sempre te questionam. (C.A., feminino, 36 anos, Agência)

Me disseram que eu poderia solicitar lá: “olha quero folgar em tal dia”, tal, mas eu mesmo nunca usei nenhum abono, assim, todas as vezes que eu usei abono foram por conta de erros. Quando eu tirei férias a primeira vez, o gerente não deu o comando lá. Aí quando eles viram que tava errado, que tava faltando o comando, eu perdi tipo uns 10 dias que eles tiveram que dar de abono. Porque eles não tinham como justificar aquilo. Aí eles deram de abono e gastaram todo o meu abono! Mas não foi por querer, né, não foi escolhido isso, foi a solução que deram. (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

4.4.1.6 FORMA DE GESTÃO

Alguns escriturários apontaram a forma de gestão adotada, principalmente no departamento interno, como gerador de sofrimento, conforme os relatos abaixo.

tinha uma gerente lá que eu não gostava dela especialmente pelo modo com que ela tratava as pessoas ... eu acho que o banco tinha que investir muito nessa parte de treinamento de gerentes para ele saber se relacionar com o funcionário (...) (U., masculino, 33 anos, Dep. Interno)

(...) são pessoas que não tem preparo algum para lidar com pessoas, não são gestores de pessoas, só sabem mexer no sistema e ponto. (A., feminino, 28 anos, Dep. interno)

No departamento interno, observou-se predominantemente a utilização de técnicas de discriminação (DEJOURS, 1992). Estas técnicas são observadas em locais de trabalho onde não há um ritmo imposto de produção. De acordo com DEJOURS (1992), “no trabalho de escritório não se consegue efetivar o controle mediado pelo cronômetro da fábrica” (p.76). Assim, são utilizadas as relações de trabalho (relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão, com os outros trabalhadores) na manutenção de uma ansiedade que favoreça o rendimento de cada trabalhador.

MACIEL et. al. (2007) em seu estudo sobre assédio moral entre bancários, verificou que a grande maioria dos participantes relatou ter sido vítima de assédio moral pelo superior hierárquico. Este dado revelou-se como um indicativo de que o assédio na categoria bancária é do tipo organizacional. A mesma autora sugere que isto pode ocorrer devido à estrutura das organizações brasileiras, que se caracterizam por uma desigualdade e distância hierárquica, bem como por estilos de liderança autocráticos.

Na cultura organizacional brasileira, a hierarquia é um traço forte, que promove o distanciamento nas relações entre diferentes grupos sociais e a passividade e aceitação dos grupos inferiores (FREITAS,1997).

DEJOURS (1992) esclarece que uma das táticas de lideranças empresariais utilizadas pela gestão é “o chefe da equipe utilizar frequentemente repreensões e favoritismos para dividir os trabalhadores” (p.75).

Esta atmosfera de trabalho baseada no controle tem como principal efeito “envenenar as relações entre os empregados, criar suspeitas, rivalidades e perversidades de uns para com os outros. De um conflito no sentido vertical, as contradições passam a se dar então no plano horizontal” (DEJOURS, 1992, p.76).

Observou-se que políticas e práticas organizacionais, bem como o uso destas técnicas de discriminação favorecem uma “demonização do adoecimento do funcionário”, conforme descrito e nomeado por um participante.

O medo de você ser rejeitado, medo da não aprovação, das pessoas, dos gerentes, de consequências, paranoias, né... Paranoias que também não são criadas só pela nossa cabeça... É da rejeição de ser como já ouvi na equipe da outra chefia ah, fulano tá de braço curto... Seria assim, a demonização do estado doentio do funcionário... (V., masculino, 41 anos, Dep. Interno)

As práticas organizacionais ou gerenciais que se utilizam de ameaças acabam por mobilizar o medo nos trabalhadores, que pode ser expresso de diversas maneiras, como o medo de ser humilhado, de não corresponder às exigências da empresa, etc. Isto propicia um aumento do controle da organização sobre a subjetividade e a conduta dos trabalhadores, e neste sentido, Dejours afirma que o “medo é também um instrumento de controle social na empresa” (DEJOURS, 1987, p.113). O medo apareceu em várias falas dos trabalhadores, destacando-se:

É medo! O vir, a assiduidade é por isso! É muito maior o índice de gente insatisfeita que vem ao trabalho do que de gente insatisfeita que não vem ao

trabalho. Ou seja, o mais grave é esse daqui que é gente vindo com ódio para o trabalho! (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno)

A disseminação do medo e esta “demonização do adoecimento do funcionário” favorece o presenteísmo e dificulta o processo de tratamento do adoecimento.

Sabe, você sofre de certa forma, um assédio moral, por você faltar ao trabalho não só dos seus pares como do seu chefe, entendeu? É uma coisa velada obviamente porque não são bobos de serem diretos e objetivos. Mas assim, o banco ele não propicia, sabe, uma recuperação digna pro funcionário, entendeu? Ele quer só que piora o processo para você se sentir mais constrangido em ficar doente. Eu me sinto constrangido, mas acredito que 90% das pessoas, elas não fazem porque elas tem medo de perder o emprego, por causa de doença, entendeu? (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno)

A partir destas informações identificou-se uma contradição. Imaginava-se que em uma empresa pública a estabilidade de vínculo permitiria o afastamento para a reabilitação e a recuperação da saúde. No entanto, são estabelecidas dentro desta organização outras exigências em relação à produtividade e assiduidade que garantem um controle sobre os trabalhadores e que prejudicam o afastamento dos trabalhadores para um tratamento de saúde.

Você se sente coagido praticamente. Porque eu já tinha pegado o atestado e eu não tinha melhorado e vim pra evitar qualquer tipo de insinuação. Cria-se um rótulo, entendeu? Que é a maneira mais covarde de você administrar... Você cria um rótulo e alimenta aquilo para as pessoas. (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno)

Neste sentido, levanta-se a hipótese de que por se tratar de uma empresa pública, estratégias de controle envolvendo uso de abonos, avaliação de desempenho, desenvolvimento de carreira, legitimação de atestado médico, técnicas de discriminação são utilizadas no sentido de controlar o absenteísmo. Tendo em vista que, ao contrário das empresas privadas, a demissão é um recurso mais raro de ser utilizado.

DEJOURS (1992) afirma que “o sofrimento quando é útil à produtividade, pode ser estimulado pelas chefias. Da mesma forma, a ansiedade pode ser utilizada como técnica organizacional de comando” (p.115).

No entanto, estas estratégias de controle promovem ainda mais o adoecimento. A partir do momento em que elas dificultam o reconhecimento do

estado doentio pelo próprio funcionário, devido ao medo de “ficar mal perante os outros”.

Nas agências, o subdimensionamento de funcionários foi o fator preponderante para o presenteísmo. A falta de funcionários faz com que a demanda se intensifique ainda mais e o princípio de solidariedade faz com que os trabalhadores relutem em se ausentar, favorecendo o comportamento presenteísta.

4.4.2 CATEGORIA 2: TRABALHO BANCÁRIO COMO UM FATOR QUE LEVA AO ADOECIMENTO E ACARRETA O ABSENTEÍSMO POR DOENÇA

Os dados sugerem que o principal fator relacionado ao absenteísmo tanto no departamento interno como nas agências, foi a organização do trabalho bancário. Salienta-se que, constituída pela divisão das tarefas e pela divisão dos homens, a organização do trabalho tem papel fundamental nos riscos ao equilíbrio psíquico e na saúde mental dos trabalhadores (DEJOURS, DESSORS e DESRIAUX, 1993).

A grande maioria dos escriturários de departamento interno considera seu trabalho monótono, repetitivo, e nada estimulante. Além disso, mencionaram a falta de reconhecimento, mesmo quando a atividade é complexa. Estes foram os principais fatores ligados ao trabalho que favorecem a falta por motivo de doença, segundo os participantes.

Nas agências, os principais fatores mencionados foram: cobranças, metas, stress e pressão, assédio moral, cansaço mental e físico, a falta de funcionários e os atritos constantes referentes ao travamento de processos e a relação com clientes.

Quadro 7: Fatores relacionados ao trabalho bancário que favoreceriam o absenteísmo por doença, segundo escriturários de departamento interno e agência, 2012.

Trabalho Bancário	
Departamento Interno	Agência
Trabalho Repetitivo	Cobrança/Metas/Stress/Pressão
Falta de Reconhecimento	Assédio moral
Estagnação/Falta de estímulos	Cansaço mental
Relações de trabalho	Cansaço físico
	Falta de funcionários
	Atritos diários e constantes

4.4.2.1 TRABALHO BANCÁRIO NO DEPARTAMENTO INTERNO

Os dados revelaram que a insatisfação com o conteúdo do trabalho no departamento interno foi muito significativa, conforme demonstra o relato abaixo.

(...) o trabalho tá bem repetitivo...Não tem novidade, só segue o roteiro ali, os campos do robô e faz o procedimento. Você meio que está atrelado ao sistema... (O., masculino, 29 anos, Dep. Interno)

Este contato forçado com uma tarefa desinteressante faz surgir o sentimento de indignidade (DEJOURS, 1992) que reflete a vergonha de ser robotizado, de não ser mais que um apêndice da máquina.

Chato! Ele é completamente anti criativo. Você não tem perspectiva nenhuma para inovar ou criar ou discutir, entendeu. É unicamente repetitivo. Só empostar números, entendeu? E dar enter... (S., masculino, 30 anos, Dep. interno).

De acordo com ANTUNES (2000), “a transferência de capacidades intelectuais para a maquinaria informatizada, que se converte em linguagem da máquina própria da fase informacional, através dos computadores, acentua a transformação de trabalho vivo em trabalho morto” (p.13).

BLASS (1989) discute a expropriação do saber bancário ao comparar o trabalho nas casas bancárias do passado. Naquelas, as tarefas exigiam inteligência e conhecimentos específicos de contabilidade. Atualmente, com o posterior movimento de incorporação de máquinas automáticas, subtração de conhecimentos, saberes e habilidades, os bancários passaram a realizar tarefas empobrecidas.

Observou-se que a experiência e o conhecimento dos bancários é pouco utilizado.

(...) os meus conhecimentos são pouquíssimos utilizados, perto do que eu sei, o meu background para trás... (B., masculino, 55 anos. Dep. Interno)

JINKINGS (1995) afirma que os bancários ao manipular símbolos de valor, efetuar registros contábeis, dentro de um contexto de trabalho fragmentado, dificilmente conseguem apreender a totalidade do significado de sua atividade, isto porque, o produto de seu trabalho mostra-se diluído e disfarçado em documentos, registros e dados computadorizados.

