

Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários

Juliana Lemos Silva¹

Vera Lucia Navarro²

O setor bancário brasileiro passou por intenso processo de reestruturação e ocupou posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, aliada às novas formas de organizar o trabalho, resultou em mudanças que refletiram na saúde dos trabalhadores. Fundamentado no referencial teórico metodológico do materialismo histórico-dialético, este estudo, de caráter qualitativo, teve por objetivo investigar as condições de trabalho de bancários, para identificar em que medida as mudanças na organização do trabalho interferiram na saúde daqueles trabalhadores. Os dados foram coletados através de entrevistas com onze bancários. Os resultados revelaram, além de adoecimentos de ordem física por doenças ocupacionais, diretamente relacionadas à intensificação do trabalho, o aumento da incidência de sofrimento mental e sentimento de perda de identidade profissional. Predominaram, nos depoimentos, sentimentos de frustração e insegurança em relação ao trabalho e preocupação com a pressão psicológica, derivada da necessidade de cumprimento de metas.

Descritores: Trabalho; Condições de Trabalho; Saúde do Trabalhador; Doenças Profissionais.

¹ Mestre, Professor, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil.

² Doutor, Professor, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Brasil.

Work Organization and the Health of bank employees

The Brazilian banking sector has undergone an intense restructuring process and taken a leading position in the incorporation of new technologies and organizational innovations. Computerization in the industry, in association with forms of work organization, has resulted in changes that reflect on the workers' health. Based on the theoretical and methodological frameworks of historical and dialectical materialism, this qualitative study investigates the work conditions of bank employees in order to identify the extent to which changes in work organization interfere with these workers' health. Data were collected through interviews held with 11 bank employees. In addition to physical sickening due to occupational diseases directly related to work intensification, the results also show an increased incidence of mental suffering and a feeling of loss of professional identity. Work-related frustration, instability and concerns related to psychological pressure resulting from the need to achieve goals predominated in the reports.

Descriptors: Work; Working Conditions; Occupational Health; Occupational Diseases.

Organización del trabajo y salud de empleados del banco

La Banca Brasileña pasó por un intenso proceso de reestructuración y ha ocupado posiciones de liderazgo en la incorporación de nuevas tecnologías e innovaciones organizacionales. La informatización de la industria, junto con nuevas maneras de organización del trabajo, dio lugar a cambios que reflejaron en la salud de los trabajadores. Con base en el marco teórico y metodológico del materialismo histórico y dialéctico, este estudio cualitativo tuvo como objetivo investigar las condiciones laborales de los empleados del banco para identificar el grado en que los cambios en la organización del trabajo influyeron en la salud de los trabajadores. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas con once empleados del banco. Los resultados mostraron, además de las enfermedades físicas profesionales directamente relacionadas con la intensificación del trabajo, aumento de la incidencia de sufrimiento mental y la sensación de pérdida de identidad profesional. Predominaron en las entrevistas sentimientos de frustración e inseguridad sobre el trabajo y la preocupación por la presión psicológica de la necesidad de logro de los objetivos.

Descriptores: Trabajo; Condiciones de Trabajo; Salud Laboral; Enfermedades Profesionales.

Introdução

Diversos setores da economia brasileira sofreram rearranjos organizacionais decorrentes da reestruturação produtiva, intensificada principalmente nos anos 1990. O setor financeiro ocupou posição de "vanguarda" na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais e vivenciou intenso ajuste estrutural a partir da globalização do sistema financeiro, já em curso nos anos 1980 e intensificado na década de 1990⁽¹⁻²⁾.

O referido processo insere-se num contexto de acirramento da concorrência entre bancos nacionais e internacionais, mudanças institucionais, implantação de planos econômicos no país nos anos 1980 e 1990, particularmente, os Planos Cruzado e Real, bem como a redução dos índices inflacionários⁽³⁾. A base das

novas exigências e qualificações requeridas no setor se fundamenta em três fenômenos sociais característicos: o desemprego, a precarização do trabalho e a intensificação do ritmo laboral⁽³⁾. É possível afirmar que as mudanças substanciais, operadas com o advento da reestruturação produtiva, ocorreram no sentido de implantar estratégias como a cobrança de maior diversidade de serviços e produtos de seus clientes, intensificação da terceirização e a exteriorização dos clientes das agências, flexibilização do trabalho, redefinindo tarefas e atividades bancárias tradicionais⁽¹⁾.

Os bancários passaram por momentos de redefinição em seus "traços constitutivos", transformaram-se em "bancários-vendedores", capacitados para atender

integralmente os seus clientes, muitas vezes de forma individualizada, para cumprir metas a eles impostas de vendas de títulos, seguros, aplicações e demais produtos e serviços bancários⁽⁴⁾. Nesse novo modelo de gestão, o bancário adquiriu maior funcionalidade, “qualificação” e polivalência para se tornar um “exímio vendedor”⁽⁵⁾.

