

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

JOSIANE BONELI BORDINHÃO

BEM ESTAR PESSOAL DE TRABALHADORES DO SETOR BANCÁRIO

Porto Alegre

2020

JOSIANE BONELI BORDINHÃO

BEM ESTAR PESSOAL DE TRABALHADORES DO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Daniel Viana Abs da Cruz

Porto Alegre

2020

JOSIANE BONELI BORDINHÃO

BEM ESTAR PESSOAL DE TRABALHADORES DO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em:

_____ de _____ de 2020.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Daniel Viana Abs da Cruz

Orientador

UFRGS

Prof.^a Dr.^a Christine da Silva Schröder

Examinadora

UFRGS

Dedico aos meus pais Arlei e Goreti e à minha irmã Luana, cujo exemplo sempre foi o alicerce para minha vida.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Prof. Dr. Daniel Viana Abs da Cruz que foi fundamental com seus ensinamentos, conselhos, sugestões, críticas e pela paciência.

A todos os professores da graduação que participaram da minha vida acadêmica, dos quais transmitiram ensinamentos que corroboraram para eu chegar até aqui.

À UFRGS que me permitiu evoluir como pessoa e como profissional, e pela oportunidade de conhecer tantas pessoas maravilhosas.

Aos bancários, pela participação da pesquisa e por serem fundamentais para a concretização deste trabalho.

Aos meus amigos, familiares e colegas de trabalho, pelo apoio e compreensão.

À minha irmã de quatro patas, Mel, pelo amor mais puro e sincero.

À minha irmã, Luana, minha companheira de toda a vida, pelo seu apoio, parceria e motivação.

Aos meus pais, Goreti e Arlei, que são os meus portos seguros, por todo o carinho e dedicação comigo, que me motivam a alcançar os meus sonhos e são os meus maiores exemplos de honestidade e perseverança.

À Deus por toda a bondade e por me permitir chegar até aqui.

RESUMO

Este estudo buscou compreender as relações entre o bem-estar no trabalho e as condições de trabalho no ambiente bancário e destacar os impactos na saúde mental provenientes de um ambiente de trabalho favorável ao bem-estar. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa com 203 participantes, com média de idade de 29,9 anos (DP=8,1) e sendo destes, 122 mulheres (60,1%). Foram coletados dados sociodemográficos e laborais, além das escalas de bem-estar no trabalho (EBT) e do Personal Well Being Index (PWI). Foram realizadas análises univariadas de variância (ANOVA) e os resultados obtidos apontam sobre as relações de trabalho no setor bancário, na qual destaca-se: 1) em geral os bancários sentem-se valorizados pela organização; 2) os bancários se identificam com a organização e gostam do que ela representa para si e para a sociedade; 3) o reconhecimento e as oportunidades de crescimento aparecem associadas a todas as dimensões sociodemográficas estudadas; 4) a remuneração está associada a colaboração e ao apoio dos colegas.

Palavras-Chave: Setor Bancário. Bem-estar pessoal. Qualidade de vida. Gestão de Pessoas.

ABSTRACT

This study sought to understand the relationships between well-being at work and working conditions in the banking environment and to highlight the impacts on mental health arising from a work environment favorable to well-being. For this purpose, a quantitative research was carried out with 203 participants, with an average age of 29.9 years (SD = 8.1) and of these, 122 women (60.1%). Sociodemographic and labor data were collected, in addition to the well-being at work (EBT) and Personal Well Being Index (PWI) scales. Univariate analyzes of variance (ANOVA) were carried out and the results obtained point to the working relationships in the banking sector, in which it stands out: 1) in general, bank employees feel valued by the organization; 2) bank employees identify with the organization and like what it represents for themselves and for society; 3) recognition and growth opportunities appear associated with all the sociodemographic dimensions studied; 4) remuneration is associated with collaboration and support from colleagues.

Keywords: Banking Sector. Personal well-being. Quality of life. People management.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	– Distribuição dos participantes segundo o gênero.....	34
Tabela 2	– Distribuição dos participantes segundo a escolaridade.....	35
Tabela 3	– Distribuição dos participantes segundo o estado civil	35
Tabela 4	– Distribuição dos participantes em relação aos filhos.....	35
Tabela 5	– Distribuição dos participantes segundo a remuneração.....	35
Tabela 6	– Distribuição dos participantes segundo o tipo de organização.....	36
Tabela 7	– Distribuição dos participantes segundo o tempo de vínculo.....	36
Tabela 8	– Distribuição dos participantes segundo a área de atuação	36
Tabela 9	– Médias das dimensões da escala de bem-estar no trabalho e do Personal WellBeing Index	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese dos fatores de Bem-Estar pessoal nas organizações.	32
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANBIMA –	Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
ANOVA –	Análises Univariadas de Variância
ATMs –	Terminais de autoatendimento
BET –	Bem-estar no ambiente de trabalho
DP –	Desvio padrão
F –	Distribuição F de Fisher-Snedecor
FMI –	Fundo Monetário Internacional
p –	Probabilidade de significância (valor-p)
PAEG –	Plano de Ação Econômica do Governo
PAI –	Plano de Aposentadoria Incentivada
PDV –	Plano de Demissão Voluntária
PROER –	Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional
PWI –	<i>Personal Wellbeing Index</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	JUSTIFICATIVA	14
3	OBJETIVOS	15
3.1	OBJETIVO GERAL.....	15
3.2	OBJETIVO ESPECIFICOS	15
4	REVISÃO TEÓRICA	16
4.1	DESENVOLVIMENTO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO	16
4.2	O SUJEITO BANCÁRIO	22
4.3	BEM ESTAR NO TRABALHO	25
5	MÉTODO	31
5.1	INSTRUMENTOS	31
5.1.1	Bem-estar pessoal nas organizações	32
5.1.2	Personal Wellbeing Index (PWI)	32
5.2	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	33
5.3	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	33
5.4	PARTICIPANTES	34
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
7	CONCLUSÃO	48
	REFERÊNCIAS	52
	APÊNDICES	60
	APÊNDICE A – FORMULÁRIO ELETRÔNICO	60
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	

1 INTRODUÇÃO

O sistema brasileiro de bancos comerciais compõe-se de um número relativamente pequeno de conglomerados financeiros que, prestam serviços a uma grande clientela, a qual se estende por todo território nacional. A significativa dimensão do setor bancário nacional é marcada pela presença de uma densa rede de agências, sendo que eram 13 mil agências bancárias no final da década de 80 (FRISCHTAK, 1992).

De acordo com Schmitz e Mahl (2000), o setor bancário é o resultado do processo de fusões e aquisições ocorridas entre as décadas de 60 e 90, sobretudo em razão dos incentivos governamentais para aquisições e fusões entre as instituições financeiras, resultando em um sistema altamente concentrado. Na década de 90, o setor bancário passou por profundas mudanças ocasionadas pela reestruturação produtiva, que diz respeito a uma série de modificações no modo de produção capitalista, como por exemplo: a flexibilização, a terceirização, a precarização do trabalho, a intensificação do trabalho, entre outros (SILVA; NAVARRO, 2012). Nesse sentido leciona Segnini:

Todas essas medidas provocaram uma forte redução no mercado de trabalho bancário, tanto pela eliminação de postos de trabalho superpostos, superposição de agências, reestruturação das formas de gestão, fusão de postos de trabalho, bem como pelo uso intensivo das tecnologias da informação. Dessa forma, se em 1986 a categoria representava um milhão de trabalhadores, em 1996 foi reduzida para 497 mil bancários, ou seja, em dez anos, 503 mil postos de trabalho foram suprimidos (SEGNINI, 1999, p.197).

Do mesmo modo que diversos setores da economia brasileira, a reestruturação produtiva ocasionou no setor bancário ajustes estruturais, aumento de concorrência entre instituições financeiras nacionais e internacionais, diversidade de serviços, surgimento de novos produtos, terceirização, flexibilização, intensificação do trabalho e o rearranjo das atividades exercidas pelos bancários. Nessa perspectiva ensina Jinkings:

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 (JINKINGS, 2004 apud SILVA; NAVARRO, 2012, p. 2).

Na opinião de Segnini (1999, p. 198), o bancário deve: “ser capaz de se adaptar à intensificação do ritmo de trabalho e às demandas dos clientes, ter disposição para ser competitivo, ser amável, equilibrado, ser capaz de se adaptar às novas situações”.

Essas mudanças ocasionadas no processo de trabalho dos bancários, favorecem a existência de diversos sentimentos, como a frustração, alegria, tristeza, estresse, ansiedade, medo, entre outros. Tais casos são acarretados por diversos motivos, como por exemplo, a falta de empatia de um cliente; a cobrança excessiva por parte de seus superiores hierárquicos; a competição entre colegas de trabalho em virtude de uma promoção; a falta de suporte dos recursos humanos; e assim por diante.

Desse modo, constata-se essencial que as organizações formulem uma gestão que tenha como objetivo melhorar a vida pessoal e profissional, proporcionando um ambiente de trabalho saudável, pois, todos os componentes da organização afetam na percepção dos trabalhadores. Conforme Warr:

O ambiente exerce influência na saúde mental das pessoas, pois o bem-estar de um indivíduo dependerá de quanto o seu ambiente lhe proporciona oportunidades de experiências positivas, quanto estas são percebidas e quanto são aproveitadas. Esta influência, porém, não é linear, pois as alterações psíquicas variam de um indivíduo para outro, dependendo de seus atributos pessoais e do grau em que as características ambientais se manifestam. Estas ideias também se aplicam ao ambiente de trabalho (Warr, 2007), o qual possui características que influenciam o bem-estar dos indivíduos (WARR, 2007 apud DESSEN; PAZ, 2010, p. 410).

No transcorrer da história, o trabalho teve um papel fundamental na ocupação do homem, visto que os trabalhadores passam uma parcela significativa de sua vida no ambiente de trabalho, tornando-se essencial que esse se sinta satisfeito em seu meio laboral. Dessa forma, a organização deve-se preocupar em oferecer um ambiente que propicie conforto, respeito, segurança e bem-estar. Isto é, a organização deve oferecer um ambiente mais digno e sadio para os trabalhadores.

Atualmente, podemos encontrar inúmeros estudos na literatura sobre satisfação, qualidade de vida, saúde mental e estresse no trabalho (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011; MÁXIMO; ARAÚJO; SOUZA, 2014; MERLO; BARBARINI, 2002;

LARANGEIRA, 1997; SEGNINI, 1999). Esses conceitos compõem de um modo geral, a área de estudo de bem-estar no ambiente de trabalho (BET).

Tendo em vista essas pesquisas, nota-se que a literatura apresenta conceitos variados acerca do tema de bem-estar no trabalho. Conforme Paschoal (apud DESSEN; PAZ, 2010, p. 411), bem-estar no trabalho é: “a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida”. Para Alderson (apud MÁXIMO; ARAÚJO; SOUZA, 2014, p. 98) o prazer no trabalho refere-se “ao estado de bem-estar psíquico que conhece o trabalhador quando seu trabalho satisfaz seus desejos de reconhecimento, permitindo-lhe, assim, construir sua identidade”.

Diante da compreensão sobre o bem-estar no ambiente de trabalho, podemos questionar se as organizações bancárias são ambientes que propiciam o bem-estar no trabalho. Tal questionamento está alicerçado sob o fundamento de que as instituições financeiras são conhecidas pela busca incessante de lucros, pela alta competitividade, por metas quase inatingíveis e cobranças excessivas, acarretando aos funcionários desgastes físicos e psíquicos. Considerando todo o exposto, e com base nas questões supracitadas sobre a atual conjuntura do ambiente bancário, a problemática do presente trabalho de conclusão de curso foi a seguinte: como os fatores sócio demográficos se relacionam com o bem-estar pessoal no trabalho no segmento bancário?

2 JUSTIFICATIVA

Inicialmente, a escolha do tema de estudo tem relação com a experiência profissional da autora, a qual é funcionária de um banco privado do país, tendo observado que seus colegas de trabalho apresentam queixas diversas ocasionadas em razão das funções desempenhadas em seu meio laborativo. Além disso, sabe-se que as condições de trabalho têm enorme influência na saúde mental e no bem-estar dos trabalhadores, da mesma forma que, os ambientes que possuem alta competitividade e cobranças excessivas podem ocasionar problemas de saúde.

Nesse contexto, o presente estudo buscou analisar como os fatores sociodemográficos se relacionam com as variáveis de bem-estar pessoal nas organizações. Desse modo, o presente trabalho de conclusão de curso desenvolvido é relevante aos trabalhadores bancários, por proporcionar uma reflexão a respeito de seu emprego e para a sociedade, haja vista a existência de organizações que utilizam de práticas de gestão de pessoas semelhantes aos bancos e à universidade, pois o estudo poderá servir de material de estudo para outros acadêmicos.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

- a) Compreender as relações entre o bem-estar no trabalho e as condições de trabalho no ambiente bancário.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- a) Analisar as condições de trabalho no setor bancário;
- b) Relacionar os fatores sócio demográficos com o bem-estar;
- c) Refletir sobre os impactos na saúde mental dos trabalhadores.