O sentimento de inutilidade também é algo presente nos relatos dos participantes. A falta de qualificação e finalidade do trabalho exercido faz com que os escriturários não conheçam a própria significação de seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da empresa. Esta insatisfação com o conteúdo significativo da tarefa causa um sofrimento cujo impacto é mental, podendo gerar doenças somáticas (DEJOURS, 1992).

O empobrecimento das tarefas faz com que o trabalhador não tenha conhecimento da importância do seu trabalho. Isto apareceu muito bem exemplificado na fala dos trabalhadores:

Você tá aqui só matando o seu tempo. (C., feminino, 29 anos, Dep. interno)

A gente não tem nem acesso às estatísticas de quanto dinheiro passa pelas nossas mãos para justamente a gente saber o quanto a gente é ou não importante? (S., masculino, 30 anos, Dep. interno).

BARBARINI (2001) ressalta que "é difícil sentir-se reconhecido quando não se reconhece o seu sentido de responsabilidade" (p.51).

A falta de reconhecimento, mesmo quando o trabalho é complexo, foi apontado na fala abaixo:

(...) Então a gente é um serviço complexo e muito essencial, apesar de não ser devidamente reconhecido pela sua complexidade. (A., feminino, 28 anos, Dep. interno)

A questão da falta de reconhecimento necessita ser analisada de forma bastante atenta para não ser confundida com valorização. BARBARINI (2001) diferencia reconhecimento e valorização. O reconhecimento envolve todo o processo de trabalho e não somente o resultado obtido. Enquanto que a valorização está ligada ao resultado final e pode ser obtida através de retribuição pecuniária. O reconhecimento vai muito além, é ele que está no centro da construção da identidade.

Cada trabalhador possui um desejo de realizar coisas e de se autorealizar, para isso ele vai investir seus esforços na realização de coisas significativas, tentando com isso, expressar o que ele é e o que quer ser. Para que essa busca identitária se realize, é necessário que haja o julgamento de sua contribuição no trabalho, das qualidades e originalidades impressas no fazer (BARBARINI, 2001, p. 49).

Com relação ao reconhecimento, DEJOURS (1994) também afirma que o reconhecimento promove benefícios na identidade própria do trabalhador e complementa que o “reconhecimento pela hierarquia é um reconhecimento da utilidade. Enquanto que o reconhecimento pelos pares refere-se ao reconhecimento de habilidade, de inteligência, de talento pessoal, de originalidade e até mesmo de beleza” (p.135).

De acordo com SELIGMANN-SILVA (2011), o impedimento a ser reconhecido, consiste no reconhecimento ser feito mais em “função da adesão às injunções organizacionais (obediência restrita e incondicional), às diretrizes do que ao trabalho realizado e ao empenho de realizar o trabalho bem feito e fiel aos princípios éticos” (p.514). Verificou-se que o reconhecimento do desempenho parece pautar-se mais na assiduidade do que na avaliação do trabalho.

eu faço isso aqui (o trabalho) num segundo o outro leva 10 minutos pra fazer, quem leva 10 minutos, tem um mérito porque ele nunca faltou. (S., masculino, 30 anos, Dep. Interno)

Estes sentimentos de indignidade, de inutilidade e de desqualificação se condensam em uma vivência depressiva, caracterizada pelo cansaço (DEJOURS, 1992). A vivência depressiva “alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, de anquilose mental⁵, de paralisia da imaginação e marca o triunfo do condicionamento ao comportamento produtivo” (DEJOURS, 1992, p. 49)

Com o aumento do volume das transações financeiras e da difusão da informatização, SEGNINI (1998) destaca que, foram criadas as áreas centralizadoras de serviços de apoio ao trabalho de atendimento ao cliente, caracterizadas nesta pesquisa como a área de departamento interno. Neste local de trabalho, a simplificação das tarefas possibilita produzir mais em menos tempo e com ritmo acelerado. SEGNINI (1998) descreve em seu estudo que o trabalho realizado em unidades centralizadoras de apoio é um conjunto de “tarefas repetitivas, totalmente codificadas, subdivididas e parcializadas” (p.134). De acordo com a mesma autora, esta especialização do trabalho provoca uma desqualificação.

O departamento interno se organiza de forma taylorista, “com a divisão e o empobrecimento de tarefas e modos de operação rigidamente definidos, também é

⁵ É o mesmo que anilose e refere-se a diminuição ou impossibilidade absoluta de movimento, no caso, de movimento mental; rigidez de ideias.

campo fértil para o aparecimento do sofrimento patogênico, pois o espaço para atividades de concepção é extremamente limitado" (BARBARINI, 2001, p.52).

Conforme BORGES (2001), o conteúdo da atividade tornou-se pobre e monótono, realizado através do uso de um grupo restrito de músculos. Em sua pesquisa, MERLO (1999) ressalta que nos serviços de tratamento de dados há uma divisão de trabalho entre quem faz a concepção da tarefa (programador, analista) e quem executa (digitador), sendo perceptível que existe uma relação da LER/DORT com a maneira com que o trabalho é organizado. É possível visualizar que o trabalho repetitivo possui relações com o adoecimento através da fala descrita abaixo.

O serviço repetitivo. Aí eu tenho um pouco de tendinite, se eu fico com muito serviço repetitivo, eu tenho dores nas mãos. (L., feminino, 56 anos, Dep. interno)

No contexto do trabalho bancário, o computador é um instrumento de trabalho essencial e continua sendo, mesmo após o adoecimento. Segundo DANIELLOU, LAVILLE e TEIGER (1989), a reflexão sobre a atividade que gerou o adoecimento, os fatores envolvidos, enfim toda a organização do trabalho na qual os funcionários estão inseridos, é necessária para que ocorram mudanças efetivas nas condições de trabalho.

Segundo MERLO (1999) se a atividade é monótona, repetitiva e composta somente de tarefas de execução, as consequências sobre o aparelho físico e psíquico são importantes.

4.4.2.2 TRABALHO BANCÁRIO NA AGÊNCIA

O trabalho em agência foi caracterizado pelos trabalhadores como estressante, cansativo, difícil (devido a grande demanda), o qual depende muito do cliente.

... acho ele bem difícil...Porque como eu tô sozinha cuidando de uma carteira de clientes, eu que cuido da parte de ler normativo, fazer o contrato, atender o cliente, então pra quem trabalha 6 horas como escriturária é bem puxado... (A.C., feminino, 28 anos, agência)

Estressante, acaba sendo muita coisa para pouco funcionário! (B.D., feminino, 33 anos, agência)

(...) é um trabalho que depende do cliente (...) Você tem que saber como lidar com o cliente, tem que prestar atenção, esse é um cliente que quer mais atenção e esse é um cliente que quer menos atenção (...) (D.O., feminino, 39 anos, agência)

Nas agências, os escriturários destacaram o cliente como um fator predominante no seu trabalho. Foi enfatizado que cada cliente traz uma demanda única e exige uma forma específica de interação (alguns querem um atendimento objetivo, outros querem atenção, etc.). Assim, é necessário que o bancário seja capaz de perceber a maneira de interação mais adequada para aquele cliente para então desempenhá-la com excelência. Isto porque, cada cliente representa um atendimento personalizado proposto pela lógica da “qualidade total”.

A partir da década de 80, foram criados espaços para receber denúncias e reclamações dos clientes. Com isto, o atendimento ao cliente passou a fazer parte da rede de controle exercido sobre o trabalhador bancário (SEGNINI, 1998). Além disso, a mesma autora complementa que a disputa acirrada por clientes entre os bancos incentivaram a adoção de técnicas gerenciais com base na qualidade total.

Ressalta-se que apesar do atendimento ao público possuir especificidades determinadas pelo relacionamento com o cliente, ainda assim, este trabalho encontra-se submetido a uma lógica racionalizadora (SEGNINI, 1998). Isso ocorre através do estabelecimento de metas e uso dos sistemas de controle informatizado que, por determinação do Banco Central, faz um controle sobre o tempo de atendimento aos clientes realizado nas agências. No entanto, alguns bancários que trabalham em agência consideraram que existem alguns pontos positivos no atendimento ao público. Segundo eles, o contato com o cliente faz com que “coisas novas” aconteçam no dia a dia, evitando que o trabalho seja excessivamente repetitivo.

Entretanto ressalta-se que o atendimento ao público pode trazer impactos negativos. HILTON e WHITEFORD (2010) constataram que a interação com o público aumenta os níveis de estresse psicológico, sugerindo que os funcionários que lidam com o público fossem alvo de intervenções na área de saúde mental. Isto porque, a interação com o cliente pode se tornar bastante desgastante.

(...) tem cliente que parece que pensa “hoje eu vou pegar no pé dela”(...) (D.O., feminino, 39 anos, Agência.)

O trabalho em agência é criticado pela cobrança de metas conforme destacou-se na fala dos participantes. Verificou-se que esta pressão pelo cumprimento de metas ocorre de forma individualizada.

Principalmente a cobrança de metas, porque fica uma sobrecarga, a gente fica sobrecarregada de cobrança, cobrança! (...) quando você não consegue fazer e tem que entregar a sua planilha, todo mundo tem uma planilha individual para entregar quando chega o final do dia, para o gerente você não fez nada. Então você sente que você está indo embora um zero a esquerda. Para eles você não fez nada, mas você trabalhou o dia inteiro, você ralou. Você tentou e você não conseguiu. Aí muitas vezes, esse é um dos motivos que a pessoa acaba se afastando. (G.H., feminino, 41 anos, Agência)

Até o ano passado o banco trabalhava com meta geral da agência, a partir desse ano a aferição de metas passou a ser efetuada por carteira. Se um determinado gerente não fechar a meta da carteira dele isso pode impactar a agência como um todo e isso só faz aumentar a pressão em cima dessas pessoas. E acaba contribuindo para um ambiente não muito leve, né... (L.S., feminino, 49 anos, Agência)

A individualização é uma das novas formas de gestão e de organização do trabalho. De acordo com DEJOURS (2004), “os contratos de objetivos, a avaliação individualizada do desempenho, a concorrência entre os agentes e a precarização das formas de emprego conduzem à conduta de práticas desleais entre os pares e à ruína da solidariedade” (p.34). O mesmo autor, conclui que estas práticas levam ao isolamento do indivíduo.

De acordo com GOSDAL e SOBOL (2009), a expressão “meu trabalho é um estresse, é muito estressante” pode ser traduzida tecnicamente por “meu trabalho é um fator estressante que mobiliza a resposta adaptativa de estresse”. O contexto de trabalho permeado de fatores estressantes favorece a ocorrência do assédio moral. Na frase acima, o termo estresse é utilizado também como sobrecarga e más condições de trabalho, conforme também discutido por HIRIGOYEN (2002).