Além dessas mudanças ocorridas, a partir do processo de reestruturação produtiva, terem afetado a maneira de ser do trabalho bancário também afetaram a saúde dos trabalhadores dessa categoria profissional. À medida que a aplicação da tecnologia nas agências bancárias se tornou cada vez mais avançada, aumentaram os adoecimentos relacionados ao trabalho, como se pode constatar nas pesquisas referidas neste artigo, algumas das quais focadas diretamente nessas questões. Para alguns autores, tanto o processo de automação quanto as redefinições de perfil, no modo de trabalhar bancário, são responsáveis pelo processo de adoecimento dos seus trabalhadores. Face às mudanças, aumentam as queixas e reclamações em relação às tensões, estresses e pressões sofridas dentro das instituições⁽⁶⁾. Apesar da existência de significativa produção bibliográfica sobre essa temática, por se tratar de problema do âmbito da saúde coletiva, justificam-se pesquisas como a aqui apresentada, que possam colaborar para a elucidação do problema, bem como subsidiar os organismos responsáveis pela vigilância dos ambientes de trabalho e as políticas públicas que tratam do assunto.

Objetivos

Tendo como referência esse quadro de mudanças, esta pesquisa teve por objetivo investigar as condições de trabalho em uma instituição bancária privada de Uberaba, MG, para identificar em que medida as mudanças na organização do trabalho interferiram na saúde dos bancários.

Metodologia

Trata-se de estudo de caráter qualitativo e foi fundamentado no referencial teórico metodológico do materialismo histórico-dialético. A bibliografia selecionada que deu suporte à análise dos dados priorizou textos centrados nas mudanças ocorridas no universo do trabalho, destacando questões relativas à reestruturação produtiva, em especial aquela ocorrida no setor bancário brasileiro e os reflexos dessas transformações para as condições de trabalho e saúde dos trabalhadores, buscando, dessa forma, a compreensão do objeto de estudo em sua totalidade. Os dados foram coletados entre 2008 e 2009, por meio de entrevistas semiestruturadas,

com onze trabalhadores pertencentes a diversos níveis hierárquicos de uma instituição bancária privada, em Uberaba, MG, que emitiram livre consentimento para participar da pesquisa. Foram critérios de inclusão: ter vínculo empregatício com a instituição no momento da realização da pesquisa, atentando-se para o detalhe de que pelo menos metade dos entrevistados tivesse mais de dez anos de carreira na instituição estudada. As entrevistas foram gravadas e realizadas no domicílio dos entrevistados. O número de participantes dependeu da evolução da pesquisa, inclusive da qualidade dos dados coletados através das entrevistas, da capacidade de abrangência da compreensão, profundidade e da saturação ou reincidência das informações.

Além das entrevistas com os bancários, a pesquisa incorporou informações advindas de outras fontes: documentos históricos e dados secundários foram consultados no sindicato da categoria e no Arquivo Público de Uberaba. Dados adicionais que auxiliaram na compreensão do objeto de pesquisa e na reconstituição do processo de trabalho foram obtidos através de entrevistas com um psicólogo, com o presidente do Sindicato dos Empregados em Estabelecimento Bancário de Uberaba e Região (Seebu), e com dois bancários aposentados. O material obtido através dos depoimentos foi submetido a análise temática. Os depoimentos selecionados foram divididos por temas que remetiam aos objetivos da pesquisa e que possibilitaram a reconstituição do processo de trabalho, bem como destacar as mudanças ocorridas e seus reflexos na saúde dos trabalhadores. Ao reconstituir o processo de trabalho, a partir das informações colhidas nos depoimentos e na bibliografia consultada, os resultados e a discussão foram apresentados concomitantemente, entrelaçando teoria e empiria na mesma seção, destacando-se as relações entre a atividade laboral e os problemas de saúde relatados pelos trabalhadores. Esta pesquisa respeitou os aspectos éticos previstos na Resolução 196/96 do CNS, pertinentes a pesquisas relativas a seres humanos, e foi aprovada pelo Comitê de Ética do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto (Processo HCRP nº11021/2007).

