

Isaias de Souza e Silva Nascimento
isaias_nasci@hotmail.com

Graduado em Administração pela Faculdade Adventista da Bahia. Tem experiência na área de Marketing, atendimento, vendas, atividades bancárias, setor de criação gráfica, com ênfase em Administração de Empresas.

Larissa Teixeira da Costa Nascimento
larissanascimento.psico@gmail.com

Graduanda em Psicologia pela Faculdade Adventista da Bahia. Tem experiência na área de Psicologia Organizacional do Trabalho, Gestão de Talentos e Clínica Psicanalista.

Fabianno Andrade Lyra
andradelyra@gmail.com

Graduado em Psicologia e Mestre em Serviço Social e Política Social, ambos pela Universidade Federal da Paraíba. Foi Bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (CAPES), Pesquisador-Membro do Núcleo de Pesquisa e Intervenção em Exclusão/Inclusão Social: Aspectos Psicossociais e do Grupo de Pesquisas Subjetividade e Trabalho. Elaborou e executou trabalho de Análise Institucional no Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW/UFPB) e atuou por aproximadamente quatro anos como Coordenador Acadêmico. Atualmente desenvolve atividades de ensino e pesquisa e presta Consultoria Técnico-Científica na construção de Projetos de Curso de Graduação em Psicologia. As terminologias correntes no CV-LATTES pautando a produção em C,T&A são: Análise Institucional; Psicologia Social; Psicologia Organizacional e do Trabalho; Promoção da Saúde; Modos de Gestão; Segurança e Saúde no Trabalho; LER/DORT; Políticas Sociais; Representações Sociais, Projeto de Vida e Política Penitenciária, Gênero, Exclusão Social e Serviço Social.

Faculdade Adventista da Bahia

BR 101, Km 197 – Caixa Postal 18 –
Capoeiruçu - CEP: 44300-000 - Cachoeira, BA

FATORES ESTRESSORES E QUALIDADE DE VIDA: UMA ANÁLISE SOBRE O TRABALHO DOS CAIXAS BANCÁRIOS

RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral compreender e analisar fatores estressores na qualidade de vida dos caixas bancários estatutários da cidade de Cruz das Almas [Bahia]. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa e caráter descritivo, realizada por meio de entrevista semiestruturadas, com oito participantes que exercem a função de caixas bancários. Mediante a análise de conteúdo, foram obtidas duas categorias. A primeira categoria foi denominada fatores estressores e se subdivide em condições de trabalho e organização do trabalho. A segunda categoria é descrita como percepções da promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho, com as subcategorias de intervenções positivas e intervenções negativas. Os resultados apontam que a função de caixa é marcada pelo estresse e monotonia, sendo desencadeadora de sobrecarga física e mental. Existe também uma necessidade de efetivação dos planos e projetos de qualidade de vida que não se fazem presentes no contexto organizacional estudado.

PALAVRAS-CHAVE:

Bancários. Fatores estressores. Saúde no trabalho. Qualidade de Vida.

1. INTRODUÇÃO

O universo do trabalho transformou-se em um jogo cada vez mais competitivo onde a organização e o trabalhador tentam, a qualquer custo, atingir seus interesses. A precarização do trabalho tem se tornado cada vez mais comum e constantemente as pessoas se submetem a diversos contextos, sem condições básicas e muitas vezes

até sub-humanas para conseguir se adaptar e se manter na organização.

Para Vasapollo (2006, p.45), “a precariedade é entendida como um mal-estar no trabalho, uma angústia que é vinculada à consciência de um avanço tecnológico e que não resolve as necessidades sociais, sendo o processo que precariza a totalidade do viver social”.

Neste contexto de precariedade estão inseridos diversos trabalhadores e em diferentes campos de atuação, dentre eles, estão os colaboradores que atuam na função de caixas bancários. Existem muitas pesquisas cuja temática refere-se à fundação, áreas e serviços do sistema bancário, porém, há uma carência de estudos sobre as vivências de caixas bancários no contexto da organização.

A relevância deste estudo está em compreender como a qualidade de vida de caixas bancários é afetada por fatores estressores como: aumento da jornada de trabalho, acúmulo de funções e exposição a fatores de riscos. Buscou-se apresentar de forma fidedigna as vivências dos colaboradores que exercem a função de caixa nas agências de Cruz das Almas-BA, adentrando na subjetividade dos participantes e promovendo uma reflexão do colaborador a respeito dos fatores que mais interferem na sua qualidade de vida, aumentando a percepção acerca do próprio ambiente de trabalho e das intervenções realizadas pela organização.

Em uma publicação realizada pelo Sindicato dos Bancários de Feira de Santana-BA (2014), afirmou-se que os índices de afastamentos no trabalho são decorrentes de transtornos mentais. Dentre as causas do adoecimento, estão as cobranças excessivas por produtividade, o estímulo a competitividade exagerada e, principalmente, o assédio moral. Assim, busca-se aqui responder à seguinte problemática: como os fatores estressores do ambiente de trabalho influenciam na qualidade de vida dos caixas de banco da cidade de Cruz das Almas?

Segundo a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), em uma nota publicada no ano de 2014, o quadro de bancários apresentou crescimento acelerado entre os anos de 2004 a 2014, indo de 390 mil pessoas para mais de 500 mil. Esses dados apontam a importância da pesquisa no setor bancário pelo seu número significativo de funcionários, sendo relevante por seu impacto social.