Um dos participantes mencionou ter sofrido assédio moral e descreve como se sentiu através do relato abaixo.

(...) teve uma pressão muito grande do gerente lá que pressionou de um jeito que a gente se sentia muito mal! Eu pensei até que eu ia morrer na hora que ele falou as coisas comigo, eu me senti tão mal, tão mal que eu não sei, eu pensei que eu ia desmaiar, alguma coisa assim (...) se continuasse aquela pressão ali eu ia acabar tendo alguma coisa. Infelizmente, teria alguma coisa do lado psicológico, assim, não sei te explicar, um trauma psicológico... (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Os motivos para o assédio se referiam a cobrança por metas.

ele pressionou assim pra ver se a gente aguentava, eu acho que é isso...porque se a gente quisesse a gente ia pedir a conta de tanto que ele pressionou e por conta de metas, não sei qual o motivo dele, quer renovar todo mundo, tirar todo mundo que trabalhava ali, que ele veio de outra agência. (...) (J.A., masculino, 33 anos, Agência)

Outro aspecto que foi lembrado pelos escriturários é a relação inversa existente entre o tempo que dispõe para realização das tarefas e a dimensão da responsabilidade em cumpri-las adequadamente.

(...)E o dia a dia acaba nos penalizando um pouco ou às vezes bastante. O tempo para avaliar melhor, tempo pra conferir, prospectar melhor a informação junto ao cliente, analisar o interesse, a necessidade, a viabilidade, né. Então eu como escriturário, vamos dizer assim, a minha responsabilidade é grande... (...) Deveria se dar uma estrutura melhor para isso. Deveria se dar uma condição melhor para isso. (K.S., masculino, 64 anos)

Convém ressaltar que as tarefas bancárias, apesar de simples, requerem um elevado nível de tensão e um permanente estado de alerta (PINA-RIBEIRO, 1999).

Este estudo apontou que as demandas referentes ao trabalho bancário realizado no departamento interno e na agência foram muito diferentes, como se cada um dos locais de trabalho representasse uma empresa diferente. Entretanto, tanto na agência quanto no departamento interno, observou-se que o trabalho bancário é um trabalho fatigante.

A atividade não possibilita a diminuição da carga psíquica, que se acumula, tornando-se fonte de tensão e desprazer (DEJOURS, 1994). Devido a isso as pessoas não aguentam a pressão e precisam se afastar, conforme verificado nas falas descritas abaixo.

(...) aparece alguém comentando eu acho que “tô com conjuntivite”, aí todo mundo vai no teclado da pessoa, fica tocando nas coisas da pessoa, é um absurdo, né... É uma amplificação de uma coisa que poderia ser tratada de uma outra forma.... Vê como uma situação assim, do tipo “ai, é menos um dia!”... talvez o pessoal se sinta muito insatisfeito e veja como uma oportunidade de estar fora... (H., masculino, 34 anos, Dep. Interno)

Na agência de onde eu vim, tinha muita ausência, o pessoal faltava porque não aguentava a pressão, era tipo aquela fuga do trabalho...aquela hora de você ir trabalhar e você meio que foge. Na minha agência teve um suicídio! Eu acho que foi 2 ou 3 meses antes de eu entrar. Teve 3 ocorrências psiquiátricas. Então assim, você fica num ambiente onde você fica olhando

pra ver quem vai ser o próximo a ficar doente, sabe aquela coisa...chega num ponto que você fica observando quem vai ser o próximo a cair, a ficar doente. Porque era uma pressão muito grande! E o pessoal não segurava. (D., feminino, 30 anos, Dep. Interno falando de sua experiência em agência.)

4.4.3 CATEGORIA 3: CONSEQUÊNCIAS DO PRESENTEÍSMO

Identificou-se que as práticas e políticas da organização favorecem o comportamento presenteísta em seus funcionários e que isto acarreta comprometimento da saúde e diminuição da capacidade para o trabalho.

Com isto, os achados deste estudo concordam com o resultado da pesquisa realizada por SCOPEL (2012). A autora pesquisou a prevalência de casos sugestivos de lesões por esforço repetitivo (LER) / distúrbios osteomuscular relacionado ao trabalho (DORT) e fatores associados três décadas após a reestruturação bancária e concluiu que uma atenção maior deve ser direcionada à organização do trabalho e às estratégias de gestão nos programas de prevenção do adoecimento na categoria.

Na presente pesquisa houve o relato de uma funcionária que enfrentou o adoecimento por LER/DORT. Nela apareceram a dificuldade do reconhecimento da doença (por parte da empresa) e a busca excessiva por resultados.

As LER's que foram me bloqueando...eu fiz um financiamento de uma menina, e por acaso saiu um seguro de 120 mil reais por mês. A gerente veio lá me cumprimentar daí eu não podia nem abraçar a gerente de tanta dor que eu tinha...Eu estava no período mais grave da minha doença, que até eu fui levada ao médico às pressas pela minha irmã que achou que eu ia morrer. Existe a PCR, que é a proteína que fala quando vc tem infecção, eu tava com 99 e quando dá 14 os médicos já ficam assustados e aí a hora que ela veio me abraçar eu falei "ai, eu fico contente, mas eu não consigo ficar atendendo na mesa, você não quer me tirar de lá?" "Aí, a gerente falou: "vc só reclama" (R.K., feminino, 62 anos, Agência)

BORGES (2001) sugere que a LER/DORT pode surgir como produto dos processos e formas de organização do trabalho que valorizam aqueles funcionários que buscam superar-se, "vencer os próprios limites" e que se sujeitam incondicionalmente aos interesses de aumento da produtividade da empresa, ainda que isso ocorra, inconscientemente. Assim, este desejo de superação pode estimular o presenteísmo entre os trabalhadores, cuja ocorrência frequente pode levar ao adoecimento.

O presenteísmo foi observado nos casos de bancários em estágios avançados de LER. CASTRO-SILVA (2000) averiguou que estes mantinham o senso de responsabilidade para o trabalho mesmo sentindo dores, sendo que, a necessidade de cuidado e de tratamento dos sintomas não foram imediatamente percebidas. Assim, mesmo após o adoecimento por LER/DORT e mesmo sentindo as consequências e sequelas da doença, os funcionários permanecem mobilizados para o trabalho. O estudo revela que apesar da ampla divulgação que é dada ao assunto, os funcionários ainda desconhecem ou ignoram os sintomas. É preciso considerar o uso de estratégias de defesa, como a negação do adoecimento, que bloqueia a racionalidade prática e adia a busca de tratamento na fase inicial da doença.

BARBARINI (2001) mostrou que a sobrecarga de trabalho causadora da LER/DORT não foi reconhecida pela administração do banco como tal. Havia, sim, reconhecimento dos seus efeitos econômicos "como o absenteísmo, a perda da qualidade no trabalho e a queda na produtividade" (p. 102). Com isso, a própria autora levanta a seguinte questão: "se a própria empresa não reconhece a importância do problema em sua totalidade, como esperar que os empregados a reconheçam?" (p. 102).

Além disso, quando o funcionário retorna do adoecimento, ele continua sob pressão, em um ambiente que lhe cobra por produtividade, ainda que indiretamente, e que não considera suas incapacidades (CASTRO-SILVA, 2000).

As atividades de trabalho permanecem as mesmas, ou seja, com a mesma exposição aos fatores de risco, repetitividade, pressão e cobranças excessivas. Não ocorre uma reflexão seguida de mudanças à medida que trabalhadores ficam lesionados. O máximo que ocorre é apenas a troca de função do funcionário que retorna ao trabalho, tendo em vista que o seu antigo posto já está ocupado e outro colega já está se lesionando neste mesmo posto (CASTRO-SILVA, 2000).

De acordo com CRUZ (2004), a ocorrência de LER/DORT está associada ao conteúdo e ao significado da tarefa, à construção e à manutenção de contratos sociopsicológicos pouco saudáveis, à incapacidade de negociar com as diferentes formas de pressão produtiva, à inabilidade de desenvolver atitudes afiliativas e aos sentimentos de engajamento na organização. Trata-se dos aspectos psicossociais ligados ao processo de trabalho que, associados à repetitividade e monotonia da tarefa, aos movimentos estáticos, à pressão por rendimento, à ausência de pausas,

à insatisfação com o conteúdo do serviço, à elevada demanda e ao uso de mobiliário e equipamentos desconfortáveis, estabelecem uma condição multicausal para o surgimento desses distúrbios (BRASIL, 1998; CRUZ, 2004).

Observou-se que uma escriturária chegou a abandonar o tratamento para retornar o mais rápido possível ao trabalho.

Eu nunca faltei no serviço. Por doença, eu acho que no ano passado, que eu consegui bater a mão na quina da porta e estes três dedos ficaram insensíveis e aí os médicos achavam que era um nervo que saía daqui, imagina, saí cinco dias de licença, voltei e saí mais cinco que eu não sentia isso aqui, porque isso aqui tava enorme, aí eles queriam me botar no INSS, porque era o nervo não sei da onde e não sei porque, a mão engessada, arranquei tudo fora, voltei a trabalhar e tô boa...(risos) aí não fui mais porque eu arranquei o negócio e falei chega... - Mas hoje você está melhor? Não eu sinto tudo, voltou, demorou uns 6, 8 meses pra voltar mas era ilógico ser um nervo que sai do pescoço, isso aconteceu quando eu bati a mão... E outra coisa, não adiantava ficar com a mão engessada, porque se eu ficar parada eu fico doente e a mão direita, então...Eu não faço nada sem essa mão, então...Arranquei fora e eu tô boa... (F.O., feminino, 52 anos, Agência)

As implicações de se perceber doente foram muito bem explicadas por PENELLA (2000):

quando o trabalhador percebe-se doente, isto significa não corresponder às suas próprias expectativas, às da família e às da sociedade, no que se refere a ser trabalhador e ter uma ocupação remunerada, gerando uma frustração e uma interrupção de projetos de vida pessoal, familiar e profissional, cujos padrões têm sustentação social (p.39).

Para a mesma autora, o significado do trabalho está ligado ao ato de viver, visto que é o trabalho que garante as condições de sobrevivência material e moral, não somente para quem trabalha, mas também para a sua família. O trabalho tem um significado tão amplo e estruturante na vida das pessoas, que qualquer limitação imposta ao corpo que o impeça de exercer uma atividade produtiva, provoca alterações profundas. Assim, sua identidade entra em conflito porque o trabalho, ao mesmo tempo, que possui atributos simbólicos muito fortes, também é o causador de adoecimento. Por isso, a negação da doença é vista como uma prática comum entre os trabalhadores que adoecem.