Resultados e discussão

O trabalho bancário no contexto da reestruturação produtiva

É possível dividir o processo de trabalho bancário no Brasil em três etapas. Na primeira, que compreende até a década de 1960, o trabalhador exercia o controle sobre a execução do seu trabalho. Em um segundo momento, até a década de 1980, há o predomínio do padrão taylorista-

fordista, baseado em rotinas pré-definidas e em programas de computadores, o que provocou desqualificação do bancário, à medida que o conhecimento exigido na fase anterior foi descartado. A década de 1980 foi marcada pela difusão do uso de computadores no ambiente do trabalho bancário. Parte das atividades dos bancários foi sendo transferida aos clientes – o oferecimento de equipamentos de autoatendimento é emblemático – e grande parte das informações se tornaram disponíveis *online*⁽⁷⁾. A última etapa, a partir de 1990, se caracterizou pelo aumento da automação e, conseqüentemente, acentuada redução e eliminação de postos de trabalho⁽⁷⁾. Observaram-se, nessa fase, aumento na intensificação do trabalho, descumprimento da jornada de trabalho e aviltamento, fatores que agravaram as condições de trabalho. A caracterização do tradicional trabalho bancário se resumia em atividades realizadas nas agências bancárias. As operações consistiam, basicamente, em contabilizar e receber os depósitos, recolher tributos, pagamentos, descontos de títulos e executar empréstimos e aplicações financeiras⁽⁸⁾. Sobre esse período, um dos entrevistados fez a seguinte observação: [...] *a gente usava o telex para transmitir a compensação. Éramos realmente bancários no começo. Era muito diferente dos dias de hoje, do que faço hoje. No começo, eu era realmente bancária. A gente mexia com somar cheque, fechar e bater números. E hoje não, hoje a gente mexe realmente com vendas* (entrevistado 6).

Esse “modo antigo de trabalhar”⁽⁹⁾, essencialmente burocrático e de confiança técnica, rico em promessas de cargos desejados, garantia de bons salários e carreira para a vida toda, contrasta com o “modo novo de trabalhar”⁽⁹⁾, implementado a partir do período caracterizado pela automação, que foi reduzido a funções meramente técnicas. É importante salientar que o trabalho bancário detinha determinado *status* por ser executado em ambientes laborais considerados agradáveis, modernos, limpos e que, de certa forma, não exigiam força braçal, quando comparado às atividades fabris ou do setor agropecuário, por exemplo.

Em decorrência das mudanças organizacionais no universo bancário, a expropriação do saber foi uma das principais conseqüências apontadas, tanto pelas referências que tratam dessa temática como pelos relatos dos entrevistados. Desde a implantação dos princípios tayloristas, o trabalho bancário vive intenso processo de “desencantamento do antigo *métier*”⁽¹⁰⁾.

Seguindo a lógica mundial, as estratégias de reestruturação foram adotadas pelos bancos, delegando aos novos bancários as atividades de consultoria financeira e comercialização de novos produtos e serviços⁽⁶⁾. Passaram a valorizar os trabalhadores responsáveis pelo

setor comercial, reconhecendo-os como qualificados e rotulando os bancários do setor administrativo como semiquualificados⁽¹¹⁾. Sobre esse processo de desqualificação do trabalho, destaca-se o seguinte relato, obtido de uma das entrevistadas. *Sou vendedora de dinheiro, vendo dinheiro. O bancário hoje em dia é vendedor de dinheiro. Não é mais aquele que fica só lidando com o dinheiro... Eu vendo dinheiro, produtos e serviços. O bancário hoje acabou. Acho que não poderia chamar bancário, tinha que ser representante comercial do banco* (entrevistado 6).

O novo perfil requerido é o de um trabalhador que tenha a capacidade constante de se adaptar às mudanças⁽¹²⁾. O modo de trabalhar de hoje requer um bancário com uma concepção mais generalista, detentor de habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas, apto para manejar máquinas com rapidez e destreza nos movimentos corporais, que cumpra as metas de produtividade estabelecidas pela gerência. *Acho que hoje a pressão é muito maior; hoje o banco é um comércio. Então um gerente fica desorientado, porque ele tem que bater metas a cada dia, cada mês... Você vende vinte produtos deste mês. No mês que vem o cara quer mais quarenta e aqui é muito pequeno para tanta competitividade, tem muitos bancos, a demanda vai aumentando, aumentando e não tem gente para poder comprar sempre os mesmos produtos. O gerente vai ficando acuado. É onde, às vezes, eles são mandados embora porque não estão produzindo...* (entrevistado 10).

Juntamente com o processo de desintegração do *status* social da profissão e desestruturação não só de um antigo ofício, mas também do próprio saber adquirido ao longo dos anos, o peso da desvalorização vem sendo carregado pelos bancários⁽¹³⁾. A privação de sentido impressa nas normas instituídas pelas organizações reflete, no trabalhador, a incapacidade de realização e reconhecimento, diante da execução de atos sem escolhas e da realização de atividades sem significado⁽¹³⁾.