Não foram encontrados dados que pudessem comprovar a quantidade exata de caixas bancários em instituições públicas. Isto pode ser atribuído ao acúmulo de funções dentro da organização, levando em consideração o fato de que existem funcionários que exercem a função de caixa, mas não foram contratados para esta função.

Dados da FEBRABAN (2014) e do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (2014) informam que, no ano de 2014, a taxa de rotatividade de bancários foi considerada pequena quando comparada à taxa média no Brasil que chega a 50%, enquanto no setor bancário é de aproximadamente 4,5% ao ano, levando-se em consideração os funcionários desligados por iniciativa do empregador e sem justa causa.

Segundo o DIEESE (2014), a alta escolaridade e formalização dos bancários e a forte presença de bancos públicos influenciam nas taxas de rotatividade. Em bancos públicos, a taxa de rotatividade descontada, ou seja, aquela que considera apenas demissões sem justa causa, demissões por justa causa e término de contrato de trabalho são bem menores do que as taxas de rotatividade de bancos privados. Em bancos públicos, a taxa oscilou entre 0,3% e 1,2%, enquanto nos privados ela

varia entre 6,1% a 8,9% segundo as pesquisas de 2007 a 2012.

A FEBRABAN (2014) afirma que os funcionários de bancos permanecem, em média, dez anos na mesma instituição financeira. Do ponto de vista profissional, essa quantidade de anos como colaborador chega a ser interessante, mas quando se trata de qualidade de vida, esse número pode ser preocupante, principalmente, se o funcionário exerce a função de caixa há muito tempo na organização estando exposto a fatores de risco, a grandes jornadas de trabalho e acúmulo de funções. Portanto, o objetivo principal desta pesquisa é compreender e analisar a influência dos fatores estressores na qualidade de vida dos caixas bancários estatutários da cidade de Cruz das Almas. Objetivando, especificamente, descrever os aspectos sócio demográficos dos caixas bancários; compreender a organização e as condições de trabalho dos caixas; e apreender as percepções da qualidade de vida no trabalho destes profissionais.

2. QUALIDADE DE VIDA: BREVE HISTÓRICO E CONCEITOS

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), qualidade de vida é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (THE WHOQOL GROUP, 1995).

Limongi-França e Albuquerque (1998) apresentam o conceito de qualidade de vida no trabalho como “um conjunto de ações por parte da empresa que visam proporcionar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho”. Estas ações envolvem desde um diagnóstico até a implantação de melhorias nos aspectos gerenciais, tecnológicos e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho.

A qualidade de vida era analisada por pessoas externas à organização ou instituição, até o início da década de 90. A partir disso, este conceito mudou e a qualidade de vida passou a ser analisada pelo próprio trabalhador, afinal, esta é uma questão subjetiva e que engloba diversas questões e fatores que podem ser entendidos como estressores ou não, de acordo com uma perspectiva individual.

As políticas de qualidade de vida no trabalho adotadas pelas empresas podem aliviar momentaneamente alguns sintomas do estresse, mas não resolvem as causas estruturais dos problemas. A humanização da gestão da força de trabalho pode ser uma encenação necessária no interior das organizações, mas não deve ser vista como solução para os males do trabalho (PADILHA, 2009, p.549).

3. ESTRESSE NO TRABALHO

Rodrigues (1997) define o estresse como uma relação subjetiva entre uma pessoa, o ambiente em que ela vive e as circunstâncias às quais ela está submetida, que podem ser avaliadas pelo indivíduo como ameaçadoras ou adaptativas no sentido de exigir do indivíduo mais que suas

próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar.

Segundo Spector (2009), por fator estressor entende-se que é uma condição ou situação que requer uma ação adaptativa por parte do funcionário, como uma repreensão, uma atividade a ser realizada em um curto tempo, ou até mesmo a ameaça de uma demissão.

Esses fatores estressores possuem uma ligação direta e incontestável com o desgaste no trabalho, que é caracterizado como uma reação negativa frente ao fator estressante. As reações negativas dividem-se em três categorias: reações psicológicas, reações físicas e reações comportamentais.

As reações psicológicas englobam as reações emocionais, como sentimentos de ansiedade e frustração. Já as reações físicas incluem os sintomas causados pelo estresse, como dor de cabeça e dor nas costas. As reações comportamentais incluem principalmente comportamentos contraproducentes no ambiente de trabalho ou até mesmo na vida do sujeito, como uso do álcool, tabagismo e acidentes (SPECTOR, 2009).

Os danos causados pelo desgaste no trabalho não são automáticos. Eles dependem do grau de exposição do funcionário aos fatores estressores e como o trabalhador avalia certas ações como desgastantes.

A ambiguidade e conflitos de papéis, segundo Spector (2009), podem ser classificados como uma das possíveis causas do desgaste no trabalho. Isso acontece quando os superiores não explicam de forma clara quais as atividades que precisam ser realizadas e o que ele espera que o colaborador faça. Assim, o sujeito entra numa ambiguidade de papéis sem saber quais são suas reais funções e responsabilidades no trabalho e fica confuso quanto ao modo de agir diante das demandas do ambiente de trabalho e da vida pessoal.