Levando-se em consideração a importância do significado do trabalho, DEJOURS (1992) faz a seguinte reflexão: “Considerando o lugar dedicado ao

trabalho na existência, a questão é saber que tipo de homens a sociedade fabrica através da organização do trabalho. Entretanto o problema não é, absolutamente, criar novos homens, mas encontrar solução que permitiriam pôr fim à desestruturação de um certo número deles pelo trabalho” (p.139).

Ir trabalhar mesmo estando doente, foi um comportamento presente em ambos os grupos de funcionários com maior frequência entre os escriturários lotados em agências.

Houve diferenças quanto aos motivos que os levaram a ter esta atitude. Ressalta-se que as falas sobre a experiência de se ausentar ao trabalho por doença contribuíram para a compreensão do presenteísmo, pois mostraram como era mal vista a ausência ao trabalho e as implicações decorrentes destes afastamentos.

As percepções sobre as políticas e práticas de organização do trabalho foram fortemente associadas ao presenteísmo. Neste sentido, os resultados obtidos concordam com WYNNE-JONES et al., 2009 e HANSEN e ANDERSEN, 2008.

No entanto, as consequências de estar presente no trabalho, mesmo doente, podem ser o adoecimento, o afastamento e até mesmo a perda da capacidade para o trabalho. De acordo com BERGSTROM et al., (2009), ARONSSON et al., (2005) ir trabalhar doente é um importante fator de risco para a saúde e um preditor de absenteísmo por doença.

Observou-se que medidas de gestão de pessoas que objetivam reduzir as faltas por doença podem incentivar o presenteísmo (BERGSTROM et al., 2009; MUNIR et al., 2007 e GRINYER et al., 2000). Desta forma, o presenteísmo é um fenômeno importante a ser considerado quando avaliamos medidas que visam reduzir o absenteísmo por doença bem como quando se reproduz uma cultura que incentiva a assiduidade.

Além disso, a relação existente entre o presenteísmo e ao absenteísmo por doença aponta que reservar um tempo para se afastar do trabalho com o intuito de se tratar de um adoecimento pode ser considerado como uma atitude de promoção de saúde (ARONSSON et al., 2005; KIVIMAKI et al., 2005; KIVIMAKI et al., 2003 e KRISTENSEN T.,1991).

Desta forma, o presenteísmo se configura como um fenômeno complexo que envolve muitos fatores. Ressalta-se a importância de que os efeitos nocivos do presenteísmo sejam conhecidos pelos empregadores e empregados. Os estudos de KIVIMAKI et al. (2005) e de BERGSTROM et al., (2009) mostram que os

trabalhadores que apresentaram o presenteísmo estando doentes tiveram um risco significativo de absenteísmo e uma deterioração no status de saúde.

UMANN et al. (2012) realizou uma pesquisa sobre o presenteísmo em enfermeiros hospitalares, analisando a perda de produtividade que ele acarreta. Segundo este estudo, 75% dos enfermeiros obtiveram índice de produtividade perdida de até 4,84%.

A análise dos dados obtidos através dos instrumentos qualitativos e quantitativos apontaram que a reestruturação produtiva impactou negativamente o trabalho bancário, transformando-o em uma atividade fatigante.

Estes resultados concordam com estudos anteriores realizados em bancos brasileiros. SILVA et al. (2007) analisou os efeitos da reestruturação em um banco público. Nele observou-se que a reestruturação ocorreu de forma mais tardia, em comparação com os bancos privados. No entanto, teve um forte impacto, pois provocou uma ruptura no código de conduta que garantia a permanência do funcionário na empresa até a sua aposentadoria. Esta quebra de um “pacto implícito de estabilidade” também foi observada por LIMA (1997).

Além disso, o processo de reestruturação foi realizado sem a devida transparência, não tendo sido discutido com os trabalhadores e nem com seus órgãos representativos e prevalecendo critérios subjetivos na escolha dos trabalhadores excedentes. Entre 1995 e 1998, cerca de 50 mil trabalhadores foram demitidos no banco público estudado por SILVA et al. (2007), sendo que, a política de contratações que se seguiu aos planos de adequação de quadros foi de apenas reposição de efetivo.

O grande número de participantes que mencionou fazer uso de medicamentos denota que os escriturários estão adoecendo. Os dados quantitativos apontaram que os distúrbios emocionais leves, as doenças osteomusculares e a obesidade prevaleceram em ambos os grupos. Pode-se afirmar que o adoecimento possui relação com o trabalho bancário. Pois o mesmo exige a realização de tarefas “vazias de sentido” e repetitivas, que acarretam desgaste físico e mental.

Conforme relatada na literatura, o processo de reestruturação produtiva no setor bancário aumentou de forma significativa o número de doenças já conhecidas, como a LER/DORT e a fadiga psíquica, e de outras menos conhecidas, como a síndrome do pânico, a síndrome da fadiga crônica, além do aumento de quadros como o alcoolismo, depressão ou ansiedade (SEGNINI, 1999; BOURGUIGNON,

1997; SEELIGMANN-SILVA, 1997; LIMA, 1997; CARDOSO et al., 1994; BORGES, 2001).

Ressalta-se que técnicas de controle e de gestão destacaram-se como eventos que favorecem o adoecimento. Referente a isso, SCOPEL (2012) identificou aspectos relacionados ao adoecimento que são diferentes daqueles historicamente já conhecidos, propondo que a organização do trabalho e as estratégias de gestão sejam consideradas na elaboração de programas de prevenção de adoecimento no trabalho bancário.

A mesma autora complementa que a perda de numerosos postos de trabalho ao longo das últimas décadas, favorece o medo do desemprego e amplia a pressão pelas exigências de produtividade. De acordo com o Ministério da Saúde do Brasil,

A adoção de novas tecnologias e métodos gerenciais facilita a intensificação do trabalho que, aliada à instabilidade no emprego, modifica o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, como as LER/DORT; o surgimento de novas formas de adoecimento mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho (BRASIL, 2001, p. 19).

SILVA et al. (2010) estudou a associação existente entre distúrbios psiquiátricos menores e um ambiente de trabalho psicossocial adverso entre bancários. O autores concluíram que a prevalência de distúrbios psiquiátricos menores foi duas vezes maior entre trabalhadores expostos a alta demanda psicológica e baixo controle no trabalho e entre aqueles que realizavam um alto esforço e uma baixa recompensa no ambiente de trabalho.

Ressalta-se que a falta de suporte social no trabalho e o excesso de comprometimento do trabalhador também foram associados com uma maior presença de distúrbios psiquiátricos menores (SILVA et. Al, 2010).

A insatisfação dos escriturários de departamento interno com o conteúdo do trabalho, o estilo de supervisão, o grau em que a organização absorve as potencialidades e o quanto estes julgam estar se desenvolvendo; refere-se a um descontentamento com o trabalho que realizam e com políticas e práticas de avaliação de desempenho e desenvolvimento da carreira no banco.

O volume de trabalho, o clima psicológico, o tipo de tarefa e pressão, a forma pela qual as mudanças e as inovações são implantadas foram aspectos mencionados pelos trabalhadores lotados em agência, como insatisfatórios. Pode-se inferir que a questão do subdimensionamento das equipes nas agências e a forma de avaliação individualizada baseada no cumprimento de metas contribui para esta insatisfação. Bem como, a exigência pelo profissional polivalente que deve atender rapidamente demandas variadas. Segundo SILVA et al. (2005), houve uma mudança no perfil do bancário após os ajustes da reestruturação produtiva. O bancário teve que se tornar polivalente e, principalmente, passou-se a exigir dele que se transformasse em um exímio vendedor.

Na análise quantitativa, observou-se índices elevados de escolaridade entre os escriturários. Ressalta-se que estes referem-se não a uma exigência do conteúdo próprio ao trabalho, mas a “um longo processo de desemprego, que possibilita a permanência no emprego daqueles mais escolarizados” (SILVA et al., 2007 e SEGNINI, 1999).

Entretanto, apesar do adoecimento, observou-se que ocorre o presenteísmo entre os bancários.

Através da análise qualitativa, identificou-se o quanto políticas e práticas organizacionais influenciam na decisão de comparecer ao trabalho doente, inibindo a falta por doença, a partir de contradições e conflitos gerados pela falta ao trabalho.

Além disso, foi observado no estudo de SILVA et al. (2005) que, durante a reestruturação do banco público estudado, muitos dos elegíveis para se demitirem ou serem demitidos faziam parte do grupo de trabalhadores com grandes afastamentos. Concluiu-se isto com base nos dados que apontaram que, apesar da intensificação do trabalho devido à redução de funcionários, verificou-se uma redução atípica de 187% no número de dias de afastamentos entre os anos de 1998 e 1999. Sendo este período logo após o Plano de Adequação de Quadros, iniciado em 31 de julho 1995 e que se estendeu até 1998, ocasionando a redução de mais de 50 mil trabalhadores deste banco em todo o país (SILVA et al., 2005). A partir disto, infere-se que afastar-se por um período mais longo, por motivo de adoecimento repercutiu na escolha daqueles que deveriam permanecer ou não no emprego.

Paradoxalmente, estudos apontam as desordens musculoesqueléticas e mentais como as principais razões de afastamentos de longa duração (FEENEY et

al., 1998; HEIJBEL et al., 2005; VINGARD et al., 2005). Tendo em vista que, estes são os principais adoecimentos presentes na categoria bancária, é necessária uma reformulação na organização do trabalho e nas políticas e práticas relacionadas ao suporte oferecido ao trabalhador que está doente e que precisa se afastar.

Verificou-se que o presenteísmo é incentivado e os trabalhadores adoecidos correm o risco da perda de sua capacidade para o trabalho. Tendo sido observado neste estudo que, três bancários com idade entre 28 e 29 anos, apresentaram uma capacidade para o trabalho moderada, apesar de serem muito jovens. Este foi um dado preocupante que merece ser acompanhado em futuros estudos. Bem como a questão de gênero relacionada a maior diminuição da capacidade para o trabalho entre as mulheres e ao preconceito referente a faltas devido à problemas que atingem somente as mulheres.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo mostrou que ocorre o presenteísmo entre os trabalhadores escriturários do banco pesquisado, com frequência um pouco maior entre os escriturários lotados em agência.

As políticas organizacionais relacionadas ao dimensionamento de funcionários, a carreira, a avaliação de desempenho, a salários e benefícios, a legitimação do atestado, da forma como são colocadas em prática, tornam a vivência de adoecer indigna e assim, favorecem o presenteísmo.