As relações de desrespeito frente aos problemas e sofrimentos dos bancários são, frequentemente, atribuídas ao comportamento burocrático que os superiores adotam como forma de defesa, por temerem pela imagem que sua agência representa em relação às demais agências da mesma instituição, e impedem, muitas vezes, que os bancários sejam ouvidos e que suas “lamentações” se tornem públicas. No repasse de obrigações e metas existe a figura do gerente, que se apresenta, nesse momento, como cargo de chefia. Entretanto, a partir da necessidade de o bancário se reportar a alguém, o gerente se assume como apenas mais um funcionário do banco e se esquiva, atribuindo a responsabilidade à instituição. Além disso, a sensação de descartabilidade é marcante, como também revela o depoimento:... *porque não tem ninguém para te*

defender, tem que ser você sozinha. [...] Numa segunda-feira eu mandei [o atestado] para o meu administrativo. Ele só ligou comunicando que me deu falta porque não sabia o que tinha acontecido comigo. Eu passei mal e fui para o hospital, mas ele não sabia o que tinha acontecido. Nem sequer se preocupou em ligar para mim. Já passei mal no banco, desmaiei duas, interou três vezes a última, até hoje meu gerente não me deu sequer um telefonema... e fiquei com o meu lado direito todo comprometido, todo parado. Você sente que enquanto você está batendo a meta você é excelente. No dia que você não bater a meta, aquilo que você bateu mês passado, esquece. Agora o que eles precisam comunicar comigo eles mandam telegrama. [...] Até hoje ninguém [do banco] me ligou... (entrevistado 9).

Outro aspecto referente às mudanças sofridas no trabalho bancário e praticado pela instituição em estudo foi o crescente número de escriturários, jovens em início de carreira, contratados pelo banco, o que comprova a intenção da instituição em recrutar pessoas sem experiência profissional anterior, que se submetem à estrutura de poder dos bancos, sem questionamento. Segundo o estudo sobre cultura organizacional⁽¹⁴⁾, as organizações possuem critérios definidos de recrutamento e seleção que, preferencialmente, admitem jovens que não tenham experiência prévia em outra instituição financeira. A formação da mão de obra é vista como uma "matéria-prima a ser moldada e trabalhada, tendo-se em vista valores, crenças e comportamentos da cultura organizacional⁽¹⁴⁾". A instituição se beneficia ainda das escassas possibilidades de emprego na cidade, e consegue arrebatar jovens para dentro de suas agências ofertando-lhes, em média, salários mais 'elevados' (quando comparados às outras atividades na cidade), treinamentos, carga horária de seis horas, qualificação e outros benefícios ilusórios, como a participação nos lucros da empresa. Geralmente, os escriturários são, ainda, jovens acadêmicos com disposição para incorporar o processo de educação, direcionado para sua completa socialização dentro da instituição. Esse sistema de "carreira fechada⁽¹⁴⁾" ensina aos jovens ingressantes a maneira de pensar e agir de acordo com os valores da instituição⁽¹⁵⁾, denominado "comportamento exemplar⁽¹⁵⁾", garantindo à instituição um funcionário dedicado, submisso e disciplinado, como relatado por um dos entrevistados. *Olha, eu e mais uma menina, ela entrou em janeiro e eu entrei em abril, ela já ganhou a promoção dela tem uns quatro meses, então a minha vai ser mais ou menos no mesmo tempo que o dela, menos de um ano pra ter a primeira promoção (entrevistado 4).*

Tal depoimento revela outra tendência difundida na instituição estudada: o pouco tempo necessário para que um escriturário seja promovido. Na estrutura funcional do banco estudado, além dos cargos, existem subdivisões

reconhecidas por letras, como caixa A, B, C, por exemplo. A passagem de uma letra para outra é mais uma forma de motivação do que propriamente valorização, aumento de salários, autonomia na tomada de decisões ou ascensão hierárquica. Para os bancários mais experientes, os jovens perdem muito em conhecimento e prática nesse processo acelerado de ascensão hierárquica. *Quando entrei no banco, para você ganhar uma função como a que eu tenho hoje, trabalhei treze anos no caixa. Hoje uma pessoa não trabalha mais que dois anos no caixa e já ganha promoção. Quando eu entrei era bem diferente. Para você conseguir um cargo de gerente de relacionamento seria o quê? Doze, dez anos. Hoje tem funcionário lá que em dois ou três anos já é gerente de contas (entrevistado 9).*