A carga de trabalho também é apontada como uma possível causa de desgaste. A maioria dos trabalhadores se sente insatisfeita quanto à carga horária de trabalho. Isto porque ela é percebida ou como abusiva ou como insuficiente. Quando a carga de trabalho é classificada como quantitativa significa que o colaborador tem muito trabalho a ser feito. Quando ela é qualitativa significa que o colaborador possui dificuldade em realizar as tarefas exigidas pelo trabalho (DEJOURS, 1993).

Segundo Spector (2012), ocorrências envolvendo conflitos ou falta de apoio entre os colegas de trabalho e superiores fazem parte dos fatores sociais estressantes. Estes, por sua vez, englobam o campo de relacionamentos adoecedores no ambiente de trabalho.

S. Lim, Cortina e Magley (2008) explicam que problemas de relacionamento no trabalho não envolvem apenas atos de incivilidade física, mas vão desde comentários pejorativos, olhares hostis e observações sarcásticas, que resultam em angústia emocional, sintomas de desgaste e insatisfação no trabalho. A falta de ética na política organizacional, por parte dos supervisores, que se envolvem em causa própria, colocando seus interesses acima dos da organização ou dos colegas, também resulta em estresse para os colaboradores, se caracterizando como fonte de desgaste físico e psicológico.

Spector (2012) afirma que baixos níveis de controle do trabalhador sobre as tarefas que lhe são atribuídas, privando-lhe da autonomia de determinar os horários, escolher as próprias tarefas ou decidir como realizá-las também são fontes de desgaste no trabalho e estão diretamente

associados a altos níveis de angústia emocional, intenção de abandonar o emprego, sintomas de saúde, absenteísmo e rotatividade.

4. INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NA QUALIDADE DE VIDA

Limongi-França (2014), em um estudo realizado com gerentes atuantes em organizações brasileiras, analisou a relação entre o estresse percebido no trabalho, as estratégias de enfrentamento adotadas e a qualidade de vida. Foi identificado que as estratégias de controle e administração de sintomas influenciam significativamente a percepção de qualidade de vida, enquanto que estratégias de evitação implicam em diminuição dessa percepção. Karasek e Theorell (1990) revelaram que gerentes com alta tensão tendem a ter uma qualidade de vida mais pobre, mesmo moderada pelo apoio social.

Segundo Limongi-França e Albuquerque (1998), é por meio das manifestações de estresse de cada pessoa que a qualidade de vida no trabalho é individualizada e essa talvez seja a melhor maneira de avaliar o estado de bem-estar obtido ou não pelo colaborador em seu ambiente de trabalho.

Quando se fala em bem-estar e qualidade de vida é comum associar esses dois conceitos à saúde física e psíquica no trabalho. Para Dejours (1993), a saúde mental não se trata apenas de conforto absoluto ou inexistência de angústia no trabalho. Saúde mental refere-se à capacidade que o sujeito tem de elaborar metas e objetivos, é quando há desejo e esperança. A gravidade do problema está na ausência destes fatores, podendo gerar adoecimento.

5. METODOLOGIA

A presente pesquisa trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, buscando compreender o contexto específico dos participantes, com foco no significado individual, na importância da interpretação e complexidade de uma situação, honrando o estilo indutivo. Entende-se que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, portanto, baseia-se na interpretação dos fenômenos e na atribuição de significados, não utilizando métodos e técnicas estatísticas, objetivando gerar conhecimentos úteis partindo de verdades e interesses universais.

Caracteriza-se como uma pesquisa descritiva porque visa descrever as características de determinada população, envolvendo o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados como entrevistas semiestruturadas e observações, assumindo a forma de levantamento.

5.1 LOCAL E PARTICIPANTES

A pesquisa está direcionada a caixas bancárias lotados em bancos públicos de porte nacional da

cidade de Cruz das Almas, no estado da Bahia. Aceitaram participar da pesquisa 8 caixas, que exerciam a função há mais de 6 meses, que não estavam em período de férias ou folga, nem em horário de atendimento. Não participaram da pesquisa caixas que se encontravam em estágio probatório, caixas substitutos, que não estavam lotados em agências estatais de Cruz das Almas, caixas com menos de seis meses na função, que estivessem em horário de atendimento ou que não concordassem em participar.

5.2 INSTRUMENTOS

As informações foram coletadas pessoalmente pelos pesquisadores através de uma entrevista semiestruturada baseada em instrumentos já utilizados em outras pesquisas que abordaram as temáticas de qualidade de vida e fatores estressores. A entrevista contou inicialmente com 5 questões referentes aos aspectos sócio demográficos. Em seguida, foram elaboradas 14 perguntas que abordavam assuntos referentes à relação com a chefia e colegas de trabalho, ações da empresa relacionadas à QV, satisfação com o salário, atividades exercidas no trabalho, dentre outras com o objetivo de obter as informações necessárias para responder as questões levantadas nesta pesquisa. As entrevistas foram realizadas no próprio local de trabalho, em um local reservado e após o expediente dos participantes. Todas as entrevistas foram gravadas com a autorização dos participantes, os quais assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e, posteriormente, foram transcritas para serem analisadas de acordo com o método de Análise de Conteúdo de Bardin (2006).