4 REVISÃO TEÓRICA

4.1 DESENVOLVIMENTO DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

O sistema financeiro nacional teve as condições de seu desenvolvimento interligada com o processo de industrialização e urbanização do país, a partir da década de 30. Até aquele momento, as atividades agrárias e exportadoras eram subsidiadas através de bancos estrangeiros localizados nos portos exportadores do país. Na década seguinte, acompanhado da euforia econômica do surto desenvolvimentista promovido pelo primeiro governo Vargas, os bancos multiplicaram-se (SEGNINI apud RUHENA, 2004). Em 1952, foi criado o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE), com o objetivo de conceder financiamento de longo prazo aos empreendimentos que contribuíssem para o desenvolvimento do país (CAMARGO, 2009).

Nessa época, as agências bancárias responsabilizavam-se pela captação e concessão de crédito e pelo atendimento aos clientes. De acordo Larangeira (1997) os bancos funcionavam em termos de especialização de atividades, organizando-se de forma polarizada em atividades de produção e atividades comerciais. Havia, uma definição delimitada dos produtos (pagamentos, empréstimos e investimentos), o que submetia os bancos a atenderem mercados segmentados, operando de forma complementar entre si (bancos comerciais, bancos de depósitos, bancos de investimentos e caixas econômicas).

As agências bancárias eram supervisionadas pelo gerente, responsável pelos aspectos comerciais, e pelo contador, responsável pelo serviço administrativo, além de subgerentes e chefes de serviços. Esses funcionários detinham grande conhecimento das funções realizadas, das normas do banco e dos procedimentos contábeis. O quadro funcional era completado pelos escriturários e pelos caixas, e também era comum que funcionários denominados informantes prospectassem novos clientes (RUHENA, 2004).

As estruturas de funcionamento correspondiam à organização da própria agência, a qualificação era adquirida pela experiência obtida ao longo dos anos de trabalho, o plano de carreira estruturava-se de forma fechada, orientando-se por um modelo hierárquico, com mobilidade limitada e utilizando como critério de promoção o

tempo de serviço (LARANGEIRA, 1997). Nesse contexto, conforme Ruhena (2004) o gerente era a autoridade máxima na agência, dotada de grande autonomia em relação à matriz.

Em 1964, o golpe militar conduziu um amplo programa de reestruturação do sistema financeiro nacional, por meio de diversas reformas, como: a Reforma Bancária, a Reforma do Mercado de Capitais e o Plano de Ação do Governo (PAEG). Sobretudo, a Reforma Bancária de 1964, foi de grande importância, uma vez que, promoveu a especialização setorial do sistema financeiro em: bancos comerciais, financeiras, bancos de investimento, seguradoras, sociedades de crédito imobiliário, administradores de fundos de ações, etc. (RUHENA, 2004). As instituições bancárias passaram a explorar novos mercados e novos produtos, deixando, gradualmente, de ser apenas a intermediação entre poupadores e tomadores de fundos (COSTA; SOUZA-SANTOS, 2014).

Em virtude da segmentação, os bancos comerciais ficaram encarregados das operações de crédito de curto prazo, descontos, saques, cobranças, câmbio, entre outros. Os bancos de investimento e desenvolvimento ficaram responsáveis pelos empréstimos de longo prazo, a partir da captação de depósitos a prazo e de recursos no exterior e as financeiras ficaram responsáveis de conceder crédito ao consumidor (CAMARGO, 2009).

De acordo Camargo (2009) até os anos 1970, o setor financeiro era profundamente regulado, visando prevenir a ocorrência de crises sistêmicas, conseqüentemente, diminuindo o risco de crise no sistema de pagamentos baseado no uso de depósitos à vista. Entretanto, essa regulação foi responsável por manter os sistemas financeiros estagnados, atenuando os incentivos às inovações financeiras e à concorrência de mercado.

As crises bancárias se mostraram recorrentes ao longo da história dos bancos. Os bancos estão suscetíveis aos choques macroeconômicos, como um ambiente de instabilidade, e aos microeconômicos. Independentemente de estarem ou não regulamentados e supervisionados, os bancos são vulneráveis as crises em razão dos riscos associados à própria atividade exercida e ao papel que desempenha na economia. Sendo assim, os bancos são empresas capitalistas:

Primeiro, porque participam da soberania monetária do Estado, na medida em que criam dinheiro de crédito, realizam os serviços de compensação e administram os meios de pagamento. Segundo, porque são instituições altamente endividadas, uma espécie de carregadores de dívidas, por meio de uma corrente de elos, soldados na confiança do público, de modo que a crise de um banco pode facilmente transformar-se em crise geral do sistema, por mais sólido que ele seja. Em terceiro, os bancos desempenham um papel estratégico na economia, através da intermediação financeira e do financiamento das atividades econômicas. [...] Quarto, porque as crises bancárias afetam a economia de forma mais profunda que as crises de outras empresas, pois afetam o crédito e os juros, os investimentos e o nível da atividade econômica. Elas provocam, ainda, fugas de capital e agravam problemas de balanço de pagamentos. Finalmente, a solução de crises bancárias envolve grande volume de recursos públicos (CORAZZA, 2001, p. 2).

Nos anos 90, com as crises no balanço de pagamentos dos países em desenvolvimento e a crise financeira mexicana, o Fundo Monetário Internacional (FMI) aumentou a pressão sobre os governos nacionais, ocorrendo um direcionamento da política econômica aos princípios consolidados no Consenso de Washington¹. A reestruturação e a modernização dos sistemas bancários passaram a ser vistas como necessárias, e estas passavam pela abertura comercial e financeira, com menor participação do Estado na economia (CAMARGO, 2009). Além disso, a partir de 1990, os bancos foram autorizados a operar em termos de bancos múltiplos².

Strachman e Vasconcelos apontam algumas razões que permitiram a entrada de bancos estrangeiros no mercado nacional:

Primeiramente, os bancos estrangeiros ampliariam a diversidade e qualidade dos produtos financeiros disponíveis no mercado, desenvolvendo habilidades e tecnologias para o sistema financeiro, já que os bancos nacionais seriam incentivados pela concorrência a se aprimorar. Além disso, os bancos estrangeiros incentivariam a adoção, pelas autoridades governamentais, de um sistema de regulação e supervisão bancária mais sofisticado. A presença dos bancos estrangeiros tenderia, ainda, a ampliar o acesso do país aos fluxos de capital internacionais, podendo tornar a oferta de crédito menos sensível às oscilações dos ciclos macroeconômicos domésticos. Conseqüentemente, os empréstimos bancários adicionais disponíveis poderiam amenizar a contração de crédito ocorrida nas fases de depressão. Por último, um setor financeiro mais dinâmico e eficiente contribuiria para o crescimento econômico (STRACHMAN; VASCONCELOS apud CAMARGO, 2009, p. 15).

¹ O Consenso de Washington foi um conjunto de trabalhos e de resultados de reuniões de economistas do FMI, do Bird e do Tesouro dos Estados Unidos realizadas em Washington D.C no início dos anos 90. Dessas reuniões, surgiram recomendações dos países desenvolvidos para os países subdesenvolvidos, que adotassem políticas de abertura econômica e o “Estado Mínimo”, e, portanto, com um mínimo de despesas como forma de solucionar os problemas relacionados a crise fiscal.

² Os bancos múltiplos são instituições financeiras que operam com mais de uma carteira, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento. Na sua denominação social deve constar a expressão “banco” e deve ser organizado sob a forma de sociedade anônima.

Para Abdelal e Ruggie (apud COSTA; SOUZA-SANTOS, 2014, p. 246-247): “o cenário impulsionou o crescimento massivo dos mercados financeiros globais integrados endossado pela argumentação da melhor alocação de recursos e redução de riscos”. Houve a abertura dos mercados nacionais, legitimada no fácil acesso aos fundos estrangeiros, na capacidade de atração de capitais, na estabilidade macroeconômica, na competição e na eficiência das instituições e do sistema em geral (DAGES *et al.* apud COSTA; SOUZA-SANTOS, 2014).

Dessa forma, iniciou-se o processo de consolidação do sistema financeiro nacional por meio da desnacionalização bancária no Brasil e da intensificação na reestruturação produtiva do sistema capitalista. Inicialmente, o processo de consolidação bancária no Brasil foi conduzido pelo governo, implantando um conjunto de medidas com o objetivo de evitar uma crise bancária sistêmica, tais medidas foram:

A concessão de incentivos fiscais para a incorporação de instituições financeiras; a aprovação do estatuto e regulamento do Fundo de Garantia de Créditos; a imposição de maiores dificuldades para criação de novas instituições financeiras; a criação de incentivos para processos de fusão, incorporação e transferência de controle acionário; o aumento do poder de intervenção do Banco Central nas instituições financeiras; a responsabilização das empresas de auditoria contábil ou dos auditores contábeis independentes em casos de irregularidades em instituições financeiras; a alteração da legislação que trata da abertura de dependências dos bancos no exterior; a consolidação das demonstrações financeiras dos bancos no Brasil com suas participações no exterior; a permissão de cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras; a criação da Central de Risco de Crédito; e, por fim, a implementação do Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES) e do Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER) (CORAZZA, 2001 apud CAMARGO, 2009, p. 41).

O PROER permitiu que as instituições financeiras, que se mostravam incapazes de se adaptar à estabilidade monetária, pudessem se reorganizar para permanecer no mercado ou ter seu controle transferido a outras instituições. Já o PROES permitiu que as instituições financeiras estaduais fossem privatizadas, liquidadas, extintas por incorporação a outra instituição, transformadas em agências de fomento ou saneadas sem transferência do controle acionário. Seguidamente, o processo de desnacionalização passou a ser conduzido por bancos privados nacionais e estrangeiros. Nesse período, houve um considerável crescimento econômico e uma considerável expansão do setor bancário brasileiro.

O processo da reestruturação produtiva ocasionou uma série de modificações no modo de produção capitalista, por meio de inovação comercial, tecnológica e organizacional, sendo uma das mudanças mais significativas na sociedade contemporânea, alterando a ordem econômica, social, política e cultural. De acordo com Segnini (apud RUHENA, 2004) considera-se que a reestruturação produtiva é orientada pela reestruturação do próprio capitalismo, conjugando inovações tecnológicas com inovações organizacionais. No Brasil, a reestruturação produtiva ocorreu simultaneamente ao processo de desnacionalização dos bancos, por intermédio do governo ao assumir um papel de submissão ao FMI e ao Banco Mundial para poder participar de possíveis beneficiamentos (OLIVEIRA, 2012).

A reestruturação do setor bancário ocorreu pela introdução de novas tecnologias, pela automação bancária, pela diversidade de serviços, pelo surgimento de novos produtos, pela reorganização e intensificação do trabalho e pela terceirização. É importante ressaltar, que o desenvolvimento das tecnologias de informação e de telecomunicações foram fundamentais para possibilitar o processo de reestruturação produtiva e para a consolidação do setor bancário no país. Sucedeu-se a implantação de serviços de autoatendimento, como terminais de autoatendimento (ATMs) e caixa eletrônicos, atendimento via telefone, cartões magnéticos, introdução de satélites e banco via *internet*.

Conforme Pereira e Crivellari (apud DAVID, 2004, p.8) com a automação bancária “busca-se a confiabilidade e atualização diária da contabilidade bancária e das transações financeiras e, em consequência, obtém-se uma expressiva redução de tempo, trabalho e custos”. Dado que, para o setor bancário, a velocidade das informações e o acesso desses recursos proporcionou o aparecimento de novos produtos bancários e de melhor qualidade, gerando novas oportunidades de negócios que incrementaram a rentabilidade dos bancos (DE PAULA; MARQUES, 2006 apud CAMARGO, 2009).

Buscando uma maior eficiência operacional nos bancos, houve a reestruturação organizacional nas agências, com a segmentação da agência e divisões hierárquicas bem estabelecidas. As agências passaram a ser divididas internamente em setor comercial e setor operacional. O setor comercial ficou responsável pelos negócios da agência, como abertura de conta, venda de produtos e serviços, captação de recursos e investimentos. No setor operacional, além do

atendimento relacionado com recebimentos e pagamentos, os funcionários lotados na bateria de caixa passam a ofertar produtos e conceder crédito. Também, o setor operacional é responsável pelo funcionamento da agência: abertura e fechamento da agência; supervisão dos terceirizados (segurança e limpeza); solicitação de reparos em iluminação, pintura, paisagismo, técnicos e hidráulicos; abastecimento de numerário.

A organização do trabalho está baseada na estrutura de processos e negócios, constituída por equipes. Em relação aos funcionários, observaram-se mudanças significativas comparadas ao bancário dos anos 50. Atualmente, exige-se que o bancário seja polivalente e especializado em vendas, necessitando de saberes sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares, além de atitudes e comportamentos relacionados ao saber-vender (LARANGEIRA, 1997).