Ao formular políticas organizacionais, os gestores devem considerar os impactos destas políticas na saúde dos trabalhadores. Buscando não só restringir fatores que possam levar ao adoecimento, como também promover o desenvolvimento de uma cultura que claramente remova a ambigüidade sobre o que os funcionários têm de fazer quando estão doentes. Ressalta-se que esta ambigüidade refere-se aos conflitos e contradições que envolvem o afastamento por doença e que submetem o trabalhador a julgamentos e à desfechos negativos no seu ambiente de trabalho. Ou seja, apesar de ser um direito do trabalhador, ausentar-se ao trabalho por motivo de adoecimento implica em diversos constrangimentos, tais como: dificuldade de ascensão profissional na empresa, prejuízos financeiros, transtornos devido a necessidade de legitimação do atestado, ser mal visto pelos colegas e chefia, preconceito com a doença e a culpa por ausentar-se e assim, sobrecarregar o colega.

Destaca-se a necessidade de humanização das relações de trabalho e o aproveitamento das capacidades cognitivas do trabalhador para que o trabalho se torne uma fonte de manutenção de saúde e não de adoecimento. Para tanto, são necessárias mudanças na organização e na concepção do trabalho de maneira que estas se tornem condizentes com os limites físicos e psíquicos do trabalhador.

Ressalta-se a importância de que os gestores sejam capacitados para lidarem com o trabalhador adoecido de forma responsável e cuidadosa. E que o adoecimento seja reconhecido como algo importante, que necessita ser tratado.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antunes R. Adeus ao trabalho? Ed. Cortez, 2000.

Aronsson G, Gustafsson K, Dallner M. Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *J Epidemiol Community Health*. 2000; 54(7): 502-9.

Aronsson G, Gustafsson K. Sickness presenteeism: prevalence, attendance-pressure factors, and an outline of a model for research. *J Occup Environ Med*. 2005; 47(9):958-66.

Barbarini N. Trabalho Bancário e reestruturação produtiva: implicações no psiquismo dos trabalhadores. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, RS, 2001.

Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70, 2008.

Bellusci SM, Fischer FM. Envelhecimento funcional e condições de trabalho em servidores forenses. *Rev Saúde Pública* 1999;33:602-9.

Bernardo MH. Flexibilização do discurso de gestão como estratégia para legitimar o poder empresarial na era do toyotismo: uma discussão a partir da vivência de trabalhadores. *Cadernos de Psicologia Social e do trabalho*, São Paulo, v.2, n.1, junho de 2009.

Bergström G, Bodin L, Hagberg J, Lindh T, Aronsson G, Josephson M. Does sickness presenteeism have an impact on future general health? *Int Arch Occup Environ Health*. 2009;82(10):1179-90.

Bergström G, Bodin L, Hagberg J, Aronsson G, Josephson M. Sickness presenteeism today, sickness absenteeism tomorrow? A prospective study on sickness presenteeism and future sickness absenteeism. *J Occup Environ Med*. 2009;51(6):629-38.

Bierla I. Presenteeism at work: the influence of managers. *International Journal of Business and Management Studies*. 2008.

Blass, LMS. O Trabalho Bancário: o (re) fazer de todo instante. São Paulo. SEEBSP, 1989.

Brasil. Ordem de serviço/INSS nº606, de 05 de agosto de 1998 aprova a norma técnica sobre Distúrbios Osteomusculares relacionados ao trabalho (Dort). Brasília: Instituto Nacional de Seguridade Social.

Brasil. Decreto nº3.048, de 06 de maio de 1999, aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências. Brasília: Ministério da Previdência Social, 1999.

Brasil. Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, 2001.

Bruno WP. Bancários não são máquinas. In: Sznclwar LI, organizador. Saúde dos bancários. São Paulo: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

Böckerman P, Laukkanen E. Predictors of sickness absence and presenteeism: does the pattern differ by a respondent's health? J Occup Environ Med. 2010;52(3):332-5.

Borges LH. As lesões por esforços repetitivos (L.E.R.) como índice do mal-estar no mundo do trabalho. In L. H. Borges, M. G. B. Moulin & M. D. Araújo (Orgs.), Organização do Trabalho e Saúde (pp. 157-174). Vitória: EDUFES, 2001.

Bourguignon D. Perfil epidemiológico de bancários do BANESTES. In: Anais do Simpósio Saúde Mental e Trabalho Bancário. Vitória: Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Medicina e Segurança do Trabalho/Universidade Federal do Espírito Santo/Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (Espírito Santo)/Associação dos Representantes de Bancos do Espírito Santo; 1997. p. 41-59.

Campello JC. Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. Dissertação (Mestrado em Engenharia –ênfase em ergonomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

Cardoso LS, Brandão JPM, Silva PM, Gonçalves VS, Silva Filho JF. Trabalho e saúde mental no Banco do Brasil. J Bras Psiquiatr 1994; 43: 667-72.

Castro-Silva, LM de. Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário : uma análise psicodinâmica. 2006. 99 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

CFM (Conselho Federal de Medicina). Resolução CFM Nº 1488/98, de 11/02/1998. Brasília: CFM, 1998.

Cruz RM. Distúrbios musculoesqueléticos, processos de trabalho e cultura organizacional. In: A Tamaio (org.), Cultura e Saúde nas organizações. Porto Alegre, Artmed; 2004.

Daniellou F, Laville A, Teiger C. Ficção e realidade do trabalho operário. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 1989; 17:7-13.

Dejours C. Por um novo conceito de saúde. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 1986; 54(14): 7-11.

Dejours C. A loucura do trabalho. Estudo da psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. – 5º edição – São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. Coord. Maria Irene Stocco Betiol. São Paulo: Atlas, 1994.

Dejours C, Dessors D, Desriau F. Por um trabalho, fator de equilíbrio. Trad. Maria Irene S. Betiol. Revista de Administração de Empresas, 1993; 33(3):98-104

Dejours C. O fator humano. Tradução Maria Irene Stocco Betiol, Maria José Tonelli. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997.

Dejours C. Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2004.

Dejours C. Subjetividade, trabalho e ação. Revista Produção, v.14, nº3, p. 27-34, 2004.

Dejours C, Gernet I. Trabalho, subjetividade e confiança. In: Sznelwar L. Saúde dos Bancários. São Paulo: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

Demerouti E, Le Blanc P, Bakker AB, Schaufeli WB, Hox J. Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. Career Development International. 2009;14(1):50-68.

Dieese e Confederação Nacional dos bancários da central única dos trabalhadores (CNB/CUT). Os rostos dos bancários: mapa de gênero e raça do setor bancário brasileiro; São Paulo, 2001.

Dieese. Pesquisa de Emprego Bancário, Número 11, Novembro de 2011, São Paulo, 2011

Dieese. Pesquisa de Emprego Bancário, Número 13, julho de 2012, São Paulo, 2012.

Dieese. Desempenho dos Bancos em 2012. São Paulo, 2013.

Febraban. Relatório Social 2006. São Paulo, 2006.

Febraban. Relatório Social 2007. São Paulo, 2007.

Feeney A, North F, Head J, Canner R, Marmot M. Socioeconomic and sex differentials in reason for sickness absence from the Whitehall II Study. Occup Environ Med 1998; 55: 91-8.

Ferreira MC. Conflito de Interação Instrumental e falência cognitiva no trabalho bancário informatizado. Prod.(online). v.7, n.2, p.203-219, 1997.

Fischer FM. Breve histórico desta tradução. In: Tuomi K, Ilmarinen J, Jahkola A, Katajarinne L, Tulkki A, organizadores. Índice de capacidade para o trabalho. São Carlos: EduFSCar; 2005. p. 9-10.

Freeman SJ, Cameron KS. A converge and reorientation framework. Organizational Science. 1993; 4(1):10-29.

Freitas ME. Cultura organizacional: o doce controle no clube dos raros. In Motta et. al., Cultura organizacional e cultura brasileira. São Paulo, SP: Atlas, 1997.

Glina DMR, Rocha LE. Saúde mental no trabalho: da teoria à prática. São Paulo. Editora ROCA, 2010

Gosdal TC, Sobol LAP. Assédio Moral interpessoal e organizacional. LTR, 2009.

Grisci CLI; BESSI VG. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. Revista Sociologias. 2004; 12:160-200.

Grinyer A, Singleton V. Sickness absence as risk-taking behaviour: A study of organizational and cultural factors in the public sector. Health, Risk & Society, 2000; (2): 7-21.

Gustafsson K, Marklund S. Consequences of sickness presence and sickness absence on health and work ability: a Swedish prospective cohort study. Int J Occup Med Environ Health. 2011; 24(2):153-65.

Hansen CD, Andersen JH. Going ill to work--what personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism? Soc Sci Med. 2008; 67(6):956-64.

Head J, Kivimäki M, Martikainen V, Vahtera J, Ferrie JE, Marmot MG. Influence of change in psychosocial work characteristics on sickness absence: the Whitehall II study. J Epidemiol Community Health 2006; 60:55-61.

Heijbel B, Josephson M, Jensen I, Vingard E. Employer, insurance, and health system response to long-term sick leave in the public sector: policy implications. J Occup Rehabil 2005; 15 (2): 167-76.

Hilton MF, Whiteford HA. Interacting with the public as a risk factor for employee psychological distress. BMC Public Health 2010, 10:435

Hirigoyen, Marie-France. Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano. 4 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

Hoefel MGL. Processo saúde enfermidade trabalho: síndrome do sobrevivente (estudo de caso em setor financeiro). Tese de Doutorado, Porto Alegre: Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.

Ilmarinen J. Aging workers. Occup & Environ Med. 2001; 58(8):546-52.

Jacques MGC, Amazarray MR. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Boletim da Saúde, Porto Alegre, v.20, n.1, p. 93-105, 2006.

Jinkings N. O mister de fazer dinheiro: Automatização e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo: Boitempo, 1995.

Jinkings N. Trabalho e Resistência na "fonte misteriosa": os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas, São Paulo: Editora da Unicamp, 2002

Johansson G, Lundberg I. Adjustment latitude and attendance requirements as determinants of sickness absence or attendance. Empirical tests of the illness flexibility model. *Social Science & Medicine*, 2004; 58:1857-68.

Johns Gary. Presenteeism in the workplace: a review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 2010; 31: 519-542.

Johns G. Attendance dynamics at work: the antecedents and correlates of presenteeism, absenteeism, and productivity loss. *J Occup Health Psychol*. 2011;16 (4):483-500.

Johns G, Xie Jia-Lin. Perceptions of absence from work: People's Republic of China versus Canada. *Journal of Applied Psychology*, 1998; 83(4):515-30.