5.3 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização da coleta de dados, uma carta de anuência foi elaborada para ser enviada a todos os bancos públicos da cidade de Cruz das Almas. O objetivo era informar e esclarecer os fins da pesquisa aos gerentes para receber a autorização e realizar as entrevistas com os caixas. Em seguida, foi elaborado o termo de consentimento para ser entregue e assinado pelos caixas bancários que aceitassem participar da pesquisa.

Foi combinado com os gerentes que aceitaram a realização da pesquisa uma data e horário específicos de visita para que os pesquisadores pudessem conversar com os caixas sobre as entrevistas. Os colaboradores que aceitaram participar assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido e marcaram o horário que seria mais adequado para a entrevista após o seu expediente.

No momento da entrevista, os entrevistados foram convidados a escolher um local reservado em seu ambiente de trabalho que pudesse evitar possíveis interrupções e que os deixassem mais à vontade. Antes de iniciar as entrevistas, foi reforçada a questão do sigilo quanto às informações que seriam apresentadas e foi perguntado a cada entrevistado se poderia ser feito o uso de um gravador de áudio do celular. Todos os participantes concordaram e as entrevistas foram

realizadas seguindo um roteiro elaborado anteriormente com questões semiestruturadas, sendo cinco questões de aspectos sócio demográficos e quatorze questões relacionadas à QV e fatores estressores no trabalho. Todas as entrevistas foram transcritas para serem analisadas de acordo com a Técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (2006).

6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na execução da análise dos dados, seguindo a proposta metodológica de Bardin, foi realizada inicialmente uma pré-análise. Nesta etapa, o material coletado começou a ser organizado através da leitura flutuante, que tem por objetivo começar a compreender os textos obtidos de um modo geral através de uma leitura rápida e dinâmica. Em seguida, foram selecionadas as informações utilizadas e que contemplam os objetivos da pesquisa, concluindo com a determinação dos indicadores obtidos através dos recortes do material em análise (BARDIN, 2006).

A segunda fase é constituída pela exploração de material. Esta etapa definiu as categorias e identificou as unidades de registro e contexto. As informações obtidas foram submetidas a um estudo aprofundado orientado pelas hipóteses e referencial teórico. Tal encaminhamento possibilitou interpretações e inferências que fazem parte da terceira fase, durante a qual ocorreu o tratamento dos resultados, ou seja, as informações mais relevantes foram condensadas e submetidas a uma análise crítica e reflexiva embasada na literatura (Bardin, 2006).

Seguem abaixo as características sócio demográficas obtidas através da coleta de informação:

	N	%
Sexo:		
Feminino	4	50,0
Masculino	4	50,0
Grau de Escolaridade:		
Ensino Superior Completo	6	75,0
Ensino Superior Incompleto	2	25,0
Estado Civil:		
Casado (a)	6	75,0
Solteiro (a)	2	25,0
Cidade onde Mora:		
Cruz das Almas	4	50,00
Feira de Santana	3	37,5
São Felipe	1	12,5
Idade:		
27 a 38 anos	5	62,5
39 a 48 anos	1	12,5
49 a 58 anos	2	25,0

Tabela 1 - Informes Sócio Demográficos
Fonte: Elaboração própria (2016)

Participaram deste estudo oito colaboradores, sendo quatro indivíduos do sexo masculino e quatro do sexo feminino. Da amostra, 75% é composta por pessoas casadas e que possuem ensino superior completo e 62% é composta por pessoas de faixa etária entre 27 a 38 anos.

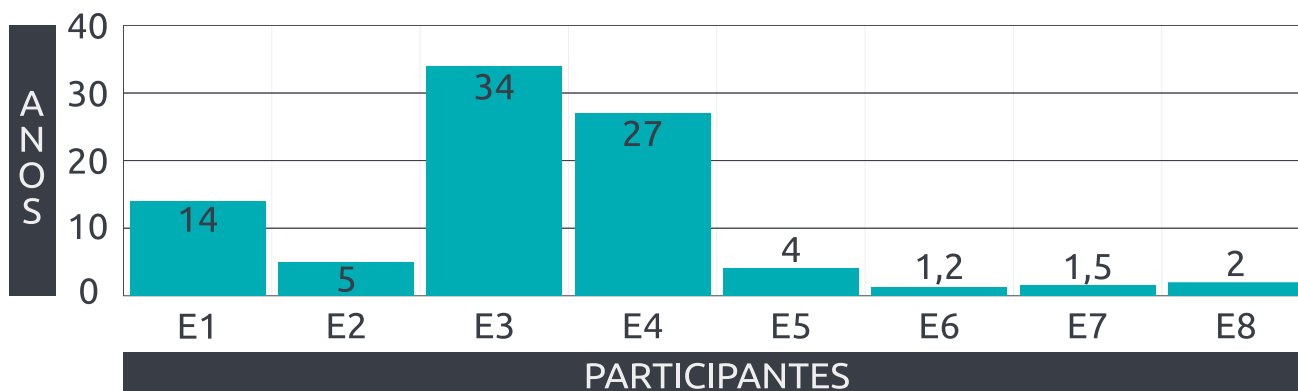


Gráfico 1 - Tempo de Serviço na Instituição

Fonte: Elaboração própria (2016)

Em relação ao tempo de serviço na instituição, o tempo mínimo relatado foi de um ano e dois meses, e o tempo máximo relatado foi de trinta e quatro anos. Os colaboradores que participaram da pesquisa passaram a exercer a função de caixa por meio de concurso ou seleção interna, no caso daqueles que trabalhavam como escriturários.