Com a reestruturação dos bancos, a terceirização do setor ocasionou a redução do quadro de funcionários. Essa redução iniciou-se pelas atividades de baixa qualificação, como a limpeza e segurança, mas agora, as atividades não relacionadas com as vendas tende a ser terceirizadas, como a compensação de cheques (LARANGEIRA, 1997).

Em 2017, foi aprovada a reforma trabalhista que junto com a nova lei da terceirização, acarretou no aumento da precarização das condições gerais do mercado de trabalho. Com relação ao trabalho bancário, entre 2017 e 2018, o total de funcionários empregados nos cinco maiores bancos do país passou de 418.564 para 415.259 (DIEESE, 2018). A tendência para os próximos anos, é que o número de bancários no país seja reduzido, visto que, o maior banco do país e da América Latina já anunciou que dentro de 10 anos irá reduzir pela metade o número de suas agências, conseqüentemente, enxugando o quadro de funcionários. Além do mais, os grandes bancos estão implantando o Plano de Demissão Voluntária (PDV) e o Plano de Aposentadoria Incentivada (PAI), que são instrumentos utilizados como forma de enxugamento do quadro de pessoal, com o objetivo de minimizar os gastos e otimizar a gestão de recursos.

4.2 O SUJEITO BANCÁRIO

As mudanças no cenário mundial se manifestaram no mundo do trabalho em forma de desemprego, em processos organizacionais internos de reestruturação produtiva, no enxugamento do quadro de funcionários e em inovações tecnológicas e organizacionais. Essas manifestações contribuíram para o crescimento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos de modo geral nos trabalhadores (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

O setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação produtiva foi introduzida de forma mais abrangente. Algumas ações iniciais do processo de reestruturação produtiva foram o enxugamento de pessoal (demissões, planos de demissão voluntária e planos de aposentadoria incentivada), a automação bancária (bancos 24 horas; agências *online*; caixas automáticos; etc.), a implantação do *telemarketing* e a terceirização de atividades (PAIVA; BORGES, 2009).

No que tange à automação bancária, as novas tecnologias adotadas otimizaram o trabalho bancário, aumentando a produtividade e a eficiência dos serviços prestados, bem como a lucratividade do setor. Entretanto, as novas tecnologias provocaram a intensificação do trabalho, o que alterou as condições do mesmo e repercutiu na saúde dos bancários (NAVARRO; CARRIJO, 2009 apud CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

Fazendo um apanhado histórico do sujeito bancário no Brasil, podemos dividir em três etapas importantes. Primeiramente, até a década de 1960, o bancário exercia o controle sobre a execução do seu trabalho. Em seguida, até 1980, houve a desqualificação do trabalhador bancário, marcada pela difusão do uso de computadores no ambiente do trabalho. A partir de 1990, com o processo de reestruturação produtiva, houve o aumento da automação no setor bancário e, conseqüentemente, houve uma acentuada redução e eliminação de postos de trabalho (SILVA; NAVARRO, 2012). Passou a exigir do trabalhador bancário um amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio de tecnologia, habilidade no relacionamento com os clientes e com a equipe, aptidão para vendas, além de maior capacidade de decisão (MAXIMO *et al.*, 2011 apud CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

Desse modo, o trabalho bancário assume um status diferenciado no mercado financeiro, causando uma mudança no perfil do bancário: do contador com

conhecimento sobre todo o processo de trabalho no banco, com perspectiva de carreira, detentor de um status social, a um funcionário pouco qualificado, fragmentado em tarefas simples e repetitivas (GRISCI; BESSI, 2004). Essas alterações no processo de trabalho dos bancários resultaram num trabalho alienante, desqualificado e rotinizado. O bancário não vê o produto de seu trabalho (DAVID, 2004). Para Silva,,

[...] a profissão de bancário era semelhante a um "ofício" em que a pessoa poderia entrar como "aprendiz" (auxiliares de escritório, copistas, contínuos), ir adquirindo conhecimentos com o "mestre" e chegar a contador, que era quem comandava o serviço cotidiano da rede bancária (SILVA, 1991, p. 122 apud DAVID, 2004, p. 21).

Para Oliveira, o novo bancário:

[...] além de ser simples vendedor, necessita de conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares, de matemática financeira, além da aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao conhecimento do mercado. Suas funções são ampliadas à medida que se enfatiza a polivalência e desestimula-se a prescrição de tarefas, já que as rotinas são informatizadas (OLIVEIRA, 2002, p. 61-62 apud DAVID, 2004, p. 55).

Segundo Jacques e Amazarray (2006, p. 97), “a polivalência passou a exigir uma qualificação crescente e a pressão para tal qualificação está associada à empregabilidade. Assim, o bancário é responsabilizado pela sua manutenção no mercado de trabalho”. Também, a introdução da remuneração variável (participação nos lucros e resultados, comissão, prêmio por produtividade e bônus), se constitui em um elemento responsável pela intensificação do trabalho e extensão da jornada laboral (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

No setor bancário, assim como em outros setores da economia, é comum verificarmos emoções negativas nos trabalhadores (ansiedade, medo, frustração, etc.) ocasionadas por meio de pressões constantes e situações de fracassos, fazendo com que os trabalhadores percam a satisfação no trabalho e não usufruem de bem-estar no ambiente laboral. Quando há a prevalência de emoções negativas podem ocorrer as seguintes situações: disseminação das práticas agressivas nas relações entre os pares; naturalização dos desmandos administrativos; pouca disposição psíquica para enfrentar as humilhações; fragmentação dos laços afetivos; aumento do

individualismo; sensação de inutilidade; falta de prazer; demissão forçada e sensação de esvaziamento.

Sendo assim, é importante destacar que o setor bancário é um dos segmentos que mais sofrem com doenças ocupacionais, como: Lesão por Esforço Repetitivo, Distúrbios Osteomusculares relacionadas ao Trabalho e Síndrome de *Burnout* (JACQUES; AMAZARRAY, 2006; COELHO *et al.*, 2018; GRASSI; BRITTO; DIEHL, 2018). Por isso a satisfação no ambiente de trabalho tem um papel importante e pode influenciar, de forma positiva, a organização de todo o processo de trabalho.

Na sociedade contemporânea, o trabalho se estabelece como regulador da integração social por ser fonte de subsistência, e pelo seu aspecto cultural que confere valor ao sujeito trabalhador, definindo sua identidade. A título de exemplo, quando nos apresentamos a pessoas desconhecidas, informamos qual nossa profissão, o que informa o lugar social que se inserimos (JACQUES, 2003). O trabalho sinaliza o modo de vida e as relações afetivas, assumindo uma importância fundamental na constituição da subjetividade e, portanto, na saúde física e mental (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Para Lancman, o trabalho é essencial para a formação da identidade do indivíduo:

[...] a constituição da identidade é aqui entendida como processo que se desenvolve ao longo de toda a vida do sujeito, e que está vinculada à noção de alteridade. Este processo deixa sempre em aberto uma lacuna, que nunca é preenchida. É a partir do “olhar do outro” que nos constituímos como sujeitos; é justamente na relação com o outro que nos reconhecemos em um processo de busca de semelhanças e de diferenças; são as relações cotidianas que permitem a construção da identidade individual e social, a partir de trocas materiais e afetivas, fazendo com que o sujeito, ao longo de toda a sua vida, constitua sua singularidade em meio às diferenças. Na vida adulta, o espaço do trabalho será o palco privilegiado dessas trocas. Ele aparece como o mediador central da construção, do desenvolvimento, da complementação da identidade e da constituição da vida psíquica (LANCMAN, 2008 apud BOUYER, 2010, p. 2).

As vivências no ambiente laboral afetam os indivíduos dentro e fora do local de trabalho. Ademais, dependendo das condições do trabalho, essas experiências podem representar insatisfação, sofrimento, desvalorização, desgaste físico e estresse emocional. As experiências negativas do trabalhador constituem a relação entre homem e trabalho e são primordiais para compreender a subjetividade e o bem-estar do indivíduo (SORAGGI; PASCHOAL, 2010).

Corroborando com Dejours (2004, p. 31): “o trabalho ultrapassa qualquer limite dispensado ao tempo de trabalho; ele mobiliza a personalidade por completo”. Nesse sentido, as organizações devem ficar atentas com seu capital humano proporcionando um ambiente laboral saudável (CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

4.3 BEM ESTAR NO TRABALHO

As pessoas passam a maior parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Sendo assim, é importante promover o bem-estar pessoal nas organizações, uma vez que, ele afeta positivamente o desempenho no trabalho (HARTER *et al.*, 2003 apud COVACS, 2006). De acordo com Paz (2004 apud DESSEN; PAZ, 2010), a organização tem a responsabilidade de prover ambientes saudáveis que possibilitem relacionamentos e atitudes positivas quanto ao trabalho.

Destarte, o bem-estar é influenciado por variáveis organizacionais e laborais, que são: oportunidade de controle sobre o ambiente; autonomia; motivação; clareza dos processos organizacionais; disponibilidade de recursos financeiros; segurança física; oportunidade de desenvolver as relações socioprofissionais; valorização e reconhecimento (PAIVA; BORGES, 2009).

As concepções científicas sobre bem-estar podem ser organizadas em quatro perspectivas: bem-estar no trabalho, bem-estar subjetivo ou hedônico (adota uma visão de bem-estar como prazer ou felicidade), bem-estar psicológico eudemônico (adota uma visão de bem-estar baseado no pleno funcionamento das potencialidades de um indivíduo) e bem-estar social.

Paz (2004) aborda que o bem-estar no trabalho é a satisfação das necessidades e a realização de desejos dos indivíduos ao desempenhar seu papel na organização, os quais o indivíduo pode experimentar: a gratificação e o desgosto. Mas ainda, o bem-estar provém das relações de reciprocidade entre o empregado e a organização, e essas relações são caracterizadas pela responsabilidade de ambos no que se refere à construção do bem-estar pessoal do trabalhador (DESSSEN; PAZ, 2010).

Para a autora Paz:

[...] a gratificação seriam valorização do trabalho, reconhecimento pessoal, autonomia, expectativa de crescimento, suporte ambiental, recursos

financeiros e orgulho. O descontentamento seria o sentimento de mal-estar no indivíduo mediado por diferentes situações (desvalorização do seu trabalho, medo de não atender às exigências da organização, falta de habilidade para conseguir imprimir o seu estilo pessoal na execução de suas tarefas, falta de condições adequadas de trabalho para o alcance do desempenho esperado, percepção de injustiça salarial, e sentimento de frustração por pertencer à organização). Apesar de o desgosto estar presente na definição, sendo avaliado pela inversão do polo oposto, são enfatizados os indicadores de gratificação, que contribuem para que as empresas se mantenham no mercado com produtividade e bem-estar dos funcionários (PAZ apud SOBRINHO; PORTO, 2012, p. 257).

Paschoal e Tamayo (2008) conceituam bem-estar no trabalho como o predomínio de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que ele está desenvolvendo seu potencial e avançando no alcance de suas metas individuais. O bem-estar é mais elevado quanto mais recorrente for as emoções positivas e quanto mais elas prevalecem sobre o afeto negativo do trabalhador.

Na visão das autoras Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar no trabalho é composto pela satisfação no trabalho, pelo envolvimento com o trabalho e pelo comprometimento organizacional afetivo. Sendo assim, o bem-estar no trabalho pode ser compreendido como um constructo psicológico multidimensional, formado por afetos positivos com o trabalho e com a organização.

O afeto positivo é vivenciado em um determinado momento como um estado de entusiasmo, que gera um contentamento hedônico. O afeto negativo, também é vivenciado em um determinado momento, no entanto, ele gera emoções desagradáveis e sintomas psicológicos aflitivos. A satisfação com a vida é a avaliação que o indivíduo faz de sua própria vida, baseado na comparação entre as circunstâncias nas quais ele viveu e os padrões escolhidos por ele (ALBUQUERQUE; TRÓCCOLI, 2004).

O autor Daniels (2000) defende que as experiências de afetos vivenciados pelo trabalhador influenciam no bem-estar ocupacional (SORAGGI; PASCHOAL, 2010). Ou seja, o bem-estar no trabalho pode ser definido pelo bem-estar afetivo no meio laboral, considerando as interações no ambiente de trabalho e os traços de personalidade do indivíduo.

Warr (2007 apud DESSEN; PAZ, 2010), alega que a saúde mental das pessoas sofre influência do ambiente, na medida que o ambiente proporciona as oportunidades de experiências positivas. Isto significa, que o bem-estar ocupacional é encontrado nos ambientes de trabalho que promovem segurança, valorização, remuneração justa,

oportunidades de crescimento, clareza das políticas adotadas pela empresa, relações socioprofissionais agradáveis e reconhecimento (FARSEN *et al.*, 2018).