Larangeira, SMG. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. *Educação e Sociedade*. Campinas. Ano XVIII, p.111- 138, dez. 1997.

Kivimaki M et al. Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 2003; v. 60, n. 10, p. 779-783.

Kivimaki M, Forma P, Wikstrom J, et al. Sickness absence as a risk marker of future disability pension: the 10-town study. *J Epidemiol Community Health*, 2004; 58:710-11.

Kivimaki M, Head J, Ferrie JE, Hemingway H, Shipley MJ, Vahtera J, et al. Working while ill as a risk factor for serious coronary events: The Whitehall II study. *American Journal of Public Health*, 2005; 95, 98-102.

Kristensen T. Sickness absence and work strain among Danish slaughterhouse workers: an analysis of absence from work regarded as coping behaviour. *Social Science & Medicine*, 1991. 32: 15-27.

Laurell AC, Noriega M. Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário. São Paulo: Hucitec; 1989.

Leka S, Griffiths A, Cox T. Work Organization and Stress: systematic Problem approaches for employers, manager and trade union representatives, 2003 . Extraído do http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf

Lima MEA. Reestruturação produtiva e seus impactos na qualidade de vida dos bancários. In: Anais do Simpósio Saúde Mental e Trabalho Bancário. Vitória: Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Medicina e Segurança do Trabalho/Universidade Federal do Espírito Santo/Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários (Espírito Santo)/Associação dos Representantes de Bancos do Espírito Santo; 1997. p. 12-7.

Maciel RH, Cavalcanti R, Matos TGR. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Ver. Psicologia e Sociedade*, 2007; 19 (2): 117-128.

Maslach C & Leiter M. Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? – guia para vencer o estresse na empresa. Campinas: Papirus, 1999.

Manzini, EJ. A entrevista na pesquisa social. Revista Didática, v.26/27, p.149-158, 1990/1991.

Manzini, EJ. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In: Marquezine MC et al. Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial. Londrina, p.11-25, 2003.

Marmot M, Feeney A, Shipley M, et al. Sickness absence as a measure of health status and functioning: from the UK Whitehall II study. J Epidemiol Community Health 1995; 49: 124–30.

Martinez MC, Paraguay AIBB, Latorre MRDO. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. Revista Saúde Pública 2004; 38(1): 55-61.

Martinez MC, Latorre MRDO, Fischer FM. Capacidade para o trabalho: revisão de literatura. Ciência e Saúde Coletiva. 2010, 15(1):1553-1561.

Merlo ARC, Barbarini N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. Psicol. Soc., Belo Horizonte, v. 14, n. 1, jun. 2002

Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 2º ed. Rio de Janeiro (RJ): Hucitec/ABRASCO; 1993.

Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 9º ed. Rio de Janeiro (RJ): Hucitec/ABRASCO; 2007.

Ministério da Previdência Social – MPS. Anuário Estatístico da Previdência Social de 2011, 2011.

Morken T, Haukenes I, Magnussen LH. Attending work or not when sick -what makes the decision? A qualitative study among car mechanics. BMC Public Health. 2012; 21(12):813.

Munch-Hansen T, Wieclaw J, Agerbo E, Westergaard-Nielsen N, Bonde JP. Global measure of satisfaction with psychosocial work conditions versus measures of specific aspects of psychosocial work conditions in explaining sickness absence. BMC Public Health. 2008;8:270.

Munir F, Yarker J, Haslam C, Long H, Leka S, Griffiths A, et al. Work factors related to psychological and health-related distress among employees with chronic illnesses. Journal of Occupational Rehabilitation, 2007; 17, 259–277.

Murofuse NT, Marziale MHP. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de Lesões por esforços repetitivos: LER. Revista Latino Americana de Enfermagem, 9(4):19-25, São Paulo, 2001.

Organização Internacional do Trabalho/Organização Mundial da Saúde. Factores Psicosociales em el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe Del Comité mixto de La OIT/OMS sobre Medicina Del trabajo, 1984.

Organização Internacional do Trabalho. Absentismo: causa y control. In: Enciclopedia de Salud e Seguridad em el Trabajo. Madrid (ESP:OIT), p.5-12, 1989.

Paparelli R. Desgaste mental de bancários no mundo das fusões. In: SznclwarLI, organizador. Saúde dos bancários. São Paulo: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

Pennella I. LER: uma jornada de sofrimento no trabalho bancário. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000.

Pina-Ribeiro H. A violência oculta no trabalho: as lesões por esforços repetitivos. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 1999.

Pohjonen T, Ranta R. Effects of worksite physical exercise intervention on physical fitness, perceived health status, and work ability among home care workers: five-year follow-up. *Prev Med*. 2001; 32:465-475.

Roelen CA, Koopmans PC, Bültmann U, Groothoff JW, van der Klink JJ. Psychosocial work conditions and registered sickness absence: a 3-year prospective cohort study among office employees. *Int Arch Occup Environ Health*. 2009;82(9):1107-13.

Sala A, Carro ARL, Correa NA, Seixas PHA. Licenças médicas entre trabalhadores da Secretaria de Estado da saúde de São Paulo no ano de 2004. *Cadernos de Saúde Pública*;25(10):2168-2178, 2009.

Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ, Levi L. Factores Psicosociales de organización. In: Stellman JM, directora de edición. Enciclopedia de Salud y Seguridad em el trabajo. Madrid: Organización Internacional Del trabajo (OIT); v.2, 1998.

Scopel J, Oliveira PAB, Wehrmeister FC. LER/Dort na terceira década da reestruturação bancária: novos fatores associados? *Revista de Saúde Pública*, v.46, 2012.

Segnini LRP. Mulheres no trabalho bancário. São Paulo: EDUSP, 1998.

Segnini LRP. Reestruturação produtiva nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. *Educação & Sociedade* 1999; ano XX, nº. 67.

Seligman-Silva E. Saúde mental e automação: a propósito de um estudo de caso no setor ferroviário. *Cad Saúde Pública* 1997; 13 Suppl 2:S95-109.

Seligmann-Silva E. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.

Silva LS. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período 1998 a 2003 (Dissertação de Mestrado). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2005.

Silva LS, Pinheiro TM, Sakurai E. Economic restructuring and impacts on health and mental distress: the case of a state-owned bank in Minas Gerais State, Brazil. *Cad Saude Publica* 2007, 23(12):2949-2958.

Silva LS, Pinheiro TM, Sakurai E. Perfil do absenteísmo em um banco estatal em Minas Gerais: análise no período 1998 a 2003. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, v.13, sup. 2, p. 2049-2058, 2008.

Silva LS, Barreto SM. Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. *BMC Public Health* 2010, 10:686.

Silva AA, Souza JMP, Borges FNS, Fischer FM. Health-related quality of life and working conditions among nursing providers. *Revista de Saúde Pública*, 44(4), 718-725. 2010.

Triviños, ANS. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

Tuomi K, Huuhtanen P, Nykyri E, Ilmarinen J. Promotion of work ability, the quality of work and retirement. *Occup Med*. 2001; 51(5):318-324.

Umann J, Guido LA, Grazziano ES. Presenteísmo em enfermeiros hospitalares. *Revista Latino-Am. Enfermagem*. 2012; 20 (1).

Vahtera J, Pentti J, Kivimäki M. Sickness absence as a predictor of mortality among male and female employees. *J Epidemiol Community Health* 2004; 58:321–6.

Vingard Eva, Lindberg P, Josephson M, Voss M, Heijbel B, Alfredsson L et al. Long-term sick-listing among women in the public sector and its associations with age, social situation, lifestyle, and work factors: a three-year follow-up study. *Scand J Public Health* 2005; 33: 370-75.

Walsh IAP, Corral S, Franco RN, Canetti EEF, Alem MER, Coury HJCG. Capacidade para o trabalho em indivíduos com lesões músculo-esqueléticas crônicas. *Rev. Saude Publica* 2004; 38(2):149-156.

Wynne-Jones G, Buck R, Varnava A, Phillips C, Main CJ. Impacts on work absence and performance: what really matters? *Occup Med (Lond)*. 2009;59(8):556-62.

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE DADOS PESSOAIS, CONDIÇÕES DE SAÚDE E TRABALHO

01. Sexo: a. ☐ F b. ☐ M **02. Idade:** _____ anos completos

03. Seu peso atual: _____ quilos **04. Sua altura:** _____ metros

05. Seu estado conjugal atual é:

- a. ☐ Solteiro b. ☐ Casado / Vive com companheiro (a)
c. ☐ Separado / Divorciado d. ☐ Viúvo

06. Você estudou até o:

- a. ☐ Ensino Médio incompleto (não terminou o 3º colegial)
b. ☐ Ensino Médio completo (terminou o 3º colegial)
c. ☐ Faculdade incompleta
d. ☐ Faculdade completa
e. ☐ Pós Graduação incompleta
f. ☐ Pós Graduação completa

07. Quantos filhos você tem menores de 10 anos que moram com você?

_____ filhos

08. Quantas pessoas moram na sua casa? _____ pessoas

09. Qual a sua função (cargo)? _____

10. Em que ano você foi contratado para trabalhar nesta empresa?

_____ mês _____ ano

11. Há quantos anos você trabalha na sua função atual?

_____ anos

12. Qual é a sua renda familiar? R\$ _____

13. Você é o maior contribuinte para a renda familiar? a. ☐ Não b. ☐ Sim

14. Além deste emprego, você tem mais algum trabalho ou outra atividade que lhe dê rendimento?

a. ☐ Não b. ☐ Sim,

c. Se sim , qual? _____

15. Você fuma?

a. ☐ Não, nunca fumei b. ☐ Não, fumei no passado, mas parei de fumar

c. ☐ Sim.

16. Se sim, há quantos anos você fuma? _____

17. Se sim, quantos cigarros por dia? _____ por dia

18. Você bebe?

a. ☐ Sim, bebo com certa regularidade b. ☐ Não, nunca bebi

c. ☐ Não, bebi no passado, mas parei de beber

d. ☐ Somente bebo em ocasiões especiais (churrasco, festas,etc).

19. Você toma café todos os dias?

- a. ☐ Não b. ☐ Sim.

20. Se sim, quantas xícaras por dia?_____ xícaras

21. Seu peso diminuiu depois que você começou a trabalhar no Banco do Brasil, ou em outro banco antes de iniciar o trabalho no Banco do Brasil.

- a. ☐ Não b. ☐ Sim.

22. Se sim, quantos quilos?_____ Kg

23. Seu peso aumentou depois que você começou a trabalhar no Banco do Brasil ou em outro banco antes de iniciar o trabalho no Banco do Brasil?

- a. ☐ Não b. ☐ Sim.