Tendo como base os objetivos do presente trabalho e as falas dos entrevistados, foram identificadas duas categorias e quatro subcategorias que irão agrupar e organizar cada fala, tendo a função de facilitar e deixar mais claro o processo de discussão das informações coletadas. Segue abaixo o quadro de categorização e subcategorização:

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Categoria 1 Fatores Estressores	Condições de Trabalho Organizações do Trabalho
Categoria 2 Percepções da promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho	Intervenções Positivas Intervenções Negativas

Quadro 1 - Distribuição das Categorias e Subcategorias

Fonte: Elaboração própria (2016)

A primeira categoria, desenvolvida a partir das falas dos participantes, trata de “Fatores Estressores”, que contextualizam grande parte das experiências relatadas pelos entrevistados. Na busca por explicações mais específicas para essa categoria, foram criadas duas subcategorias: Condições de Trabalho e Organizações do Trabalho, apresentadas abaixo com a ilustração de suas unidades de análise.

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE
<p>Condições de Trabalho</p>	<p><i>“[...]o descansar é sentar pra almoçar na copa[...]a gente tem umas cadeiras aqui que dá uma dor na coluna[...]” (E2); “[...]quando falta um a gente sente, e sobrecarrega, ai eu fico mais cansada, porque tem que desenvolver a atividade de uma pessoa que não está ali no momento... e logicamente tem a questão do físico[...]” (E4); “[...]nós temos um piso no caixa que tá faltando, tipo as vezes meu pé engancha e pode causar algum acidente e ai nós abrimos um chamado mas não é resolvido[...] o ambiente de trabalho, não é bom[...] uma das principais consequências que eu percebo é no físico[...]a gente fica tenso, senta de maneira irregular e eu sinto muita dor nas pernas e na coluna, por ficar muito tempo sentada na mesma posição[...] eu sentia muita dor nas costas, dores que eu não suportava e que eu tive que procurar a fisioterapia. [...]” (E5); “[...] Querendo ou não em alguns momentos você fica sobrecarregado, e isso afeta sim no desgaste físico que você leva para o pós trabalho, e isso é inevitável. [...]”(E6); “[...]além da agência lotar tem ainda as demandas empresariais, ai soma isso tudo ai , mais a correria aqui, mais o medo de não perder dinheiro, stress[...]ninguém almoça em quinze minutos[...]não tem intervalo, o ambiente que tem, é a copa ou cozinha, não tem outro lugar, não tem local de descanso, não tem nada[...] eu tenho que digitar o código de barra e isso me atrasa e conseqüentemente eu forço mais o punho, é uma bola de neve [...]” (E7);</i></p>
<p>Organizações do Trabalho</p>	<p><i>“[...]o trabalho do caixa é mecânico mesmo, é repetitivo, é todo dia fazer aquela mesma coisa, daquele mesmo jeito [...]a gente não consegue praticamente produzir nada direito com eficiência[...]o cliente vai se estressar, porque para ele a gente que é o banco e tem que ouvir[...] eles exigem alguns cursos mas para a gente quando está no caixa é muito difícil fazer um curso ou até impossível[...]muitas vezes alguns gerentes preferem escolher ali algumas pessoas que eles já conhecem que tem uma certa habilidade com aquele negócio[...]” (E1); “[...]se a gente for observar todos esses aspectos como segurança, perder numerário, colocar sua vida em risco... a gente tem colegas que sofreram sequestro, que foram assaltados e tal... então a gente avalia que o salário poderia ser diferente“[...]é uma função sem muitas aventuras no sentido de conhecimento[...] existem as oportunidade, mas nem sempre o critério é o potencial, talvez isso não seja colocado em primeiro plano, ai tem colegas que tinham conhecimento e foram deixados de lado por quem tinha relações[...] rapaz, eu realizado profissionalmente? Não, estou aqui dando o melhor de mim por uma situação de subsistência... não é meu sonho de vida[...] existe muita gente se sentindo angustiada... tem cobranças que ultrapassam os limites da normalidade... a luta do sindicato é grande devido ações abusivas [...]” (E2); “[...]quando falta um a gente sente, e sobrecarrega, ai eu fico mais cansada[...]você puxa mais da sua mente pra desenvolver a atividade e logicamente tem questão do físico e mental, a sobrecarga[...] [...]nessa carreira não tem crescimento, você estaciona [...]” (E4); “[...]eu só utilizo pagar e receber, pagar e receber, entendeu? Essa função não ajuda a crescer [...] no momento em que tira uma pessoa do caixa pra desempenhar outras funções já sobrecarrega [...]temos que atender rápido e tomar cuidado pra não ter diferença e ai é estresse o dia todo [...]fico preocupada de quando vou conseguir chegar em outra função[...] poxa, eu acredito que realização profissional no caixa não tem... tentei assumir simplesmente pelo valor[...] saber que o caixa vai me dar uma oportunidade de crescimento na empresa isso eu sei que não[...] realização pessoal também não, não tenho nenhuma [...]” (E5); “[...]a função de caixa é uma função limitada, você tem muito pouco para evoluir [...]no caixa ainda não me sinto realizado, mas ele serve como uma passagem pra mim [...]” (E6); “[...]a gente não recebe insalubridade, a gente só recebe um bônus de função, mas não cobrem as perdas [...] corre o risco de ficar preso na área de caixa, ela corre o risco de morrer aqui [...] estou no banco por questões econômicas... pra mim o banco é escada[...] eu não me sinto tão à vontade, mas havendo a necessidade eu comunico[...]” (E7).</i></p>