Ao contrário da lógica de se fazer carreira dentro das organizações, há uma tendência já descrita⁽¹⁰⁾ na década de 1970 e confirmada⁽¹⁰⁾ na década seguinte: a tendência de que os novos bancários não consideram mais o banco como uma "instituição total, à qual ele adere para toda a vida⁽¹⁰⁾". O emprego como bancário é visto como situação provisória, temporária, para a concretização de outros projetos pessoais, como a conclusão de um curso superior⁽¹⁰⁾. Na visão de estudiosos⁽¹³⁾, esses novos agentes, sem expectativas de permanência na atividade bancária, também contribuem para a "degradação do status da profissão⁽¹³⁾". Nessa mesma linha de raciocínio, foi atribuída⁽¹⁰⁾ ao preenchimento das vagas por esse "novo" perfil de bancários "uma quebra importante na tradição do banco⁽¹⁰⁾". As organizações não reconhecem em sua tradicional equipe as qualidades requeridas pelas novas exigências do mercado, buscando, assim, fontes externas de matéria-prima. Os jovens bancários inseridos em postos privilegiados têm "alto potencial e formação universitária, mas sem conhecimentos de banco⁽¹⁰⁾". *É uma coisa que eu acho errada: depois dos 40 anos, você já não serve mais. E não é bem assim, eu acho que você até cria uma maturidade melhor. Eu vejo hoje os meus colegas lá de vinte anos... quer dizer a idade que eu tenho de trabalho eles têm de idade, e você vê que é avoado, não tem aquela maturidade. [...] E todo banco quer isso, ele quer a pessoa que está entrando na faculdade, ele nem quer a pessoa que está formando (entrevistado 10).*

Os depoimentos obtidos revelaram como os bancários são consumidos pelo trabalho no banco, e deixaram claro que "o futuro da empresa não precisa deles, o que os coloca na situação de sujeitos descartáveis, que experimentam o desamparo frente ao seu próprio futuro⁽⁹⁾". A realidade nos bancos, a partir do "desenvolvimento tecnológico a serviço do capital, transforma grande parte da força de trabalho bancária em coisa descartável, tornada desnecessária ao processo avassalador de autovalorização do capital⁽¹⁶⁾". Assim, sob essa lógica exploratória, quando o "corpo útil"

fica doente, decorrente do próprio trabalho, ele se torna incompatível com o mundo do trabalho, sendo o corpo que outrora servia, agora desprezado.

[...] Não tem jeito de te falar. Destrói a gente por dentro. Porque você dá a vida, você trabalha com honestidade, trata os clientes com o maior amor... Depois, no final das contas, você se sente um lixo (entrevistado 9).

O desinteresse por fazer carreira na instituição estudada é agravado por problemas enfrentados na rotina dos bancários. O aumento das exigências de qualificação, a pressão por cumprir metas, as inconstâncias que geram inseguranças, a sobrecarga de trabalho, a destituição do 'saber fazer' e a degradação do *status* da profissão são elementos responsáveis pelo sofrimento no trabalho bancário.

As mudanças no trabalho e os reflexos na saúde

O crescente processo de automação e informatização do trabalho bancário acarretou mudanças na organização, nas condições e nas relações de trabalho. A adoção das novas tecnologias e as novas formas de gestão da força de trabalho resultaram, dentre outras coisas, em intensificação do ritmo, em sobrecarga de tarefas, em diminuição de postos de trabalho, em aumento da pressão e controle sobre os trabalhadores, que refletiram na saúde dos trabalhadores.

Tanto o processo de automação quanto as redefinições de perfil no modo de trabalhar bancário são responsáveis pelo processo de adoecimento dos trabalhadores⁽⁶⁾. A mesma opinião é compartilhada por alguns pesquisadores, ao descreverem a situação dos bancários que se encontram "frente a frente às novas formas de organização do trabalho⁽¹⁷⁾". A submissão às jornadas de trabalho mais longas, cumprimento de metas abusivas, pressão por produção e controle incisivo sobre os tempos de trabalho corroboram para o estresse e o sofrimento mental⁽¹⁷⁾. É também o que relata um dos entrevistados para esta pesquisa. *[...] todo mundo que trabalha lá é meio louquinho, todo mundo é meio stressadinho. É o estresse, a cobrança que gera o estresse, a correria que gera o estresse, tudo que gera o estresse, acho que o pior problema hoje é o estresse* (entrevistado 6).

A existência de transtornos mentais, decorrentes do trabalho bancário, é agravada pelo sentimento de medo, diante da imprevisibilidade de algumas situações de trabalho, e pela insegurança no emprego. O medo do desemprego é sempre presente nas organizações bancárias e é relacionado, principalmente, ao fato de o trabalhador não conseguir manter o desempenho exigido pelas novas gestões, às demissões instantâneas e à falta de garantia dos direitos⁽¹⁸⁾.

Eu acho que o principal problema hoje é o medo do bancário, talvez seja esse tipo de demissão instantânea, a incerteza do amanhã, você não ter um lugar pra você trabalhar [...] o maior medo talvez seja essa insegurança, de hoje estar trabalhando e amanhã às vezes estar sem esse trabalho [...] (entrevistado 3).