24. Se sim, quantos quilos?_____ Kg

25. Faz uso de medicamentos ? a.(☐) Sim b.(☐) Não

26. Se sim, qual?

a. (☐) Ansiolíticos b. (☐) Antidepressivos c. (☐) Para combater dores de cabeça

d.(☐) Para combater dor de estômago e. (☐) Para tratar hipertensão

f. (☐) Para combater insônia ou /e outros distúrbios de sono.

g. (☐) Para combater stress. h. (☐) Se outro medicamento, qual? _____

27. Como você classifica a qualidade do seu sono?

- a. ☐ Boa b. ☐ Regular c. ☐ Ruim

28. Você sente cansaço visual durante e ou após a jornada de trabalho?

- a. ☐ Não b. ☐ Sim

29. Você sente regularmente dores no corpo?

- a. ☐ Não b. ☐ Sim

	Enorme insatisfação	Muita insatisfação	Alguma insatisfação	Alguma satisfação	Muita satisfação	Enorme satisfação
50. A estrutura organizacional da empresa em que você trabalha	☐	☐	☐	☐	☐	☐
51. O volume de trabalho que você tem para resolver	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. O grau em que você julga estar desenvolvendo suas potencialidades na empresa em que trabalha	☐	☐	☐	☐	☐	☐

53. Durante o último ano alguém que faz parte do seu ambiente de trabalho (supervisor, chefe, colega de trabalho ou outros profissionais que trabalham no mesmo local que você):

	Nunca	Uma ou duas vezes	Mais de duas vezes
1. Desprezou-a (o) ou tratou-a (o) com desdém.	☐	☐	☐
2. Insultou ou fez observações desrespeitosas sobre você	☐	☐	☐
3. Fez piadas a seu respeito	☐	☐	☐
4. Acusou você de incompetência ou estupidez	☐	☐	☐
5. Interrompeu ou falou ao mesmo tempo que você	☐	☐	☐
6. Ignorou ou deixou de falar com você ("colocou-a (o) na geladeira")	☐	☐	☐
7. Gritou ou xingou você	☐	☐	☐
8. Encarou ou dirigiu olhares	☐	☐	☐

hostis para você.			
9. Dirigiu-se a você de forma inapropriada ou não profissional	☐	☐	☐
10. Ameaçou ou intimidou você fisicamente	☐	☐	☐
11. Comportou-se de maneira não civilizada com outras pessoas na sua presença (insultando, humilhando).	☐	☐	☐

54. Considerando o seu trabalho, o quanto você se sente satisfeito com o tempo de que dispõe para as coisas que você gostaria de fazer no seu tempo de lazer (esportes, hobbies etc)?

- a. ☐ Nem um pouco satisfeito
- b. ☐ Satisfeito em alguma medida
- c. ☐ Bastante satisfeito

55. Considerando o seu trabalho, o quanto você se sente satisfeito com o tempo de que dispõe para as atividades domésticas que você tem que fazer no seu tempo livre (tarefas domésticas, cuidar de filhos etc)?

- a. ☐ Nem um pouco satisfeito
- b. ☐ Satisfeito em alguma medida
- c. ☐ Bastante satisfeito

56. Considerando o seu trabalho, o quanto você se sente satisfeito com o tempo de que dispõe para as atividades não domésticas que você tem que fazer no seu tempo livre (por exemplo, ir ao médico, banco, barbeiro etc)?

- a. ☐ Nem um pouco satisfeito
- b. ☐ Satisfeito em alguma medida
- c. ☐ Bastante satisfeito

57. Considerando o seu trabalho, o quanto você se sente satisfeito com o tempo de que dispõe para a sua vida em família?

- a. ☐ Nem um pouco satisfeito
- b. ☐ Satisfeito em alguma medida
- c. ☐ Bastante satisfeito

Nós estamos interessados em saber que tipos de atividade física fazem parte do seu dia a dia. As perguntas estão relacionadas ao tempo que você gasta fazendo atividade física em uma semana normal (habitual). As perguntas incluem as atividades que você faz no trabalho, no lazer, no esporte, no exercício ou como parte das suas atividades em casa ou no quintal, assim como caminhadas. Suas respostas são muito importantes, por favor, responda todas as questões.

Para responder às questões, lembre-se que:

- atividades físicas **VIGOROSAS** são aquelas que precisam de um grande esforço físico e que fazem respirar muito mais forte que o normal;
- atividades físicas **MODERADAS** são aquelas que precisam de algum esforço físico e que fazem respirar um pouco mais forte que o normal.

Para responder as perguntas, pense somente nas atividades que você realiza **por, pelo menos, 10 minutos seguidos** de cada vez:

58. Em quantos dias de uma semana normal, você realiza atividades VIGOROSAS *por pelo menos 10 minutos seguidos*, como, por exemplo, correr, fazer ginástica/musculação, jogar futebol, pedalar rápido na bicicleta, fazer serviços domésticos pesados em casa, no quintal ou no jardim, carregar pesos elevados ou qualquer atividade que faça você suar bastante ou aumente MUITO sua respiração ou batimentos do coração.

a. _____ Dias por SEMANA

b. ☐ Nenhum

59. Nos dias em que você faz essas atividades vigorosas *por pelo menos 10 minutos seguidos*, quanto tempo, no total, você gasta fazendo essas atividades por dia?

Horas: _____ minutos: _____

60. Em quantos dias da última semana, você realizou atividades físicas MODERADAS *por pelo menos 10 minutos seguidos*, como, por exemplo, pedalar leve na bicicleta, nadar, dançar, fazer ginástica/musculação leve, jogar vôlei, carregar pesos leves, fazer serviços domésticos em casa, no quintal ou no jardim como varrer, aspirar, ou qualquer atividade que faça você suar leve ou aumentem MODERADAMENTE sua respiração ou batimentos do coração (*por favor não inclua caminhada*).

a. _____ Dias por SEMANA

b. ☐ Nenhum

61. Nos dias em que você faz essas atividades moderadas *por pelo menos 10 minutos seguidos*, quanto tempo, no total, você gasta fazendo essas

atividades *por dia*?

Horas: _____ minutos: _____

62. Em quantos dias de uma semana normal, você caminha *por pelo menos 10 minutos seguidos* em casa ou no trabalho, como forma de transporte para ir de um lugar para outro, por lazer, por prazer ou como forma de exercício?

a. _____ Dias por SEMANA

b. ☐ Nenhum

63. Nos dias em que você caminha *por pelo menos 10 minutos seguidos*, quanto tempo, no total, você gasta caminhando *por dia*?

Horas: _____ minutos: _____

Estas últimas perguntas são em relação ao tempo que você gasta sentado ao todo, no trabalho, em casa, na escola ou na faculdade durante o tempo livre. Isto inclui o tempo que você gasta sentado trabalhando ou estudando, fazendo lição de casa, visitando amigos, lendo e sentado ou deitado assistindo televisão.

64. Quanto tempo por dia você fica sentado em um DIA DE TRABALHO?

Horas: _____ minutos: _____

65. Quanto tempo por dia você fica sentado em um DIA DE FOLGA?

Horas: _____ minutos: _____

66. Suponha que a sua melhor capacidade para o trabalho tem um valor igual a 10 pontos.

Assinale com X um número na escala de zero a dez, quantos pontos você daria para **a sua capacidade de trabalho atual**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Estou incapaz para o trabalho										Estou em minha melhor capacidade para o trabalho

67. Como você classificaria sua capacidade atual para o trabalho em relação às exigências físicas do seu trabalho? (Por exemplo, fazer esforço físico com partes do corpo)

- ☐ muito boa
- ☐ boa
- ☐ moderada
- ☐ baixa
- ☐ muito baixa

68. Como você classificaria sua capacidade atual para o trabalho em relação às exigências mentais do seu trabalho? (Por exemplo, interpretar fatos, resolver problemas, decidir a melhor forma de fazer)

- ☐ muito boa
- ☐ boa
- ☐ moderada
- ☐ baixa
- ☐ muito baixa

69. Na sua opinião quais das lesões por acidentes ou doenças citadas abaixo você possui ATUALMENTE. Marque também aquelas que foram confirmadas pelo médico.

Caso não tenha nenhuma doença, deixe em branco a questão e todos os seus sub-itens.

	<i>Minha Opinião</i>	<i>Diagnóstico Médico</i>
01. lesão nas costas	☐	☐
02. lesão nos braços/mãos	☐	☐
03. lesão nas pernas/pés	☐	☐
04. lesão em outras partes do corpo. Onde? _____ Que tipo de lesão? _____	☐	☐
05. doença da parte superior das costas ou região do pescoço, com dores freqüentes	☐	☐
06. doença da parte inferior das costas com dores freqüentes	☐	☐
07. dor nas costas que se irradia para a perna (ciática)	☐	☐
08. doença músculo-esquelética afetando os membros (braços e pernas) com dores freqüentes	☐	☐
09. artrite reumatóide	☐	☐
10. outra doença músculo-esquelética. Qual? _____	☐	☐
11. hipertensão arterial (pressão alta)	☐	☐
12. doença coronariana, dor no peito durante exercício (angina pectoris)	☐	☐
13. infarto do miocárdio, trombose coronariana	☐	☐
14. insuficiência cardíaca	☐	☐
15. outra doença cardiovascular. Qual? _____	☐	☐
16. infecções repetidas do trato respiratório (incluindo amigdalite, sinusite aguda, bronquite aguda)	☐	☐
17. bronquite crônica	☐	☐

	<i>Minha Opinião</i>	<i>Diagnóstico Médico</i>
18. sinusite crônica	☐	☐
19. asma	☐	☐
20. enfisema	☐	☐
21. tuberculose pulmonar	☐	☐
22. outra doença respiratória. Qual? _____	☐	☐
23. distúrbio emocional severo (ex.depressão severa)	☐	☐
24. distúrbio emocional leve (ex.depressão leve, tensão, ansiedade, insônia)	☐	☐
25. problema ou diminuição da audição	☐	☐
26. doença ou lesão da visão (não assinale se apenas usa óculos e/ou lentes de contato de grau)	☐	☐
27. doença neurológica (acidente vascular cerebral ou “derrame”, neuralgia, enxaqueca, epilepsia)	☐	☐
28. outra doença neurológica ou dos órgãos dos sentidos. Qual? _____	☐	☐
29. pedras ou doença da vesícula biliar	☐	☐
30. doença do pâncreas ou do fígado	☐	☐
31. úlcera gástrica ou duodenal	☐	☐
32. gastrite ou irritação duodenal	☐	☐
33. colite ou irritação do cólon	☐	☐
34. outra doença digestiva. Qual? _____	☐	☐
35. infecção das vias urinárias	☐	☐

	<i>Minha Opinião</i>	<i>Diagnóstico Médico</i>
36. diarreia	☐	☐
37. constipação	☐	☐
38. gases	☐	☐
39. doença dos rins	☐	☐
40. doença nos genitais e aparelho reprodutor (p. ex. problema nas trompas ou na próstata)	☐	☐
41. outra doença geniturinária. Qual? _____	☐	☐
42. alergia, eczema	☐	☐
43. outra erupção. Qual? _____	☐	☐
44. outra doença da pele. Qual? _____	☐	☐
45. tumor benigno	☐	☐
46. tumor maligno (câncer). Onde? _____	☐	☐
47. obesidade	☐	☐
48. diabetes	☐	☐
49. varizes	☐	☐
50. colesterol alto	☐	☐
51. bócio ou outra doença da tireóide	☐	☐
52. outra doença endócrina ou metabólica. Qual? _____	☐	☐
53. anemia	☐	☐

	<i>Minha Opinião</i>	<i>Diagnóstico Médico</i>
54. outra doença do sangue. Qual? _____	☐	☐
55. defeito de nascimento. Qual? _____	☐	☐
56. outro problema ou doença. Qual? _____	☐	☐
57. ☐ Não tenho nenhum dos problemas de saúde listados acima.		