Quadro 2 - Distribuição das subcategorias e unidades de análise da categoria 1.Fonte: Elaboração própria (2016)

Entende-se por fatores estressores: aumento do volume de trabalho, conflitos diários no trabalho, pressões, incompreensão da chefia, ambiente desfavorável ao indivíduo, função não adequada ao indivíduo, dentre outras, ou mesmo, como disse Paschoal e Tamayo (2004, p.47), “um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressoras, as quais, excedendo sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas”.

A primeira subcategoria é “condições de trabalho”, que, segundo Dejours (1992), refere-se ao ambiente físico, ambiente químico, ambiente biológico, condições de higiene, de segurança, e às características antropométricas do posto de trabalho. Devido à organização do trabalho dos caixas bancários, na subcategoria “condições de trabalho”, os participantes relataram apenas questões referentes ao ambiente físico, ou seja, condições ergonômicas e estruturais do ambiente organizacional:

“[...] a gente tem umas cadeiras aqui que dá uma dor na coluna [...] (E2); [...] as mesas dos caixas que trabalham às vezes passa muito tempo pra trocar [...] (E3); [...] o ambiente da bateria de caixa é péssimo. São pisos quebrados, armários velhos caindo por cima, muita poeira, fios soltos no computador [...] (E5)”.

A segunda subcategoria é “organização do trabalho”, que, segundo Dejours (1993), refere-se à divisão das tarefas, definição do trabalho a ser executado, modo operatório, ritmo, hierarquia, remuneração, questões de responsabilidade, supervisão de comando, relações de poder, dentre outras. Nesta subcategoria, foi percebido que o trabalho de caixa é marcado por monotonia, porém, não no sentido de ausência de trabalho, mas na escassez de componentes diversos, afinal dentre as maiores reclamações está o fato do trabalho ser extremamente repetitivo:

“[...] você faz aquilo sempre o tempo todo, fica condicionado a chegar no caixa e atender aquilo ali [...] (E1); [...] a questão do trabalho operacional, ai é bem simples e objetivo [...] (E2); [...] não tem uma gama muito grande de atividades, então, por mais que você adquira conhecimento fora, você não tem muito onde aplicar [...] (E6)”.

Dejours (1993) reflete sobre a importância da organização avaliar a possibilidade do colaborador possuir um modo operatório menos rígido, com variedades de atividades, possibilitando a diminuição da constância imposta, não tendo um único caminho para execução da tarefa. Quando o trabalho possui a característica de ser repetitivo, ele passa a ser perigoso para o trabalhador não favorecendo sua saúde física e psíquica. Dejours (1993, p.104) afirma que em um “trabalho repetitivo, sob pressão de tempo, não há utilização de vias de descarga. A energia psíquica se acumula transformando-se em fonte de tensão e desprazer, até que aparece a fadiga, depois a astenia e, a seguir, a patologia”.

O trabalho dos caixas bancários é percebido como fatigante e não oferece vias de escape saudáveis para os colaboradores, sendo necessário recorrer à via visceral (psicossomática). Para Dejours (1993), a doença física pode ser desencadeada quando o sujeito está sobrecarregado psicologicamente ou quando alguma situação afetiva já se tornou insuportável para o indivíduo:

“[...] o que mais me afeta assim com tudo isso é o estresse [...] o corpo fala de alguma forma [...] aqui desde que eu entrei é caspa e queda de cabelo, caspa e queda de cabelo demais, então é estresse [...] (E7)”.

Levando em consideração as duas subcategorias, percebeu-se que a grande dificuldade existente quanto ao trabalho dos caixas é que as condições de trabalho por se tratarem de problemas no

ambiente físico, ainda se constituem no menor dos males quando comparadas à organização do trabalho. Assim, mesmo que houvesse intervenções ergonômicas, sua ação seria limitada, pois traria apenas um alívio parcial. Na opinião de Dejours (1992), para o colaborador que enfrenta uma enormidade de exigências organizacionais, um reparo ergonômico será irrisório e não terá benefícios a longo prazo se a organização permanecer aquém de questões como: baixa remuneração:

“[...] a responsabilidade é grande e o valor da função é pequeno diante do nosso risco e se não tivesse o risco levando em conta a minha contribuição ainda seria pouco [...] (E5); [...] a minha capacidade cognitiva é muito maior do que a que eu utilizo aqui, é mecânico, do meu ponto de vista qualquer criança pode desenvolver, desde que ela seja ensinada [...] (E7)”.

A segunda categoria é “percepções da promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho”, que discutirá como os colaboradores percebem as intervenções realizadas pela empresa no quesito qualidade de vida. A mesma apresenta duas subcategorias: intervenções positivas e intervenções negativas. Segue abaixo a ilustração das unidades de análise.