"Quanto paradoxo!", exclamaram⁽¹⁹⁾ ao descrever o número crescente de doenças em ambientes laborais tidos como limpos. Os bancários estão sujeitos a riscos invisíveis que podem ser prejudiciais à sua integridade física e mental. A pressão, o ritmo acelerado de trabalho, o assédio moral e as metas abusivas, desencadeantes de doenças e incapacitação para o trabalho, são responsáveis pelo alto índice de absenteísmo. Para aqueles autores «não estamos mais face às doenças profissionais e ligadas ao trabalho clássico;, estamos sim, face às novas formas de sofrimento, para as quais as respostas conhecidas não têm eficácia⁽¹⁹⁾». A ocorrência de LER/Dort em funcionários da instituição estudada teve destaque nos depoimentos dos trabalhadores:, a seguir. *Eu tive LER, me deu tendinite. Cheguei ficar mal, não sabia o que era, vai deixando, a gente tinha medo também, vai empurrando com a barriga, vai fazendo de conta que não é nada, aí aquilo foi piorando, até que eu não tive mais condição porque realmente ficou feio. Eu fiquei parada uns seis meses e meio, fazendo fisioterapia... Voltei a trabalhar não aguentei ficar mais tempo [afastada] você fica até meio deprimida, porque não aparece, não é uma doença que todo mundo olha e vê que tem. Tinha muito preconceito até pelos próprios colegas: 'ah ela pode sair, ela pode andar, ela pode passear, ela pode viajar, só não pode trabalhar' [...] todo mundo lá trabalhando naquela loucura, acaba que fica todo mundo meio assim. Eu voltei [...] fiquei seis meses e meio e voltei. Depois de três meses que eu estava trabalhando tive que sair, fui para trabalhar minha mão já tava inchada, meu braço ficou muito inchado, minha mão ficou roxa, cheguei era umas dez horas quando deu meio-dia eu não consegui mais, porque não conseguia pegar nem na caneta para escrever. [...] fiquei três meses e meio também afastada* (entrevistado 5).

Esse depoimento revelou informações importantes que descrevem as vivências do adoecimento, afastamento e retorno ao trabalho que ocorreram na instituição estudada.

As transformações ocorridas na grande maioria das tarefas bancárias trouxeram consequências importantes para a saúde dos bancários, principalmente as condições de trabalho que propiciam o aumento de doenças como as LER/Dort⁽²⁰⁾.

Com a incorporação da tecnologia, o trabalho certamente evoluiu no sentido de alcançar cada vez mais a produtividade, fortalecida pela automatização e especialização⁽²¹⁾. É esse contexto que obriga o bancário a trabalhar realizando movimentos inadequados, ditados

pelo ritmo acelerado e sob condições que, frequentemente, estão relacionadas aos distúrbios musculoesqueléticos⁽²¹⁾. A presença preocupante de casos de doenças ocupacionais entre bancários revela como as mudanças organizacionais não apresentam melhorias nas condições de trabalho⁽²²⁾. Tal fato é relatado nos depoimentos dos entrevistados. *Ano passado fiquei afastada quatro meses por causa de tendinite nos braços, bíceps, ombro. Caixa por vinte e quatro anos. Graças a Deus foi tudo bem, não tive problema... claro que eu acho que se eu não fosse do sindicato, eles iam dar um jeitinho de me descartar. Porque uma vez afastada por essa doença não tem cura, é uma doença que vai estar sempre. E vou tentando trabalhar e o pior é que não consigo diminuir o meu ritmo, tento ser mais lenta, mas não consigo. Então tem dias que eu sofro dores, e sei que eu não vou conseguir chegar até o final, mas...* (entrevistado 10).

[...] em 2003 estava no caixa. Pressão... saía de lá nove horas da noite. Passei mal, fiquei internada onze dias com problema de dor de cabeça muito forte. Comecei a tomar remédios porque não conseguia dormir, a tensão, dor na nuca, dor de cabeça, comecei a tomar rivotril, captopril, miozan, relaxante muscular e um antidepressivo. Fiquei três anos tomando esses medicamentos e fazendo tratamento. Estava atrapalhando a minha vida pessoal, principalmente o antidepressivo que atrapalha completamente... Parei de tomar os remédios, só que de lá para cá eu não consegui mais, sou dependente completamente de ansiolítico e antidepressivo. Eu não consigo ficar sem. Fiz o tratamento, voltei a trabalhar e depois, em 2006, começou o meu problema na coluna: tenho protusão discal na cervical, três hérnias de disco lombar, tendinite nos dois ombros... e síndrome do túnel do carpo do lado direito. De lá pra cá eu passei mal duas vezes no banco, eu senti o meu lado direito adormecer, minha boca formigar... Ficou comprometido, a hérnia de disco cervical pinça o nervo que corresponde ao meu lado direito. Em 2006, me deu a hérnia lombar, voltei a trabalhar e agora em novembro de 2007 foi o que deu, o meu lado direito todo comprometido. Aí eu afastei [...] (entrevistado 9).