Van Horn *et al.* (2004 apud DESSEN; PAZ, 2010) argumenta que o bem-estar no trabalho não engloba apenas os aspectos afetivos, mas também outras variáveis organizacionais, como a motivacional, comportamental, cognitiva e psicossomática. Os aspectos afetivos envolvem os sentimentos e emoções, o desgaste físico e mental, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional (DESSSEN; PAZ, 2010).

A variável motivacional corresponde a autonomia, aos desafios propostos e a capacidade de lidar com as adversidades. A variável comportamental consiste na personalidade do indivíduo e as influências que as relações sociais e as condições de trabalho exercem nele. A variável cognitiva envolve a capacidade de absorver novas informações. Por fim, as variáveis psicossomáticas envolvem as reclamações psicossomáticas (doenças que provêm de problemas emocionais, como gastrite, hipertensão, ataques de pânico, etc.).

Em síntese, podemos conceituar bem-estar ocupacional como o predomínio de emoções positivas e a capacidade de percepção do indivíduo acerca da promoção do desenvolvimento de suas habilidades para o alcance de seus objetivos pessoais através do seu ofício. Por conseguinte, o bem-estar no trabalho é composto por aspectos afetivos (emoções e sentimentos) e aspectos cognitivos (percepção de expressividade e realização) (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Os autores Siqueira e Padovam (2008) relatam que o bem-estar subjetivo é formado por experiências emocionais positivas, por experiências emocionais negativas e pela satisfação com a vida. Para ocorrer o bem-estar subjetivo é necessário que o indivíduo goze de um elevado nível de satisfação com a vida e possua uma relação indiretamente proporcional de experiências positivas e negativas. Ou seja, as experiências positivas devem prevalecer sobre as negativas no decorrer da vida (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Para Albuquerque e Tróccoli (2004), o bem-estar subjetivo consiste na prevalência dos afetos positivos, na pouca experimentação de afetos negativos e na satisfação com a vida em geral. Mas ainda, o bem-estar diz respeito as experiências internas do indivíduo, logo, as condições externas exercem influência no indivíduo, porém não as definem.

Os autores Diener e Lucas (2000 apud SIQUEIRA; PADOVAM, 2008) argumentam que o bem-estar subjetivo requer auto avaliação, ou seja, ele só pode ser observado pelo próprio indivíduo e não por indicadores externos escolhidos e definidos por terceiros. Além disso, Diener sugere que o bem-estar subjetivo é composto por três fatores: “o primeiro é a subjetividade, o bem-estar reside dentro da experiência do individual; o segundo consiste no entendimento de que bem-estar não é apenas a ausência de fatores negativos, mas também a presença de fatores positivos; o terceiro salienta que o bem-estar inclui uma medida global ao invés de somente uma medida limitada de um aspecto da vida” (DIENER, 1983 apud GIACOMONI, 2004, p. 2).

Em suma, o bem-estar subjetivo ou hedônico inclui a experiência de prazer e de desprazer com base em julgamentos que são feitos sobre elementos positivos e negativos da vida. Se faz necessário apoiar-se em suas próprias expectativas, valores, emoções e experiências prévias.

Diferentemente da visão hedônica, o bem-estar psicológico ou eudamônico fundamenta-se no desenvolvimento humano e nas capacidades de enfrentar os desafios da vida, constituindo-se em auto aceitação, relacionamento positivo com outras pessoas, autonomia, domínio do ambiente, propósito de vida e crescimento pessoal.

Para a autora Ryff (1989 apud QUEROZ, 2003) o bem-estar psicológico diz respeito ao desenvolvimento obtido pela superação dos desafios vivenciados por um indivíduo. O bem-estar psicológico está relacionado com os aspectos emocionais e sociais, uma vez que se considera os atributos físicos, os atributos cognitivos, os atributos afetivos, a idade e o gênero. É a busca de um ideal de excelência, de crescimento pessoal ou de auto realização. Portanto, o bem-estar psicológico busca conquistar o crescimento pessoal, auto realização e a maturidade individual (QUEROZ, 2003).

Para uma melhor compreensão, Ryff (1989 apud QUEROZ, 2003) elaborou um modelo com seis dimensões que compõem o bem-estar eudamônico, são elas:

- a) Auto aceitação: capacidade de aceitação de si e dos outros, revelando um alto nível de autoconhecimento e maturidade;
- b) Relações positivas com outras pessoas: necessidade de manter relações interpessoais alicerçadas na confiança, na afetividade e na empatia;

- c) Autonomia: uso de padrões internos de auto avaliação, resistência ao acultramento e capacidade de seguir suas escolhas;
- d) Domínio do ambiente: capacidade de administrar as esferas da vida e escolher ambientes adequados as suas características pessoais;
- e) Propósito de vida: ter objetivos e senso de direção perante a vida;
- f) Crescimento pessoal: necessidade de desenvolvimento e aperfeiçoamento constante e estar aberto a testar novas experiências.

No modelo proposto pela autora, um indivíduo que apresenta um elevado nível de bem-estar desfrutará de um elevado nível de atitudes positivas, de confiança em suas relações interpessoais, de independência, de habilidade de escolher condições adequadas aos traços pessoais, de senso de direção e de metas e de desenvolvimento de suas potencialidades (SORAGGI; PASCHOAL, 2010).

A obtenção dessas dimensões decorre das oportunidades das condições psicossociais que o indivíduo usufruiu no decorrer da vida, tais como, educação, saúde física e mental, trabalho e moradia. Portanto, as condições vividas pelo indivíduo e o modo de responder às demandas do contexto social, profissional e emocional influenciam na percepção de bem-estar psicológico (QUEROZ, 2003).

O conceito de bem-estar social foi definido por Keyes (1998 apud COVACS, 2006) e diz respeito a *performance* de um indivíduo na sociedade. Para ajudar no entendimento dos processos psicológicos que decorrem da conjuntura social e individual, Keyes (1998 apud COVACS, 2006) desenvolveu um modelo com cinco indicadores de bem-estar social, que são:

- a) Integração social: corresponde à avaliação da qualidade da relação de um indivíduo com a sociedade e comunidade. O indivíduo sente-se integrado quando tem algo em comum com outros membros que constituem a sua realidade social, isto é, a sua vizinhança (KEYES, 1998 apud COVACS, 2006);
- b) Aceitação social: compreende o entendimento por parte do indivíduo com relação a sociedade, sendo realizada por meio do caráter e qualidades de outras pessoas. As pessoas que demonstram aceitação social, em geral, inclinam-se a confiar nos outros, consideram que os outros são capazes de ser gentis e atenciosos. Os indivíduos que se sentem confortáveis com sua própria personalidade e com os outros, têm a tendência de possuir aceitação social e uma saúde mental adequada (KEYES, 1998 apud COVACS, 2006);

- c) Contribuição social: denota o entendimento do indivíduo sobre o seu valor social, incluindo a crença de que uma pessoa é um membro importante da sociedade e que suas atitudes são valorizadas pela sociedade e contribuem para o bem comum (KEYES,1998 apud COVACS, 2006);
- d) Realização social: menciona a avaliação do potencial e da trajetória da sociedade. Concerne da crença que a sociedade tem potencial e que a evolução social está sendo realizado por meio de instituições e cidadãos socialmente saudáveis. Essas pessoas e instituições acreditam que são potenciais beneficiários do crescimento social. A realização social tem a perspectiva de que a sociedade rege o futuro (KEYES,1998 apud COVACS, 2006);
- e) Coerência social: compreende a percepção do indivíduo a respeito da qualidade, da organização e do funcionamento do mundo social. Os indivíduos saudáveis atentam-se com o ambiente que vivem e com as pessoas que os rodeiam (KEYES,1998 apud COVACS, 2006).

Resumidamente, as dimensões que compõem o modelo de Keyes (1998 apud COVACS, 2006) anseiam o crescimento pessoal contínuo, por conseguinte, têm o mesmo direcionamento da psicologia positiva.

5 MÉTODO

Este estudo tem caráter exploratório e de cunho quantitativo. Segundo Malhotra (2019) a pesquisa exploratória é utilizada para definir um problema com uma maior precisão, isolando variáveis e relações-chave para pesquisas posteriores.

A pesquisa exploratória pode ser usada para: formular um problema ou defini-lo com mais precisão, identificar cursos alternativos de ação, desenvolver hipótese, isolar variáveis e relações-chave para exame posterior, obter informações para desenvolver uma abordagem ao problema, estabelecer prioridades para pesquisas posteriores (MALHOTRA, 2019, p. 60).

Além disso, a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, tendo em vista a formulação de hipóteses a serem testadas (GIL, 2019).

5.1 INSTRUMENTOS

Optou-se por utilizar neste estudo o questionário como elemento principal de coleta. O questionário padronizado garante a comparabilidade dos dados, garantindo a precisão do registro e facilitando o processamento dos dados (MALHOTRA, 2019). O questionário aplicado no estudo foi elaborado considerando os objetivos da pesquisa e o referencial teórico.

O questionário eletrônico foi composto por três blocos: o primeiro com perguntas e itens sobre os dados sócio demográficos dos participantes, tendo como finalidade identificar o perfil dos participantes; o segundo com perguntas de dados sociolaborais; o terceiro com os instrumentos de bem-estar (APÊNDICE A).

Como cuidados éticos, foi assegurado aos participantes o anonimato e a confidencialidade dos dados, e que poderiam desistir de preencher o questionário a qualquer momento. Aqueles que concordaram com o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B) que constava no início da pesquisa, foram encaminhados a um formulário eletrônico contendo os objetivos da pesquisa, as informações de contato e os instrumentos de bem-estar.

5.1.1 Bem-estar pessoal nas organizações

O Instrumento de Bem-estar pessoal nas organizações foi construído e validado pelas autoras Dessen e Paz (2010). O instrumento é constituído por 61 itens distribuídos em 10 fatores, e sua pesquisa de validação foi feita com 630 trabalhadores de organizações de diferentes setores, públicas e privadas, alocados em diversas cidades do Brasil. O estudo concluiu que o instrumento possui boas qualidade psicométricas com alphas de Cronbach superiores a 0,75 e itens com cargas fatoriais superiores a 0,30.

Quadro 1 – Síntese dos fatores de Bem-Estar pessoal nas organizações.

Fator	Implicação
Reconhecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Esforço é reconhecido • Valorização • Ideias são consideradas na tomada de decisão
Salário	<ul style="list-style-type: none"> • Compensação justa e adequada • Remuneração adequada ao mercado de trabalho
Relação com a Chefia	<ul style="list-style-type: none"> • Chefia atenciosa e justa
Relação com os Colegas	<ul style="list-style-type: none"> • Amizade • Confiança • Respeito • Apoio • Colaboração • Inclusão
Identificação com a Organização	<ul style="list-style-type: none"> • Orgulho de pertencimento • Confiança na organização • Responsabilidade social • Imagem da organização
Oportunidades de Crescimento	<ul style="list-style-type: none"> • Ascensão profissional • Atividades educacionais: cursos e treinamentos • Estabilidade no emprego
Condições de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomia • Infraestrutura necessária • Segurança • Jornada de trabalho adequada • Estrutura física adequada
Relação com Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito
Valorização	<ul style="list-style-type: none"> • Percepção que o trabalho que desempenha é importante para si e para os outros
Realização	<ul style="list-style-type: none"> • Gostar do trabalho que desempenha • Desenvolver o potencial do individuo

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

5.1.2 Personal Wellbeing Index (PWI)

O PWI foi construído por Cummins em 2003 com o intuito de abordar um âmbito da qualidade de vida em grupos variados da população. O índice é composto por sete domínios que são referentes à satisfação com a saúde, com o nível de vida, com os objetivos alcançados, com a segurança, com a segurança sobre o futuro, com as relações interpessoais e com os grupos sociais que está inserido (BEDIN; SARRIERA, 2014). A escala varia de completamente insatisfeito (0) a completamente satisfeito (10).

Este instrumento foi validado no Brasil pelos autores Bedin e Sarriera (2014). A pesquisa de validação foi feita com 1086 participantes e os resultados indicam que o PWI apresenta boas propriedades psicométricas de medidas cognitivas e afetivas de bem-estar.

5.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A pesquisa foi realizada com uma amostra não probabilística, escolhida em função do critério de acessibilidade. O questionário foi disponibilizado entre os dias 19 de agosto de 2020 a 02 de setembro de 2020. A coleta do questionário se deu por meio de formulário eletrônico encaminhado por aplicativo de mensagens (*WhatsApp*) e por mídias sociais (*Instagram* e *LinkedIn*). A pesquisa obteve um total de 203 participantes do setor bancário nacional.

5.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Foram realizadas estatísticas descritivas e Análises Univariadas de Variância (ANOVA) utilizando o índice de bem-estar pessoal (PWI) como variável dependente e os itens de condição de trabalho como variáveis independentes. Os dados recolhidos foram organizados numa base de dados, tendo os procedimentos estatísticos sido efetuados através do *software* SPSS.