SUBCATEGORIAS	UNIDADES DE ANÁLISE
Intervenções Positivas	<p>“[...] Tem um programa de lanche saudável, alimentação saudável que isso pra mim considero muito bom[...]” (E1); “[...] nós temos um exame anual, que é uma prevenção, que é feito todo o ano [...] às vezes tem vacina de gripe que o banco fornece [...]” (E3); “[...] tem um profissional de massoterapia [...] nós temos um plano de saúde muito bom [...]” (E5); “[...] A gente tem a ginastica laboral três vezes na semana, os exames periódicos que são obrigatórios [...]” (E6); “[...] Ela faz o básico, que toda empresa tem que fazer, que é disponibilizar uma ginastica laboral. O que eu faço para evitar LER, é algo que eu aprendi, de alongamento [...]” (E7); “[...] o que a gente tem é a ginastica laboral... às vezes tem palestra [...]” (E8);</p>
Intervenções Negativas	<p>“[...] tem a questão do exame periódico... que eu acho que poderia ser um pouco mais detalhado... só faz uma consultinha rápida [...] tem algumas políticas de prevenção... mas eu acho que poderia ser melhor... poderiam observar mais a questão de saúde não só a questão de prevenção de acidentes... mas a questão da qualidade de vida dos funcionários, o bem estar [...] falta um pouco mais da empresa se envolver nisso [...]” (E1); “[...] a parte teórica é muito linda, aí, quando você vem pra prática, você vê aqui ó, que poderia estar tudo certinho, mas não está ... A gente que trabalha seis horas tem 15 minutos pra fazer não sei o quê?... a gente tenta almoçar nesses 15 minutos ... a gente teve que optar entre comer e massagear ... existe essa questão da qualidade de vida, mas isso é bagunçado com a dinâmica da coisa... . A profissional vem, fala que a minha cadeira não pode ficar assim por causa do apoio, da postura... sim, mas cadê o material? Existe, mas falta concretizar [...]” (E2); “[...] Não tem nenhuma atividade específica que eu ache benéfica, não vejo, não tem [...] intervalos na prática não ocorrem. Existe a preocupação porque existem as obrigatoriedades [...]” (E6). “[...] tem é a ginastica laboral[...] apesar de ser algo ligado a CLT[...]” (E8).</p>

Quadro 3 - Distribuição das subcategorias e unidades de análise da categoria 2. Elaboração própria (2016)

A primeira subcategoria trata das “intervenções positivas” relacionadas à qualidade de vida, que se referem às ações realizadas pela organização identificadas como benéficas pelos indivíduos.

Explicando sobre a relevância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Limongi-França (2009) considera a importância da qualidade de vida do ser humano de maneira integral, de modo a contemplar os domínios: biológico, psicológico, social e organizacional. O domínio biológico

se refere à promoção da saúde, segurança, controle dos riscos ambientais e atendimento às necessidades físicas em geral, como, por exemplo, os exames de rotina, a ginástica laboral e lanches no intervalo. O aspecto psicológico trata da promoção da autoestima e do desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais; exemplos disso são as oportunidades de crescimento na carreira e planos de cargos e salários. O domínio social trata de benefícios sociais obrigatórios ou espontâneos que criam oportunidades de lazer, esportes e cultura, por exemplo, convênios comerciais e financiamento de cursos. O aspecto organizacional refere-se à valorização da imagem corporativa, da estrutura organizacional, relacionamento da empresa com os empregados, exemplos, treinamento e desenvolvimento e processos e tecnologias avançadas” (ROSSI; QUICK; PERREWÉ, 2009).

Através das falas dos participantes foi possível identificar que todas as intervenções positivas desenvolvidas no ambiente organizacional estão relacionadas apenas ao domínio biológico:

“[...] Tem um programa de lanche saudável [...] (E1); [...] nós temos um exame anual [...] às vezes tem vacina de gripe que o banco fornece [...] (E3); [...] tem um profissional de massoterapia [...] nós temos um plano de saúde muito bom [...] (E5)”.

A segunda subcategoria é “intervenções negativas”, que, em contraposto a primeira, descreve as percepções quanto às ações realizadas pela empresa referentes à qualidade vida, entendidas como impróprias pelos colaboradores.

Limongi-França (2009) relata que a QVT é um conjunto de escolhas de bem-estar único e individualizado que proporcionam autoestima positiva, percepção de equilíbrio, hábitos saudáveis e prontidão para o desempenho no trabalho saudável, que irão propor uma visão integrada e holística do ser humano, possibilitando assim a efetivação dos planos de QVT (Rossi *et al.*, 2009).

Nas informações recolhidas são encontradas muitas contradições ao que propõe os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho, como: exames superficiais, atenção apenas a aspectos biológicos, esquecimento das necessidades psicológicas, sociais e práticas organizacionais saudáveis:

“[...] A profissional vem, fala que a minha cadeira não pode ficar assim por causa do apoio, da postura... sim, mas cadê o material? Existe, mas falta concretizar [...] (E2); [...] Não tem nenhuma atividade específica que eu ache benéfica, não vejo, não tem [...] intervalos na prática não ocorrem. Existe a preocupação porque existem as obrigatoriedades [...] (E6)”.