69. Sua lesão ou doença é um impedimento para seu trabalho atual? (Você pode marcar mais de uma resposta nesta pergunta)

- ☐ Não há impedimento / Eu não tenho doenças
- ☐ Eu sou capaz de fazer meu trabalho, mas ele me causa alguns sintomas
- ☐ **Algumas vezes** preciso diminuir meu ritmo de trabalho ou mudar meus métodos de trabalho
- ☐ **Freqüentemente** preciso diminuir meu ritmo de trabalho ou mudar meus métodos de trabalho
- ☐ Por causa de minha doença sinto-me capaz de trabalhar apenas em tempo parcial
- ☐ Na minha opinião **estou totalmente incapacitado** para trabalhar

70. Quantos DIAS INTEIROS você esteve fora do trabalho devido a problema de saúde, consulta médica ou para fazer exame durante os últimos 12 meses?

- ☐ nenhum
- ☐ até 9 dias
- ☐ de 10 a 24 dias
- ☐ de 25 a 99 dias
- ☐ de 100 a 365 dias

71. Considerando sua saúde, você acha que será capaz de DAQUI A 2 ANOS fazer seu trabalho atual?

- ☐ é improvável
- ☐ não estou muito certo
- ☐ bastante provável

72. Você tem conseguido apreciar (se sentir satisfeito com) suas atividades diárias?

- ☐ sempre
- ☐ quase sempre
- ☐ às vezes
- ☐ raramente
- ☐ nunca

73. Você tem se sentido ativo e alerta?

- ☐ sempre
- ☐ quase sempre
- ☐ às vezes
- ☐ raramente
- ☐ nunca

74. Você tem se sentido cheio de esperança para o futuro?

- ☐ continuamente
- ☐ quase sempre
- ☐ às vezes
- ☐ raramente
- ☐ nunca

Obrigada pela sua participação,

Simone Fabiane da Silva Sasaki

ANEXO 2 - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

- 1) Por que você resolveu vir trabalhar no banco?
- 2) O que você pretende trabalhando no banco?
- 3) Descreva o que você faz no seu trabalho.
- 4) Como você avalia o seu trabalho? (Por exemplo, chato/interessante, difícil/fácil, etc)
- 5) Você considera que há fatores no seu trabalho que fariam você faltar ao trabalho por doença?
- 6) Se sim, quais?
- 7) Se você não for trabalhar, o que acontece no seu ambiente de trabalho?
- 8) Você faltou ao trabalho nos últimos seis meses?
- 9) Se sim, por qual motivo?
- 10) Como foi quando você não foi trabalhar?
- 11) Você já teve que dar explicações pelo fato de ter faltado?
- 12) Como é a utilização do abono?
- 13) Você utilizou o abono nos últimos seis meses?
- 14) Se sim, por qual motivo?
- 15) Você já teve que justificar a sua ausência para a sua gerência devido a problemas pessoais?
- 16) Você considera que há fatores em seu trabalho que fariam você vir trabalhar mesmo estando doente?
- 17) Se sim, quais?
- 18) Já aconteceu ao longo dos últimos seis meses de você ter ido trabalhar, apesar de não estar se sentindo bem ou de estar doente?
- 19) Se sim, me diga o que levou você a ir trabalhar mesmo estando doente?
- 20) Gostaria de acrescentar algo que considere importante?

ANEXO 3 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade de São Paulo

Faculdade de Saúde Pública

Av. Dr. Arnaldo, 715 – CEP 01246-904 – São Paulo – Brasil

coep@fsp.usp.br

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Estudos experimentais (I – VII)

Estudos observacionais (II – VII)

I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO DA PESQUISA OU LEGAL RESPONSÁVEL

1. Dados de Identificação

Nome do Participante:.....

Documento de Identidade Nº :..... Sexo: () M () F

Data de Nascimento:...../...../.....

Endereço:.....Nº:.....Apto:.....

Bairro:.....Cidade:.....

CEP:.....Telefone:.....

2. Responsável

Legal:.....

Natureza (grau de parentesco, tutor, curador, etc.):

Documento de Identidade Nº :..... Sexo: () M () F

Data de Nascimento:...../...../.....

Endereço:.....Nº:.....Apto:.....

Bairro:.....Cidade:.....

CEP:.....Telefone:.....

II – DADOS SOBRE A PESQUISA

1. Título do Protocolo de Pesquisa: Trabalho bancário e fatores ambientais e organizacionais associados ao presenteísmo e ao absenteísmo.

Pesquisador : Frida Marina Fischer.

Documento de Identidade Nº: 5.290.685

Sexo: () M (X) F

Cargo/Função: Professora Titular do Departamento de Saúde Ambiental da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo.

Endereço Profissional: Avenida Dr. Arnaldo, 715, CEP 01246-904, São Paulo, SP. Tel: (11) 3061-7055. E-mail: fmfische@usp.br

2. Avaliação de Risco da Pesquisa

() Sem Risco (X) Risco Mínimo () Risco Médio

() Risco Baixo () Risco Maior

3. Duração da Pesquisa: 24 meses

III – REGISTRO DAS EXPLICAÇÕES DO PESQUISADOR AO SUJEITO DA PESQUISA OU SEU REPRESENTANTE LEGAL SOBRE A PESQUISA, CONSIGNANDO:

Estamos lhe convidando para participar de um estudo cujos objetivos são:

Identificar fatores ambientais e organizacionais mediadores na decisão de ausentar-se (absenteísmo) ou de estar presente no trabalho (presenteísmo).

Descrever e analisar a atividade de trabalho bancário.

Analisar os fatores que estão associados à permanência no trabalho bancário.

Participantes:

Trabalhadores bancários no cargo de escriturário, de ambos os sexos, que aceitarem participar do estudo, lotados em agências e prédios administrativos da instituição financeira na cidade de São Paulo e com tempo de posto de trabalho superior a 1 ano.

Os participantes serão contatados pessoalmente pela pesquisadora que realizará o convite. Sendo a sua participação voluntária.

Instrumentos de Coleta de Dados:

Serão realizadas entrevistas individuais com questões sócio-demográficas, de saúde e referentes ao trabalho bancário. O roteiro da entrevista é semi-estruturado.

Aplicação do Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT), com o objetivo de conhecer a percepção que os bancários entrevistados têm de sua capacidade para o trabalho.

Entrevista coletiva usando o método de Análise Coletiva do Trabalho com o grupo de bancários lotados em agências e com o grupo de bancários que trabalham em prédios administrativos do banco. O resultado desta análise possibilita a compreensão mais aprofundada sobre o trabalho dos profissionais estudados.

Todas as entrevistas (individual e coletiva) serão gravadas com o consentimento dos participantes e o sigilo das mesmas, bem como dos participantes, lhes será garantido. Somente os pesquisadores terão acesso ao conteúdo dos dados obtidos. Os dados serão coletados em horário e local fora do trabalho.

Contribuições:

Ampliar os estudos sobre a organização do trabalho bancário.

Identificar aspectos psicossociais, ambientais e organizacionais do trabalho que possam ser realçados e incentivados com o intuito de reduzir os elementos constrangedores.

Ampliar os estudos sobre presenteísmo e absenteísmo.

IV – ESCLARECIMENTOS DADOS PELO PESQUISADOR SOBRE GARANTIAS DO SUJEITO DA PESQUISA

Os dados obtidos com a pesquisa serão mantidos sob sigilo, somente disponíveis para o próprio respondente.

Garantimos que quaisquer dúvidas ou esclarecimentos que se façam necessários acerca dos procedimentos, riscos e benefícios e outros assuntos relacionados com a pesquisa serão dados pelos pesquisadores de campo ou pela coordenação do projeto em qualquer momento.

Pelas características deste estudo, que pode se enquadrar como um estudo com riscos mínimos, não estão previstos que ocorram danos à saúde decorrentes da pesquisa. Ou seja, os procedimentos deste estudo apresentam riscos mínimos de ocorrência de danos físicos ou morais para os participantes.

O participante pode a qualquer momento abandonar a pesquisa, sem que haja nenhum prejuízo pessoal. Todos os resultados são confidenciais e serão utilizados unicamente para fins desta pesquisa.

Resultados individuais serão informados para cada um dos participantes desde que tenham interesse. Somente os resultados do grupo serão divulgados publicamente para o respectivo grupo.

V – INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA PARA CONTATO EM CASO DE INTERCORRÊNCIAS CLÍNICAS E REAÇÕES ADVERSAS.

Nome: Frida Marina Fischer

Telefone: (11) 3061-7755

Nome: Simone Fabiane da Silva Sasaki

Telefone: (11) 3061-7755

Endereço Av. Dr. Arnaldo Nº: 715 Departamento de Saúde Ambiental-Saúde do Trabalhador

Bairro: Cerqueira César Cidade: São Paulo – SP CEP: 01246-904

Faculdade de Saúde Pública da USP

Av, Dr. Arnaldo, 715 – térreo – Cerqueira César – CEP: 01246-904 – São Paulo

Assessoria Acadêmica – Comitê de Ética

Fone: (11) 3061-7779 / 7742

E-mail: coep@fsp.usp.br

VI – OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES:

VII – CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO
--

Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar do presente Protocolo de Pesquisa.

São Paulo, _____ de _____ de _____.

Assinatura do sujeito de pesquisa
ou responsável legal

Assinatura do pesquisador
(carimbo ou nome legível)