A Análise Univariada de Variância (ANOVA) é utilizada quando queremos analisar situações nas quais existem diversas variáveis independentes. Este método tem como objetivo, informar como essas variáveis independentes interagem umas

com as outras e como essa interação afeta a variável dependente (FIELD, 2009). O teste estatístico ANOVA indica se as diferenças entre as médias amostrais geram diferenças significativas entre as médias populacionais ou se essas diferenças são resultantes da variabilidade da amostra (FÁVERO, 2015). Neste estudo, quando as diferenças das médias estabelecidas apresentarem nível de significância menor que 0,05 ($p < 0,05$) consideramos que há diferença significativa, e que, portanto, é possível afirmar que há diferenças nas médias amostrais entre os grupos das variáveis independentes e que essa diferença pode ser generalizável para a população.

5.4 PARTICIPANTES

A amostra foi composta por 203 trabalhadores do setor bancário, convidados a partir de fóruns e grupos de discussão online. Por meio dos dados levantados, podemos caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa, considerando: gênero, idade, escolaridade, estado civil, filhos, tempo de vínculo com a empresa, remuneração, jornada de trabalho e certificação profissionalizante.

Os participantes têm idade média de 29,9 anos ($DP=8,16$) e uma média de 6,9 ($DP=0,99$) horas de jornada de trabalho diárias, sendo que terceirizados não participaram da pesquisa.

Percebe-se a predominância do sexo feminino, sendo 122 (60,1%) mulheres e apenas 81 (39,9%) homens. Segundo relatório de 2017 da FEBRABAN, as mulheres ocupam 38,3% dos cargos de liderança no setor bancário.

Tabela 1 – Distribuição dos participantes segundo o gênero

Gênero	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Masculino	81	39,90%
Feminino	122	60,10%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De maneira geral, nota-se um bom grau de instrução dos bancários (tabela 5), podendo observar a predominância de nível superior. Cursos de pós-graduação representam 40%.

Tabela 2 – Distribuição dos participantes segundo a escolaridade

Escolaridade	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Ensino médio completo	2	1,00%
Ensino superior incompleto	59	29,00%
Ensino superior completo	60	29,60%
Pós-Graduação	82	40,40%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A grande maioria dos bancários são solteiros (62%), quase o dobro se comparado com o total de casados (36%).

Tabela 3 – Distribuição dos participantes segundo o estado civil

Estado Civil	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Solteiro	126	62,00%
Casado	73	36,00%
Divorciado	4	2,00%
Total	203	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Da mesma forma, os bancários que não possuem filhos (68,50%) representam o dobro dos bancários com filhos (31,50%).

Tabela 4 – Distribuição dos participantes em relação aos filhos

Filhos	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Não	139	68,50%
Sim	64	31,50%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

De acordo com a tabela 8, aproximadamente 33% dos participantes declararam receber entre R\$ 2090,01 a R\$3.135,00 e em torno de 30% declararam mais de R\$5225,00.

Tabela 5 – Distribuição dos participantes segundo a remuneração

Renda Mensal	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Até R\$ 1.045,00	1	0,50%
De R\$ 1.045,01 até R\$ 2.090,00	5	2,50%
De R\$ 2.090,01 até R\$ 3.135,00	67	33,00%
De R\$ 3.135,01 até R\$ 4.180,00	46	22,70%
De R\$ 4.180,01 até R\$ 5.225,00	23	11,30%
Mais de R\$ 5.225,00	61	30,00%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Quase o total dos participantes são bancários do setor privado, sendo 188 (92,60%) contra 15 (7,40%) dos outros tipos de organização.

Tabela 6 – Distribuição dos participantes segundo o tipo de organização

Tipo de organização	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Banco público	10	4,90%
Banco privado	188	92,60%
Cooperativa de crédito	4	2,00%
Outros	1	0,50%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Os trabalhadores tinham em média 2,2 anos (DP=1,75) de vínculo com a atual organização, sendo que a metade dos participantes têm menos de 3 anos de casa (54,20%). Vale ressaltar, que 13 participantes (6,40%) têm mais de 27 anos de vida bancária. Ou seja, 13 bancários que responderam à pesquisa têm mais anos de banco do que 47% dos participantes que responderam à pesquisa têm de vida.

Tabela 7 – Distribuição dos participantes segundo o tempo de vínculo

Tempo de vínculo	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
De 1 a 3 anos	110	54,20%
De 4 a 7 anos	35	17,20%
De 8 a 10 anos	17	8,40%
De 11 a 15 anos	19	9,40%
De 16 a 20 anos	6	3,00%
De 21 a 26 anos	3	1,50%
Acima de 27 anos	13	6,40%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Em relação a área de atuação no banco, a pesquisa demonstrou um certo equilíbrio entre os setores, sendo 94 (46,30%) bancários do setor operacional, como, caixas, supervisores e gerentes operacionais; e 105 (51,70%) do setor comercial.

Tabela 8 – Distribuição dos participantes segundo a área de atuação

Área de atuação	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Operacional	94	46,30%
Comercial	105	51,70%
Outros	4	2,00%
Total	203	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No presente estudo, foram testadas as variáveis como gênero, filhos, estado civil, escolaridade, cargo de atuação, tempo de vínculo com a atual organização, certificações e licenças exigidas para atuar no setor bancário e remuneração. Inicialmente foram realizadas estatísticas descritivas apresentando as médias e desvios-padrão da escala de bem-estar pessoal e de bem-estar no Trabalho.

Tabela 9 – Médias das dimensões da escala de bem-estar no trabalho e do Personal WellBeing Index

Variáveis	Média	Desvio padrão
Índice de Bem-estar (PWI)	8,12	1,19
Reconhecimento	7,69	1,94
Salário	7,51	1,67
Relacionamento com o chefe	8,08	2,22
Relacionamento com os colegas	8,57	1,42
Identificação com a organização	8,91	1,43
Oportunidade de crescimento	7,78	2,02
Condições de trabalho	7,99	1,66
Relacionamento com os clientes	8,71	1,33
Valorização	8,85	1,29
Realização	8,15	1,60

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Os resultados dessas variáveis apontaram associações significativas a pelo menos um dos fatores sócio demográficos dos participantes. De modo geral, as variáveis analisadas tiveram uma boa avaliação pelos bancários. Vale destacar as variáveis valorização com média de 8,85 (DP=1,29) e identificação com a organização com média de 8,91 (DP=1,43).

Sobre a dimensão gênero, a pesquisa apontou que ao considerarmos a infraestrutura material necessária para execução das tarefas ($F=4,36$; $p<0,05$) e a oportunidade de aprender ($F=4,573$; $p<0,05$) por meio das capacitações oferecidas pela empresa, apresentaram-se diferenças estatisticamente significativas. Além disso, foi apontado que não existem diferenças do bem-estar pessoal quando considerado o gênero. Isso significa dizer que os homens e as mulheres possuem níveis de bem-estar semelhantes.

Esses resultados são consistentes com as pesquisas sobre bem-estar geral encontrados na literatura, como Diener *et al.* (1999), Freixo (2010) e Jayaratne (1993).

Entretanto, não era esperado esta conclusão, visto que, historicamente, a mulher tem oportunidades econômicas e sociais desiguais em comparação ao sexo masculino.

Nos últimos anos, as mulheres conquistaram seu lugar em espaços até então reservados aos homens, como os espaços sociais, profissionais, culturais e políticos. No entanto, as desigualdades de gêneros ainda permeiam o mundo do trabalho, posto que, as mulheres ainda encontram algumas barreiras dentro das organizações, tais como, salários inferiores ao dos homens e a falta de oportunidade para ocupar cargos de liderança. Conforme pesquisa realizada pelo Instituto Catho, as mulheres em cargos de liderança ganham, em média, 23% a menos do que os homens que ocupam as mesmas posições (EXAME, 2020).

A inserção das mulheres no mundo do trabalho modificou as estruturas sociais vigentes na sociedade, eis que elas deixaram de ser apenas donas de casas, possuindo, agora, responsabilidades familiares e profissionais. De acordo com Barbosa *et al.* (2010), as atividades domésticas, o casamento e a maternidade impactam o trabalho e vice-versa, conseqüentemente, afetando o sucesso familiar e profissional dessas mulheres:

Os conflitos gerados pela combinação de trabalho e família ocorrem, geralmente, quando as atividades profissionais dificultam ou até mesmo impedem a execução das atividades familiares e vice-versa. Essa necessidade em equilibrar a vida familiar com a vida profissional não é apenas uma preocupação da força de trabalho, principalmente da feminina, mas, também, das organizações que possuem profissionais de dupla carreira, isto é, responsabilidades no lar e no trabalho (BARBOSA *et al.*, 2010, p. 2).

A dupla jornada de trabalho exige das mulheres a conciliação do tempo dedicado à vida familiar e o tempo dedicado ao ofício, buscando alcançar um equilíbrio, de forma tal que consigam construir e manter suas identidades como mãe, como esposa e como profissional (LADEIRA, 2000). Assim sendo, fica evidente que a dupla jornada de trabalho ocasiona uma sobrecarga de labor para as mulheres, o que afeta no desempenho profissional, e por conseqüência afeta a sua autoestima.

Em relação ao estado civil, foram apresentadas diferenças significativas quanto à oportunidade de crescimento ($F=3,61$; $p<0,05$), identificação com a organização ($F=4,39$; $p<0,05$), relacionamento com os colegas ($F=5,51$; $p<0,05$), ser tratado com respeito pelos clientes ($F=15,78$; $p<0,05$) e acreditar que o trabalho que desempenha é essencial para sociedade ($F=4,64$; $p<0,05$).

Conforme pesquisa feita por Fernandes (2013) no Poder Judiciário brasileiro, verificou-se que os colaboradores viúvos percebem a qualidade de vida no trabalho forma mais positiva, enquanto a percepção dos trabalhadores divorciados é mais negativa. Também, as relações socioprofissionais apresentaram correlação significativa ($p < 0,05$).

O estado civil pode promover uma condição de apoio social ao indivíduo, esta condição poderia proporcionar ao sujeito uma sensação de amparo e incentivo diante de situações cotidianas no ambiente laboral. Portanto, justificaria a correlação desta variável com a oportunidade de crescimento, visto que a motivação e o apoio familiar são fatores importantes para o indivíduo que está em processo de desenvolvimento na carreira.

Em conformidade com os estudos de Sobrinho e Porto (2012), as pessoas casadas tende a apresentar bem-estar superior em comparação com as pessoas divorciadas, viúvas ou solteiras, pois, a presença de um companheiro pode significar maior oportunidade de suporte social. Para Chaves e FôNSECA (2006) o matrimônio é considerado uma fonte segura de apoio social. Pesquisas também apontaram que as pessoas divorciadas apresentavam níveis baixos de engajamento social e satisfação com a vida.

Em relação ao tempo de vínculo com a atual organização, foram apresentadas diferenças significativas quanto: ao reconhecimento ($F=7,66$; $p < 0,05$), ao salário ($F=3,96$; $p < 0,05$), relacionamento com o chefe ($F=7,54$; $p < 0,05$), relacionamento com os colegas ($F=4,54$; $p < 0,05$), oportunidade de crescimento ($F=5,04$; $p < 0,05$), com as condições de trabalho ($F= 4,64$; $p < 0,05$), com a participação no processo de tomada de decisão ($F=2,68$; $p < 0,05$), autonomia para implementar novas ideias ($F=4,16$; $p < 0,05$), realização com o trabalho ($F=2,87$; $p < 0,05$), treinamentos oferecidos pela organização ($F=2,36$; $p < 0,05$) e orgulho de pertencimento a organização ($F=2,18$; $p < 0,05$).

O estudo de Pacheco (2011), verificou correlação positiva e significativa entre a variável tempo de vínculo com a organização e as condições de trabalho. Conforme, o resultado quanto maior for o tempo de casa do colaborador maior é a percepção do fator condições de trabalho.

De acordo com Sobrinho e Porto (2012), a relação de tempo de vínculo com a atual organização e a variável salário pode impactar indiretamente no nível de bem-

estar pessoal. Uma vez que, o salário pode suprir as necessidades individuais e pode conferir reconhecimento social. Assim, a remuneração é um importante fator para a satisfação e para a motivação no meio laboral (RAINHA, 2016).

As bonificações e premiações por tempo de casa, elucidam a relação de tempo de vínculo e plano de carreira, essa ligação pode conceder ganhos devidos aos acúmulos de anos de contrato de trabalho. Wright e Hamilton (1978 apud CORREA; BILHIM, 2014) relatam que os trabalhadores mais antigos das empresas tendem a ter um grau de satisfação maior que seus colegas mais novos, tendo em vista que possuem melhores remunerações e recompensas laborais, as quais são provenientes da estrutura de incentivos presentes na maioria das organizações.

Entretanto, os autores Oishi *et al.* (2007) e Oishi & Koo (2008 apud RAINHA, 2016) destacam que a relação entre salário e satisfação podem ser geradores de insatisfação pessoal, visto que, ao buscar um ganho de salário mais elevado e ao buscar crescimento profissional, pode ser necessário abdicar de outras fontes geradoras de bem-estar, como o tempo livre destinado ao lazer.