à luz do referencial teórico utilizado neste trabalho, foi identificado que as promoções de qualidade de vida fomentadas pelas instituições bancárias estatais de Cruz das Almas-BA não contemplam os objetivos necessários para que os seus colaboradores possam gozar de uma qualidade de vida plena no ambiente laboral.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta investigação foi possível obter dados suficientes para descrever os aspectos sócio demográficos da amostra, como: grau de escolaridade, sexo, idade, cidade onde mora, tempo de serviço na instituição e estado civil. Também foi possível compreender as condições de trabalho e a organização do trabalho. Percebeu-se, no decorrer da análise das condições de trabalho, que apenas os aspectos relacionados ao ambiente físico foram relatados, principalmente questões referentes à ergonomia. As queixas mais frequentes dos participantes foram referentes aos móveis pouco ergonômicos que, ao final do expediente, resultavam em dores nas pernas e na coluna, aos materiais e equipamentos inadequados para realizar o trabalho com agilidade, e à falta de tempo e espaços para descanso.

Quanto à organização do trabalho foi identificado que a função de caixa é marcada pela repetição e monotonia, se caracterizando como um trabalho fatigante e adoecedor. Além de ocasionar um senso de inutilidade dos conhecimentos adquiridos no período de formação, por ser caracterizado pelos colaboradores como um trabalho operacional e bastante simples e objetivo.

O estudo também possibilitou a apreensão das percepções da qualidade de vida no trabalho destes profissionais, e, por meio dos relatos, foi possível analisar as intervenções positivas e intervenções negativas realizadas pela organização. Os resultados demonstram que os colaboradores não possuem qualidade de vida no trabalho, pois todas as intervenções positivas estavam relacionadas apenas ao aspecto biológico, não sendo considerado o social, o psicológico ou o organizacional. E as intervenções negativas entravam em contradição com as positivas, sendo que todas as intervenções realizadas eram obrigatórias, por lei, não existindo espontaneidade quanto à promoção da qualidade de vida.

Portanto, com base nos resultados obtidos, foi possível constatar que a problemática e os objetivos deste estudo foram alcançados, atestando por meio do confronto das informações coletadas com a literatura que os fatores estressores influenciam diretamente na qualidade de vida dos caixas bancários de Cruz das Almas.

Assim, faz-se necessária a realização de uma revisão dos programas e projetos de qualidade de vida para atender às reais necessidades dos colaboradores. Também é imprescindível uma diminuição das disfunções burocráticas no quesito “resolução de problemas”, no que tange à saúde, ergonomia e qualidade de vida.

Este trabalho, marcadamente descritivo, possibilita uma visão inicial sobre a organização e condições laborais em que os caixas bancários estão inseridos e aponta para a necessidade de estudos mais amplos, possivelmente quantitativos, com outros colaboradores desta categoria profissional atuando, também, em instituições privadas.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, J. N. **Qualidade de vida no trabalho: controle de escondimento do mal estar.** Revista Trabalho Educação e Saúde. Rio de Janeiro, v.7, n. 3, 573 - 585. 2010.
- ATHAYDE, M.; BRITO, J. **Vida, saúde e trabalho: dialogando sobre qualidade de vida no trabalho.** Revista Trabalho Educação e Saúde. Rio de Janeiro, v.7, n. 3, 587-597. 2010.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa, Portugal: Edições 70. (Obra original publicada em 1977). 2006.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. São Paulo: Cortez Oboré, 168. 1992.
- _____. **Por um trabalho, fator de equilíbrio.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 33, n. 3, 98 - 104. 1993.
- DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Rotatividade setorial: dados e diretrizes para a ação sindical** - São Paulo. 2014.
- KARASEK, R. A.; THEORELL, T. **Healthy Work: stress productivity and the reconstruction of working life.** New York: Basic Books. 1990.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ALBUQUERQUE, L. G. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração. São Paulo, v. 33, n. 2, 40 - 51.1998.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Promoção de saúde e qualidade de vida: o desafio da gestão integrada.** In: ROSSI, Ana Maria; QUICK, James Campbell; PERREWÉ, Pamela L.(Org.). Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo. São Paulo: Atlas. 2009.
- PADILHA, V. **Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia.** Revista Trabalho Educação e Saude. Rio de Janeiro, V. 7, n.3, 549-563. 2010.
- PASCHOAL, T., & TAMAYO, Á. **Validação da escala de estresse no trabalho.** Estudos de Psicologia. v. 9, n. 1, 45-52. 2004.
- RODRIGUES, A. **Stress, trabalho e doenças de adaptação. Stress e trabalho: guia prático com abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, cap. 2. 1997.
- SILVA, T. **A qualidade de vida no trabalho de bancários de instituições privadas.** Pedro Leopoldo. 2013.
- SEEB. Sindicato dos Enfermeiros do Estado da Bahia. **Mal que assombra a vida dos bancários.** Disponível em: <<http://www.bancariosfeira.com.br/noticia.php?id=2625>>. Acesso em: 25 Mai 2016.
- WHOQOL. **The World Health Organization. Social Science and Medicine.** The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): position paper from 10:1403-1409. 1995.
- VARGAS, D. O. **Qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária de Porto Alegre.** Porto Alegre. 2010.