Em um dos estudos que é referência sobre saúde do trabalhador bancário no Brasil⁽²²⁾, observou-se que à dor física dos trabalhadores acometidos pela LER/DORT são acrescidos sentimentos de perda da capacidade para o trabalho, que fornecem base para o surgimento de sofrimentos mentais nos trabalhadores bancários. *Foi diagnosticado síndrome do pânico, estresse, depressão forte... mas eu não sei bem o que eu tenho... Só quero ficar em casa deitado. Não posso ver um sofá que logo deito. Quando chego aos lugares fico assim uma meia hora até eu poder me acalmar* (entrevistado 2).

O período de afastamento do trabalho para tratamento de saúde é também uma forma de reconhecimento social da doença⁽²³⁾. O retorno ao trabalho, após afastamento por motivo de doença⁽²⁴⁾, revelou que “o medo e a

vergonha do bancário que pode permanecer na empresa é o de viver constantemente o que um trabalhador chamou de ‘síndrome do canto’, uma vivência que soma ao sentimento de inutilidade a experiência do isolamento, da invisibilidade da tarefa e de seus resultados, portanto, de si mesmo como trabalhador diante dos próprios colegas⁽²⁴⁾”. *Lá no banco não tem outra função que eu possa fazer que não tenha que digitar, porque hoje tudo dentro do banco é digitação. Então para eu mudar de setor não ia adiantar, e para não ficar igual muita gente em muitos bancos, que ficam quando tem esse tipo de doença [LER/Dort], cria uma certa estabilidade por causa dela, deixam a pessoa ficar de lado. Então prefiro ficar na minha função e trabalhando devagarzinho, a ter que ser um peso dentro do banco* (entrevistado 10).

A história da instituição investigada nesta pesquisa dá continuidade à história do setor financeiro nacional e suas tendências mercadológicas e, conseqüentemente, apresenta também o enfrentamento de todos os problemas que afetam os trabalhadores, decorrentes dos novos rumos adotados. Os dados obtidos nas entrevistas provocam a reflexão sobre questões já relatadas na literatura que, infelizmente, continuam a ocorrer no ambiente bancário.

Considerações finais

A principal contribuição da pesquisa consistiu em expor a vinculação, tanto das condições de trabalho como das constantes mudanças organizacionais e do processo de trabalho, com a saúde dos bancários, sob a ótica dos mesmos.

Do ponto de vista do capital, a maioria das obras consultadas salienta que as mudanças que integram o processo de reestruturação produtiva resultaram em aumento da produtividade e lucratividade do setor. Por outro lado, do ponto de vista do trabalho, verificou-se redução de postos de trabalho, intensificação de seu ritmo, sobrecarga de tarefas, aumento do controle e pressão sobre os trabalhadores, o que repercutiu fortemente nas condições de trabalho e na saúde dos trabalhadores do setor: o pioneirismo da automatização e da informatização não tardou em cobrar seu preço – rapidamente o setor financeiro brasileiro tornou-se pioneiro também no registro de casos de LER/Dort, doença estreitamente relacionada à intensificação do trabalho. O que também foi possível observar nesta pesquisa, através dos relatos dos entrevistados.

A grande redução dos postos de trabalho intensificou o volume de trabalho para os que continuaram nos bancos, assim como para os novos contratados. O aumento da pressão sobre os trabalhadores, expresso pela necessidade

de cumprir metas cada vez mais difíceis, e o recorrente desrespeito à duração da jornada de trabalho agravaram a saúde dos bancários, conforme verificado nos dados obtidos neste estudo.

Para muitos jovens envolvidos no trabalho nos bancos, essa atividade profissional é encarada apenas como forma de ingresso no mercado de trabalho, a partir do qual tentam "alavancar" outros objetivos profissionais. São esses jovens trabalhadores que vêm apresentando índice crescente de adoecimento por doenças ocupacionais nesse setor. De uma situação considerada temporária, muitos se tornam "marcados" por toda a sua trajetória profissional.

Apesar de serem requisitos do novo perfil do trabalhador bancário assumir tarefas diferenciadas, ter flexibilidade nos horários e maior responsabilidade observa-se empobrecimento do seu ofício. Para os bancários entrevistados, o trabalho em bancos, hoje, é marcado pelo esvaziamento da identidade profissional, perda da capacidade de crescimento pessoal e fonte de sofrimentos e descontentamentos que podem interferir na saúde dessa população.