O grau de relacionamento com os colegas e o relacionamento com o chefe apresentou efeito considerável em relação ao tempo de vínculo com a empresa. Corroborando com o estudo de Pacheco (2011), o tempo de casa e os relacionamentos socioprofissionais apresentaram correlação positiva e significativa, sendo assim, quanto maior for o tempo de vínculo, melhor será a percepção das relações socioprofissionais no trabalho.

Essa relação pode ser explicada em razão dos bancários mais antigos executarem suas atividades por meio de seu feitiço particular, que resultaram de anos de prática e conhecimentos adquiridos ao longo da carreira. Muitas vezes, na busca de adquirir conhecimentos e aprender a rotina da organização, os colaboradores iniciantes situam-se como “sombras” dos funcionários mais antigos.

Essa troca de experiência ajuda a reverter o quadro de desmotivação dos funcionários mais experientes, pois proporciona um sentimento de liderança e valorização profissional. Para Da Costa e Oliveira (2010) o relacionamento interpessoal propicia bons resultados pessoais e organizacionais, o que gera sentimentos positivos, contribuindo para a sinergia da equipe e para a produtividade e a eficácia do trabalho.

Conforme estudos de Máximo, Araújo e Souza (2014) o relacionamento entre pares e parceiros é uma fonte de prazer e de sofrimento, de acordo com determinados momentos. Isso porque, quando há desentendimentos entre os colegas e falta de compromisso com relação ao atendimento aos clientes, gera desconforto entre a equipe e conseqüentemente, mal-estar no trabalho. Foi constatado também, que a falta de reconhecimento e interesse da equipe com o trabalho desempenhado pelos gerentes, é uma fonte de sofrimento para eles.

A dimensão autonomia refere-se à percepção do colaborador a respeito da liberdade para executar seu trabalho empregando seu estilo pessoal (DESSEN; PAZ, 2010). Conforme Siqueira *et al.* (2017), a capacidade de tomar suas próprias decisões acerca de como desempenhar suas atividades no meio laborativo, chama-se autonomia.

De acordo com estudos de Santana e Gondim (2016), observou-se uma correlação positiva com a satisfação da vida, com a autonomia e com o domínio do ambiente de trabalho. Além disso, os processos de socialização podem estimular a autonomia dos colaboradores, intensificando os efeitos da regulação emocional no bem-estar subjetivo.

Desse modo, quanto maior for o tempo de casa de um funcionário, maior será o domínio do ambiente de trabalho deste indivíduo. A vivência deste colaborador concede uma maior liberdade para implementar novas ideias e participar nos processos de tomadas de decisões. Desta maneira, fica constatada a correlação significativa de tempo de casa com a participação na tomada de decisão da organização.

Deci *et al.* (2001 apud COVACS, 2006) relatou que os ambientes que proporcionam autonomia facilitam o engajamento e o bem-estar pessoal e promovem motivação. Na literatura, encontramos diversos estudos que correlacionam positivamente autonomia, reconhecimento e sinergia na equipe:

[...] pode-se concluir que o sentimento de reconhecimento acontece quando a organização enfatiza a independência dos empregados, uma estrutura interna que tem flexibilidade na definição dos papéis hierárquicos, nas normas e regras e uma relação com o ambiente de parceria. Esses valores juntos trazem como consequência as possibilidades para a estruturação psicoafetiva das relações socioprofissionais, um dos elementos que gera o sentimento de reconhecimento pelos pares e hierarquia, bem como permite o suporte afetivo e social necessário ao fortalecimento da identidade por meio

do coletivo de trabalho, do reconhecimento da marca pessoal e da competência no trabalho. (MENDES; TAMAYO, 2001, p. 7).

Ademais, a correlação entre reconhecimento e tempo de permanência na organização corrobora com o estudo de Fasolo (2009). Ele identificou que os funcionários com mais tempo de casa, apresentavam sentimento de insegurança, falta de valorização pessoal e de reconhecimento pelo tempo despendido com a empresa ao longo dos anos. Além disso, frequentemente, os funcionários mais antigos são substituídos por funcionários mais novos por motivo de redução de custos. Isso, interfere no bem-estar dos colaboradores, visto que, o estresse e o sentimento de insegurança constante produzem reflexos negativos na qualidade de vida e no bem-estar deles.

A correlação entre oportunidade de crescimento e tempo de vínculo com a empresa pode ser explicada pelas mudanças que aconteceram mediante a reestruturação bancária dos últimos anos. O tempo de casa não constitui mais no principal critério de qualificação do bancário, mas sim, o desempenho, a disponibilidade de mudar de cidade e o alcance dos resultados (ZARIFIAN, 2001).

Os bancários que ingressaram na década de 80, levavam em torno de 15 anos para chegar ao cargo de gerente, atualmente, os bancários que ingressaram a partir dos anos 2000, levam em torno de 5 anos para alcançar o cargo de gerência. Máximo *et al.* (2011) mencionam a mudança nos critérios de promoção dos bancários, que anteriormente o tempo de serviço era o critério determinante e hoje, o desempenho é crucial para ascender na carreira.

O presente trabalho constatou que a área de atuação dentro da empresa (comercial, operacional e outros setores) apresentou diferenças significativas quanto ao reconhecimento ($F=3,56$; $p<0,05$), quanto a identificação com a organização ($F=23,11$; $p<0,05$), quanto a oportunidade de crescimento ($F=4,46$; $p<0,05$) e ao relacionamento com os clientes ($F=9,12$; $p<0,05$).

Santos (2012) constatou em seu estudo que há diferenças significativas quanto à satisfação no trabalho entre os bancários da área comercial e os da área operacional, que são responsáveis pelas áreas de apoio. Ele argumenta que esta diferença pode ser oriunda das funções atribuídas para cada setor.

Os bancários da área comercial são responsáveis, exclusivamente, pelo atendimento ao cliente e realizam processos como: abertura e encerramento de conta,

oferta de produtos (seguros e capitalizações), concessão de crédito, captação de recursos e investimentos.

Todavia, a reestruturação produtiva atribuiu novas funções ao setor operacional. Anteriormente, os caixas atendiam ao público para realização de pagamentos, saques e transferências, e atualmente ofertam produtos e créditos, tornando-os em caixa vendedor. Gradualmente, as funções conferidas aos caixas se assemelham as funções dos colaboradores do comercial.

Conforme pesquisa feita por Goulart (2018), os funcionários do setor operacional precisam vender e resolver as demandas dos clientes num espaço de tempo reduzido. Já os funcionários do setor comercial ofertam os mesmos produtos, porém eles dispõem de um maior tempo de atendimento e outros canais de atendimento, como *email*, chats pelo aplicativo do banco e atendimento domiciliar.

Goulart (2018) constatou em sua pesquisa que os colaboradores da área operacional apresentavam sentimentos de desvalorização, desigualdade e insatisfação em relação aos colegas do outro setor. De acordo com Bouyer (2010, p.6): “a falta de reconhecimento gera as vivências de indignação e desvalorização, comprometendo a identidade no trabalho, em conformidade com a Psicodinâmica do Trabalho”.

Ademais, quando falamos em oportunidade de crescimento, o setor comercial, historicamente, apresenta uma maior oportunidade de ascensão na carreira. Visto que, este setor possui uma maior autonomia para desempenhar suas tarefas e ferramentas para acompanhar seu desempenho diário, possibilitando uma auto avaliação (SANTOS, 2012). Além disso, o setor comercial é responsável por uma grande parcela dos lucros obtidos pelos bancos, sendo assim, é de grande importância reter talentos e promover o desenvolvimento da carreira destes profissionais. A oportunidade de crescimento demonstra para os funcionários o quanto a empresa valoriza seu trabalho (HITZ, 2010 apud SIQUEIRA *et al.*, 2017).

Em concordância com Trindade (2007), a possibilidade de crescimento profissional somada a existência de um plano de carreira, é um fator significativo de retenção destes profissionais na organização. Além disso, “as corporações de sucesso fomentarão o crescimento pessoal para atrair as melhores e mais brilhantes pessoas” (STEWART, 1998 apud TRINDADE, 2007, p. 9).

Em relação a certificação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), foram constatados efeitos estatisticamente significativos em referência ao reconhecimento ($F=3,65$; $p<0,05$), oportunidade de crescimento ($F=16,50$; $p<0,05$) e identificação com a organização ($F=8,93$; $p<0,05$).

A Anbima regulamenta o mercado de ações e de capitais e é a principal certificadora dos profissionais neste segmento. A certificação da Anbima passou a ser um requisito fundamental para a ocupação de cargos no setor financeiro, tanto para contratação quanto para promoções, suas certificações exigidas para atuar no mercado financeiro são:

Certificação Profissional ANBIMA 10 (CPA-10) para atuar na prospecção ou venda de produtos de investimento diretamente junto ao público investidor, inclusive em agências bancárias ou plataformas de atendimento; Certificação Profissional ANBIMA 20 (CPA-20), para atuar na manutenção de carteira de investimentos de clientes pessoas físicas ou jurídicas, atendidas nos segmentos varejo alta renda, private banking, corporate e investidores institucionais; Certificação de Gestores ANBIMA (CGA) para atuar na gestão de carteira de títulos e valores mobiliários e que têm alçada/poder discricionário de investimento (compra e venda) dos ativos integrantes da referida carteira; e Certificação Especialista de Investimento ANBIMA (CEA) para assessor os gerentes de contas de investidores pessoas físicas em investimentos, podendo indicar produtos dos mercados financeiro, de capitais e de previdência complementar aberta, disponíveis em sua instituição (AMORIM *et al.*, 2017, p. 13).

Estudos de Amorim *et al.* (2015) demonstrou que a certificação profissional viabiliza a inclusão dos colaboradores na organização, posto que, a certificação atribui novas funções e participação em novos processos. Ademais, a certificação também confere um grau de reconhecimento por parte dos pares e parceiros e autonomia para o exercício das tarefas (MENDES; TAMAYO, 2001). Dejours (2012) acrescenta que o reconhecimento transforma o sofrimento por prazer no trabalho.

Outro ponto, quando falamos de formação profissional é a oferta de cursos de treinamento e capacitação oferecidos pelos bancos aos funcionários apresentaram diferenças significativas quanto: ao bem-estar pessoal ($F=11,77$; $p<0,05$), ao reconhecimento ($F=6,32$; $p<0,05$), ao salário ($F=8,22$; $p<0,05$), ao relacionamento com chefe ($F=5,72$; $p<0,05$), ao relacionamento com colegas ($F=12,03$; $p<0,05$), à oportunidade de crescimento ($F=4,18$; $p<0,05$), as condições de trabalho ($F=15,02$; $p<0,05$), à valorização ($F=4,74$; $p<0,05$) e à realização ($F=5,33$; $p<0,05$). Os bancos promovem o desenvolvimento das competências de seus colaboradores, por meio de

cursos oferecidos pela universidade corporativa e por certificações internas (AMORIM *et al.*, 2015).

A educação corporativa tem como objetivo garantir um processo de aprendizagem vinculada aos objetivos estratégicos da organização. Por meio das universidades corporativas, esta modalidade de capacitação atua como um conjunto de ações educacionais voltados para o desenvolvimento de competências individuais e organizacionais, garantindo o melhor aproveitamento de recursos destinados aos programas de treinamento (MEISTER, 1999 apud CRUZ, 2010). Sendo assim, a organização necessita empregar esforços e capital quanto a oferta de cursos de capacitação da empresa, pois trabalhadores mal treinados tendem a desempenhar suas funções incorretamente (ZANATTA, 2011).

O sentimento de valorização está atrelado a realização de cursos e de treinamentos. Uma vez que, o colaborador identifica que a organização investe em seu capital intelectual, percebendo que o trabalho que exerce é importante para si, para a empresa e para a sociedade, reforçando positivamente sua autoimagem (CHAVES; FONSÊCA, 2006).

À medida que os colaboradores desfrutam de liberdade para executar as tarefas, desenvolvendo suas habilidades e competências, o reconhecimento e o prazer no trabalho são identificados pelos funcionários. Em consequência da predominância do sentimento de valorização, temos o fortalecimento do bem-estar pessoal. Tendo em vista que os sentimentos de utilidade, liberdade e autonomia confere um sentido e importância ao labor (MENDES; TAMAYO, 2001).

Em relação ao nível de escolaridade foram apresentadas efeitos estatisticamente significativos quanto ao fazer uso de equipamentos adequados para garantir a saúde ($F=10,701$; $p<0,05$), a segurança no trabalho ($F=3,965$; $p<0,05$), realizar treinamentos ($F=3,33$; $p<0,05$) que são relevantes e que propiciem o aprendizado, ter conhecimentos dos critérios utilizados para promoção ($F=3,13$; $p<0,05$) e gostar do processo de promoção ($F=6,07$; $p<0,05$) da empresa, ter os direitos garantidos e cumpridos ($F=5,47$; $p<0,05$), gostar da imagem da empresa ($F=3,39$; $p<0,05$), acreditar no resultado do trabalho ($F=3,52$; $p<0,05$) desempenhado e amizade com os colegas ($F=2,53$; $p<0,05$).

O Bem-estar pessoal ($F=3,82$; $p<0,05$) é diferente considerando a escolaridade. O autor Pacheco (2011) identificou que quanto menor o nível de escolaridade, melhor

é a percepção de bem-estar no trabalho dos colaboradores. Corroborando com o estudo de Fernandes (2013), a dimensão escolaridade apresentou correlação significativa com as condições de trabalho, com o bem-estar, com as relações socioprofissionais e o crescimento profissional.

A formação acadêmica influencia positivamente no bem-estar pessoal, uma vez que o investimento de tempo e de recursos em aprendizados reflete na imagem do profissional diante da sociedade como um todo, fortalecendo o sentimento de satisfação e valorização do seu trabalho (CHAVES; FONSÊCA, 2006).

Alguns bancos possuem programas de incentivos a graduação e pós-graduação, através de bolsas de estudos integrais ou parciais. As organizações exigem, cada vez mais, o aperfeiçoamento do currículo acadêmico, sendo, um fator relevante de seleção dentro das organizações (SILVA, 2016).

Entretanto, os bancários passaram a ser reféns dos cursos e treinamentos, uma vez que, os cursos são exigidos para as promoções e para a manutenção do emprego (SOUZA, 2007, apud MÁXIMO *et al.*, 2011). Os bancários que aspiram progressão profissional devem buscar capacitação contínua, com o intuito de estarem aptos às novas demandas tecnológicas e dos processos financeiros. Além disso, quanto maior for a instrução acadêmica, maiores serão as oportunidades de crescimento e de rendimentos (MÁXIMO *et al.*, 2011).

A remuneração teve efeitos estatisticamente significativos quanto ao apoio dos colegas ($F=3,42$; $p<0,05$), confiança nos colegas ($F=3,44$; $p<0,05$), amizade ($F=4,53$; $p<0,05$), espírito de colaboração dos colegas ($F=2,57$; $p<0,05$) e oportunidade de crescimento ($F=5,04$; $p<0,05$).

A remuneração justa e adequada é fundamental para satisfazer as necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador (SANTOS, 2012 apud SIQUEIRA *et al.*, 2017). Um sistema de remuneração apropriado contribui para o desempenho organizacional, estimula a participação individual e o envolvimento das equipes (DE ARAUJO, 2009). Além disso, o sistema de remuneração é um bom instrumento de motivação para os funcionários:

Como poderosa motivadora, a remuneração pode ser muito eficaz para angariar 'corpo e alma' dos funcionários durante as fases de mudanças em massa. Se usada eficientemente, pode apressar a aceitação e o compromisso com a mudança. É uma ferramenta importante para a comunicação e para reforçar novos valores e comportamentos, dando suporte para a responsabilidade por resultados e recompensando o alcance

de novas metas de desempenho. Em suma, é o passo crucial que, para as pessoas, faz com que a mudança vá além dos processos. (FLANNERY, 1997, apud DE ARAUJO, 2009, p. 17).

Máximo *et al.* (2014) argumentam que a remuneração é uma fonte de prazer para os gerentes dos bancos. Além de suprir as necessidades dos colaboradores, a remuneração confere reconhecimento por parte do empregador. Além da remuneração fixa, os bancários recebem a remuneração variável, como as comissões, participação dos lucros e resultados e bonificações. Parte da remuneração variável dos gerentes depende do desempenho da equipe, por este motivo, o trabalho em equipe exige colaboração e apoio dos colegas.

7 CONCLUSÃO

O presente trabalho de conclusão de curso foi realizado com a finalidade de analisar como as variáveis sócio demográficas se relacionam com os fatores de bem-estar pessoal nas instituições do setor bancário brasileiro. Para tal, buscou conhecer o contexto de trabalho atual dos bancários, e, por meio do instrumento da pesquisa, identificar as associações entre as variáveis da escala de bem-estar no trabalho e as características sociais e demográficas dos trabalhadores.

O setor bancário brasileiro é caracterizado por uma densa rede de agências e emprega em torno de 450 mil trabalhadores (CONTIJO, 2019). Nas últimas décadas, o setor bancário passou por inúmeros processos de fusões e aquisições, resultando num setor econômico significativo e altamente concentrado.

Assim, como em diversos setores econômicos, a reestruturação produtiva (conjunto de modificações no modo de produção capitalista) ocasionou no setor bancário ajustes estruturais, modificando os processos organizacionais e o modo de trabalhar dos bancários. Simultaneamente, houve o ingresso de bancos estrangeiros no mercado de varejo bancário, que ficou conhecido como desnacionalização dos bancos. Neste período, houve um considerável crescimento econômico e expansão do segmento bancário.

As modificações do setor bancário ocorreram pela introdução de novas tecnologias, pela automação bancária, surgimento de novos produtos e serviços, pela reorganização e intensificação do trabalho e pela terceirização. Em relação aos trabalhadores, houve mudanças significativas no modo de desempenhar suas tarefas e novas funções foram atribuídas.

Aferindo as mudanças no sujeito bancário, os trabalhadores da década de 80 detinham o controle sobre a execução e o processo do seu trabalho e posição social valorizada, chamado de “bancários contadores” (GRISCI; BESSI, 2004). Atualmente, exige-se aptidão para vendas, polivalência, conhecimento sobre o mercado financeiro e uso de tecnologias, tornando-os em “bancários vendedores” (LARANGEIRA, 1997). Essas modificações resultaram num trabalho alienante, rotinizado, com metas quase inatingíveis e demasiadamente pleiteado.

Sendo assim, o setor bancário é um dos segmentos que mais sofrem com doenças ocupacionais, como: Lesão por Esforço Repetitivo, Distúrbios

Osteomusculares relacionadas ao Trabalho e Síndrome de *Burnout*. Além disso, é comum verificarmos emoções negativas nos trabalhadores (ansiedade, medo, frustração, etc.) ocasionadas por meio de pressões constantes e situações de fracassos, por consequência, dificultando a presença de satisfação e bem-estar no ambiente laboral.

As pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente laboral, sendo necessário promover o bem-estar ocupacional, uma vez, que ele afeta positivamente o desempenho no trabalho e a satisfação com a vida. O bem-estar no trabalho é a satisfação das necessidades e a realização de desejos dos indivíduos ao desempenhar seu papel na organização. O bem-estar provém das relações de reciprocidade entre o empregado e a organização (DESSEN; PAZ, 2010).

Outrossim, o instrumento de pesquisa utilizado demonstrou que, em geral, os trabalhadores percebem positivamente o bem-estar no trabalho. Vale destacar, que as dimensões relacionamento com a chefia; relacionamento com os colegas; relacionamento com os clientes; identificação com a organização; valorização e realização são as principais fontes de bem-estar no trabalho.

É importante salientar que as dimensões reconhecimento; salário; oportunidades de crescimento e condições de trabalho apresentaram uma menor percepção em relação as outras dimensões e uma menor participação na promoção de bem-estar. O que deixa destacado pelo presente estudo, em quais segmentos as ações da empresa devem, prioritariamente, ser implementadas para melhorar a percepção de bem-estar no trabalho.

A percepção de reconhecimento apareceu correlacionado com algumas variáveis sócio demográficas. A percepção do trabalhador sobre reconhecimento e tempo de permanência na organização, pode ser explicado pelas mudanças nos processos de avaliação nos últimos anos, passou-se a utilizar o critério desempenho e disponibilidade em detrimento da experiência e anos de casa. A correlação reconhecimento e área de atuação no banco, pode ser explicado pela distinção das funções entre as áreas e pela diferença nas maneiras de reconhecer entre as áreas (eventos, troféus e certificados). A certificação profissional, nível de escolaridade e capacitação em curso e treinamentos confere um certo reconhecimento por parte dos pares, dos parceiros e da organização.

A percepção da dimensão salário aparece correlacionado com os relacionamentos interpessoais, uma vez que, a remuneração variável depende do desempenho da equipe. Da mesma forma, apresentou-se correlação com o nível de escolaridade, entende-se que quanto maior for o nível da formação acadêmica, maior será a remuneração. A relação tempo de vínculo com a organização e o salário, pode ser explicado pelos ganhos acumulados de anos de contrato de trabalho e por bonificações por tempo de casa.

A percepção sobre a oportunidade de crescimento aparece correlacionado com o estado civil dos trabalhadores, visto que, o apoio familiar pode promover uma sensação de amparo e incentivo para desenvolvimento na carreira do indivíduo. A correlação de tempo de casa e oportunidade de crescimento, pode ser justificado, pelo fato que a ascensão hierárquica não considera o tempo de casa como principal fator de progressão na carreira. Em relação a área de atuação, o setor comercial promove os colaboradores com mais frequência, devido a quantidade de cargos disponíveis e no interesse da organização em investir no setor de vendas, retendo talentos. A certificação profissional, formação acadêmica e capacitação em cursos e treinamentos é um pré-requisito para o progresso na carreira, o que justifica a correlação com a dimensão oportunidades de crescimento.

A percepção acerca das condições de trabalho (infraestrutura, segurança, autonomia e jornada de trabalho) e a variável tempo de casa, pode ser entendido, pelo motivo de os bancários com maior tempo de vínculo terem vivenciados as mudanças ocasionadas pelos processos de automação e reestruturação produtiva. Uma vez que, seus modos de trabalhar sofreram drásticas mudanças.

O presente trabalho se deparou com algumas limitações: (a) em relação ao questionário, alguns participantes podem ter respondido as questões baseado em algum viés, como a aceitação social; (b) em relação à amostra, participaram ao todo 203 trabalhadores, o que não garante a representatividade da população bancária nacional, que é de aproximadamente 450 mil trabalhadores.

Para pesquisas futuras recomenda-se: (a) verificar a possibilidade de redução da escala EBET com a finalidade de reduzir o tempo de resposta; (b) analisar e comparar como as variáveis sócio demográficas se relacionam com o bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico, bem-estar social e bem-estar no trabalho; (c) investigar a relação entre bem-estar, felicidade e satisfação no setor bancário.

Em suma, entende-se que os objetivos do presente trabalho foram alcançados, pois, foi analisado a congruência entre as dimensões de bem-estar no trabalho com as características sócio demográficas dos trabalhadores bancários. O entendimento dessas correlações se faz necessário para ajudar as organizações a formularem uma gestão que tenha como objetivo melhorar a vida pessoal e profissional, proporcionando um ambiente de trabalho saudável.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, p. 153-164, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n2/a08v20n2.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.
- AMORIM, W. A. C. *et al.* Políticas de educação corporativa e o processo de certificação bancária: distintos atores e perspectivas. **REAd**, Porto Alegre, v. 82, n. 3 p. 622-647, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/read/v21n3/1413-2311-read-21-03-00622.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.
- BARBOSA, M. B. *et al.* Carreira, vida familiar e vida profissional das executivas: tensão e conciliação. *In*: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 7., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Associação Educacional Dom Bosco, 2010.
- BEDIN, L. M.; SARRIERA, J. C. Propriedades psicométricas das escalas de bem-estar: PWI, SWLS, BMSLSS e CAS. **Revista Avaliação Psicológica**, v. 13, n. 2, 2014. Disponível em: Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S16770471201400020009. Acesso em: 20 out. 2020.
- BOUYER, G. C. Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho para o debate: o mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalho. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 249-259, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rbso/v35n122/a07v35n122.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.
- CAMARGO, P. O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.
- CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. *In*: SIMPEP, 13., 2006, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: UNESP, 2006. Disponível em: http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf. Acesso em: 24 set. 2019.
- CHAVES, S. S. S.; FONSECA, P. N. Trabalho docente: Que aspectos sociodemográficos e ocupacionais predizem o bem-estar subjetivo? **Rev. Psico**, v.37, p.75–81, 2006. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/viewFile/1414/1113>. Acesso em: 24 set. 2019.
- COELHO, J. A. P. M. *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198466572018000100005. Acesso em: 20 out. 2020.
- CONTIJO, J. **Evolução tecnológica corta 282 mil vagas no setor financeiro do país**. 2019. Disponível em: <https://www.otempo.com.br/economia/evolucao->

tecnologica-corta-282-mil-vagas-no-setor-financeiro-do-pais-1.2202671. Acesso em: 20 out. 2020.

CORAZZA, G. Crise e Reestruturação Bancária no Brasil. **Revista Análise**, Porto Alegre, v. 12, n. 2, p. 21-42, 2001. Disponível em: https://www.ufrgs.br/ppge/wp-content/themes/PPGE/page/textos-para-discussao/pcientifica/2000_08.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

CORREIA, P. M. A. R.; BILHIM, J. A. F. A antiguidade na organização e a satisfação laboral dos colaboradores do Ministério da Justiça em Portugal: evidências de uma relação em forma de L e não em forma de U. **Revista de Economia e Administração**, v. 13, n. 2, p. 159-177, 2014. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/download/34461>. Acesso em: 30 ago. 2019.