Pode-se depreender, a partir dos dados obtidos nesta pesquisa, que a introdução de novas tecnologias e inovações organizacionais foi apontada como responsável pela redefinição de postos, tarefas, maneiras de agir e de pensar dentro das agências e, principalmente, pela desvalorização do profissional. As questões relativas à saúde e ao adoecimento estão imbricadas nesse contexto de mudanças. Depreende-se, daí, que é através da compreensão de como é a organização do trabalho e de como se dá a sua exploração, que se torna possível estabelecer as relações entre saúde e trabalho. E assim, na busca por compreender o processo de adoecimento dos bancários, foi fundamental um recuo ao processo de reestruturação produtiva, destacando as mudanças que foram implementadas na organização e processo de trabalho dessa categoria de trabalhadores, mudanças essas que trouxeram sérias consequências e implicações na saúde desses profissionais.

Referências

1. Filgueiras L. Reestruturação produtiva e emprego bancário. In: O Trabalho no séc. XXI: considerações para o futuro do trabalho. São Paulo: Anita Garibaldi; 2001. p. 279-99.
2. Santos MAF, Siqueira MVS, Mendes AM. Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. Rev Adm Contemp.2010;14(5):925-38.


3. Segnini LRP. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educ Soc. 1999;20(67):185-211.
4. Jinkings N. As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. In: Antunes R, Silva MAM, organizadores. O avesso do trabalho. São Paulo: Expressão Popular; 2004. p. 207-41.
5. Silva LS, Pinheiro TMM, Sakurai E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. Cad Saúde Pública. 2007;23(12):2949-58.
6. Gravina MER, Rocha LE. Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. Cad Psicol Soc Trab. 2006;9(2):41-55.
7. David ML. A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário. 4ª Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão. Santa Catarina: UFSC; 2004.
8. Netz SR. As diversas formas de executar o trabalho bancário. 5º Congresso Latinoamericano de Sociologia del Trabajo - Hacia una nueva civilización del trabajo. Montevideu, Uruguai; 2007.
9. Grisci CLI. Tempos modernos, tempos mutantes: produção de subjetividade na reestruturação do trabalho bancário". Rev Psicol Soc. 2001;13(1):75-92.
10. Grün R. Taylorismo e fordismo no trabalho bancário: agentes e cenários. Rev Bras Ciênc Soc. [periódico na Internet]. 1986;1(2):13-27. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_02/rbcs02_02.htm.
11. Batista E. A (des)qualificação do trabalho bancário na era neoliberal: um enfoque qualitativo sobre o Banco do Brasil. 6º Seminário do Trabalho. Marília: UNESP; 2008.
12. Góes AOS, Souza MEA. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. RAC-E. [periódico na Internet]. 2008;2(1):123-40. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_689.pdf
13. Merlo ARC, Barbarini N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. Rev Psicol Soc. 2002;14(1):103-22.
14. Guedes RC. Bradesco SA: uma cultura organizacional forte dentro do sistema bancário brasileiro 2001. [acesso 13 set 2008]. Disponível em: sites.uol.com.br/ritacguedes/pub001.htm
15. Fleury MTL. Cultura Organizacional - os modismos, as pesquisas, as intervenções: uma discussão metodológica. Rev Admin. 1989;24(1):3-9.
16. Jinkings N. O Mister de Fazer Dinheiro. São Paulo: Boitempo; 1995. 136 p.

17. Maciel RH, Cavalcante R, Matos TGR, Rodrigues S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Rev Psicol Soc.* 2007;19(2):117-28.
18. Castelhana LM. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. *Rev Psicol Soc.* 2005;17(1):17-28.
19. Sznelwar LI, Massetti M. Agressões ao corpo e/ou sofrimento psíquico? Um estudo construído a partir da experiência de trabalhadores com LER/DORT. *Travailler.* 2002;(8):153-76.
20. Murofuse NT, Marziale MHP. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2001;9(4):19-25.
21. Brandão AG, Horta BL, Tomasi E. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. *Rev Bras Epidemiol.* 2005;8(3):295-305.
22. Ribeiro HP. A violência oculta do trabalho. Rio de Janeiro: Fiocruz; 1999.
23. Carrijo DCM, Navarro VL. LER e Planos de Demissão Voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. *Cad Psicol Soc Trab.* 2009;12(2):157-71.
24. Borsoi ICF, Santos AOR, Acário SHA. Trabalhadores amedrontados, envergonhados e (in) válidos: violência e humilhação nas políticas de reabilitação por LER/DORT. *Rev Psicol Política.* 2006;6(12):1-22.

Recebido: 18.3.2011

Aceito: 20.9.2011

Como citar este artigo:

Silva JL, Navarro VL. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. *Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet].* mar.-abr. 2012 [acesso em: ];20(2):[09 telas]. Disponível em: _____

URL

dia
ano
mês abreviado com ponto