CORREA, R.; CAMELO, S. H. H.; LEAL, L. A. Satisfação no trabalho dos bancários e seus fatores determinantes – uma revisão integrativa. **E&G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 17, n. 47, 2017. Disponível em: <http://seer.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/P.1984-6606.2017v17n47p65>. Acesso em: 20 out. 2020.

COSTA, A. J. D.; SOUZA-SANTOS, E. R. Indústria bancária brasileira: evidência da formação de instituições financeiras multinacionais. **Rev. Econ. Contemp.**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 241-266, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rec/v18n2/1415-9848-rec-18-02-00241.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

COVACS, J. M. **Bem-estar no trabalho**: O impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepção de justiça. 2006. 117 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2006. Disponível em: <http://tede.metodista.br/jspui/bitstream/tede/1384/1/JORGE%20MIGUEL%20L%20M%20COVCS.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

CRUZ, D. Educação corporativa: a proposta empresarial no discurso e na prática. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 26, n. 2, p. 337-358, 2010. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010246982010000200016&script=sci_abstract&tIng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.

DA COSTA, M. F.; OLIVEIRA, B. N. Comunicação interna e relações interpessoais no desenvolvimento organizacional: o caso de uma agência bancária. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 16, n. 2, p. 403-415, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rca/article/viewFile/3210/pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

DAVID, M. L. **A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário**. 2004. 71 f. Monografia (Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Economia300198.PDF>. Acesso em: 20 out. 2020.

DE ARAÚJO, I. A. **A influência da remuneração no desempenho dos funcionários do banco do Brasil**. 2009. 129 f. Dissertação (Mestrado em

Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/7931>. Acesso em: 20 out. 2020.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0103-65132004000300004&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicol. Estud.**, v. 17, n. 3, p. 363-371, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722012000300002&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.

DESSEN, M. C.; PAZ, M. G. T. Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. **Psicologia em Estudo**, v.15, p.409-418, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v15n2/a20v15n2.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019.

DIEESE. **Desempenho dos bancos em 2018**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2018/desempenhoDosBancos1semestre2018.html>. Acesso em: 02 nov. 2019.

DIENER, E. *et al.* Subjective well-being: Three decades of progress. **Psychological Bulletin**, v. 125, n. 2, p. 276–302, 1999. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1999-10106-007>. Acesso em: 02 nov. 2019.

EXAME. **Mulheres em cargos de liderança ganham em média 23% a menos que homens**. 2020. Disponível: <https://exame.com/research/mulheres-em-cargos-de-lideranca-ganham-em-media-23-a-menos-que-homens/>. Acesso em: 20 out. 2020.

FARSEN, T. C. *et al.* Qualidade de vida, bem-estar e felicidade no trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? **Interação em Psicologia**, v. 22, n. 1, 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/48288>. Acesso em: 24 set. 2019.

FASOLO, R. **Identificação com a organização e qualidade de vida**: antigos e novos funcionários do Banco da Moeda da região das Missões. 2009. 196 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/15600>. Acesso em: 24 set. 2020.

FÁVERO, L. P. **Estatística - Aplicada a Administração, Contabilidade e Economia com Excel e SPSS**. São Paulo: Grupo GEN, 2015.

FERNANDES, L. C. **“Estamos o tempo todo enxugando gelo”**: Qualidade de Vida no Trabalho e Vivências de Bem-estar e Mal-estar em um Órgão do Poder Judiciário. 2013. 153 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade de Brasília, 2013. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13715/1/-2013_L%c3%adviaCarolinaFernandes.pdf. Acesso em: 24 set. 2019.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIXO, L. **Das fontes de satisfação no trabalho à satisfação organizacional: estudo em duas empresas do setor metalúrgico do norte do país.** 2010. 116 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2010. Disponível em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/2256/3/DM-_LaureanoFreixo.pdf. Acesso em: 24 set. 2019.

FRISCHTAK, Claudio. R. Automação bancária e mudança na produtividade: a experiência brasileira. **Pesquisa Plano Econômico**, v. 22, p.197-240, 1992. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5501/-1/PPE_v22_n02_Automacao.pdf. Acesso em: 24 set. 2019.

GIACOMONI, C. H. Bem-estar subjetivo: em busca da qualidade de vida. **Temas em Psicologia da SBP**, v. 12, n. 1, p. 43– 50, 2004. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v12n1/v12n1a05.pdf>. Acesso em: 24 set. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GOULART, C. A. **“A gente não é uma pessoa, é um número”:** saúde mental e relações de trabalho no setor bancário. 2018. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2018. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/194996>. Acesso em: 24 set. 2019.

GRASSI, N.C.; BRITTO, J. C.; DIEHL, L. Categoria Bancária Privada: por que e como adoecem os trabalhadores. **Sociedade em Debate**, v. 24, n. 2, p. 101-121, 2018. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Categoria-Banc%C3%A1ria-Privada%3A-por-que-e-como-adoecem-Grassi-Britto/c7b2ea8456b6b9a0930791bd517ec662b28f9022?p2df>. Acesso em: 20 out. 2020.

GRISCI, C. L. I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 6, n. 12, p. 160-200, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/soc/n12/22260.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

GRISCI, C. L. I.; SCALCO, P. D.; KRUTER, G. E. Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 3, p.564-573, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n3/14.pdf>. Acesso em: 24 set. 2019.

HIRSCHLE, A. L. T. *et al.* Estresse e bem-estar no trabalho: O papel moderador da regulação emocional. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 1, p. 532-540, 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1984-66572019000100004&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 20 out. 2020.

JACQUES, M. G. C. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 15, n. 1, p. 97-116, 2003. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010271822003000100006&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, 2006.

Disponível em: http://www.medtrab.ufpr.br/arquivos%20para%20download-/saude_mental/TRABALHO%20BANC%C1RIO%20E%20SA%DADE%20MENTAL%20NO%20PARADIGMA%20DA%20EXCEL%CANCIA.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

JAYARATNE, S. The antecedents, consequences, and correlates of job satisfaction. **Handbook of organizational behavior**, v. 111, n. 40, 1993.

LADEIRA, K. F. **Dupla jornada da mulher e qualidade de vida**: a influência do nível socioeconômico nas estratégias de conciliação entre o tempo laboral e o tempo familiar. 2000. 91 f. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2000. Disponível em: <https://www.locus.ufv.br/handle/123456789/10745>. Acesso em: 20 out. 2020.

LARANGEIRA, S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, n. 61, p. 110-138, 1997. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010173301997000400006&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

MARTINEZ, C. M.; PARAGUAY, A. I. B. B. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>. Acesso em: 24 set. 2019.

MÁXIMO, T. A. C. O.; ARAÚJO, A. J. S.; SOUZA, P. C. Z. Vivências de Sofrimento e Prazer no Trabalho de Gerentes de Banco. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 34, n. 1, p. 96-111, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v34n-1/v34n1a08.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019.

MÁXIMO, T. A. C. O. *et al.* Exigências nos percursos profissionais de gerentes de banco. **Revista Psicologia e Sociedade**, v. 23, n. 1, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822011000100008. Acesso em: 21 set. 2020.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico USF**, v. 6, n. 1, p. 39-46, 2001. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141382712001000100006&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 25 set. 2019.

MERLO, A. R. C.; BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, v. 14, n. 1, p. 103-122, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n1/v14n1a07.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019.

OLIVEIRA, A. L. A. Reestruturação produtiva e precarização do trabalho na agroindústria celulósica em Três Lagoas - MS. *In*: JORNADA DO TRABALHO, 13., 2012, Presidente Prudente. **Anais [...]**. Presidente Prudente, 2012. Disponível em:

http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC0000000142012000100006&lng=en&nrm=abn. Acesso em: 02 nov. 2019.

OISHI, S. *et al.* The optimal levels of well-being: Can people be too happy? **Perspectives in Psychological Science**, v. 2, p. 346-360, 2007. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1745-6916.2007.00048.x>. Acesso em: 02 nov. 2019.

PACHECO, V. A. **Qualidade de vida no trabalho**: bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil. 2011. 134 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Universidade de Brasília, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/10117>. Acesso em: 20 out. 2020.

PAIVA, C. S. D. L.; BORGES, L. O. Ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 14, n. 1, p. 57-66, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pe/v14n1/a08v14n1.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. **Aval. psicol.**, v. 7, n. 1, 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000100004. Acesso em: 20 out. 2020.

PAZ, M. G. T. Poder e saúde organizacional. *In*: TAMAYO, A. (Org.). **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004. pp. 127-154.

QUEROZ, N. C. **Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia idade e velhice**. 2003. 93 f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2003. Disponível em: http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP-/253673/1/Queroz_NelmaCaires_M.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

RAINHA, L. C. S. C. **Motivação e Satisfação no Trabalho**: Aplicação numa organização do setor de formação profissional. 2016. 159 f. Dissertação (Mestrado em Gestão) – Universidade de Évora, Évora, 2016. Disponível em: <http://rdpc.uevora.pt/handle/10174/20060>. Acesso em: 20 out. 2020.

ROTHMANN, S.; COOPER, C. **Fundamentos de psicologia organizacional e do trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

RUHENA, R. C. L. B. **O Sujeito Bancário em Face da Reorganização do Trabalho nos Bancos**: Estudo de Caso em um Banco Privado. 2004. 149 f. Tese (Mestrado em Ciências Sociais) – Gestão das Cidades, da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/CiencSociais_RuhenaRC_1.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

SANDRONI, P. **Dicionário de economia do século XXI**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

- SANTANA, V. S.; GONDIM, S. M. Regulação emocional, bem-estar psicológico e bem-estar subjetivo. **Estudos de Psicologia**, v. 21, n. 1, p. 58-68, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/epsic/v21n1/1413-294X-epsic-21-01-0058.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.
- SANTOS, B. **Satisfação no Trabalho**: o caso de um banco. 2012. 74 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Estratégica) – Instituto Politécnico de Setubal, 2012. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/4173>. Acesso em: 20 out. 2020.
- SCHIMITZ, A.; MAHL, A. A. Reestruturação e automação bancária versus emprego: um balanço ao final dos anos 90. **Teor. Evid. Econ.**, v.8, n. 15, p.67-82, 2000. Disponível em: http://cepeac.upf.br/download/rev_n15_2000_art4.pdf. Acesso em: 25 set. 2019.
- SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, v. 20, n. 67, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67/v20n67a06.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019.
- SILVA, A. L. **Bem-estar social na idade adulta**: adaptação e validação da Social Well-being Scales no contexto português. 2016. 37 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Justiça) – Universidade Lusófona do Porto, 2016. Disponível em: <https://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/7776>. Acesso em: 25 set. 2019.
- SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 20, n. 2, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt_03.pdf. Acesso em: 25 set. 2019.
- SIQUEIRA, J. G. *et al.* Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso. *In*: MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO, 17., 2017, Caxias do Sul. **Anais [...]**. Caxias do Sul: UCS, 2017. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/xviiimostrappga/paper/viewFile/5573/1822>. Acesso em: 25 set. 2020.
- SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010237722008000200010&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 20 out. 2020.
- SOBRINHO, F. R.; PORTO, J. B. Bem-Estar no Trabalho: um Estudo sobre suas Relações com Clima Social, Coping e Variáveis Demográficas. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 253-270, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rac/v16n2/v16n2a06.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.
- SORAGGI, F.; PASCHOAL, T. Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 2, 2010. Disponível em:

<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/8397/6216>. Acesso em: 20 out. 2020.

STEFANO, S. R. **Liderança e suas relações com a estratégia de gestão de pessoas e o bem-estar organizacional**: um estudo comparativo em duas instituições financeiras internacionais. 2008. 187 f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, 2008. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-14012009-160756/pt-br.php>. Acesso em: 20 out. 2020.

TRINDADE, P. S. S. **Retenção de Talentos**. 2007. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/14172>. Acesso em: 20 out. 2020.

ZANATA, R. W. **Estudo sobre clima organizacional de uma agência bancária na cidade de Criciúma**. 2011. 76 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/667/1/Rafael%20Wagner%20Zanatta.pdf>. Acesso em: 20 out. 2020.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE A – FORMULÁRIO ELETRÔNICO

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Faixa Etária:

- De 18 a 25 anos
- De 26 a 35 anos
- De 36 a 45 anos
- Acima de 46 anos

3. Escolaridade:

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação incompleto
- Pós-graduação completo
- Doutorado
- Mestrado

4. Estado civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)
- Viúvo(a)

5. Filhos:

- Sim
- Não

6. Renda:

- De R\$ 998,00 a R\$ 2.994,00
- De R\$ 2.995,00 a R\$ 5.998,00
- De R\$ 5.999,00 a R\$ 7.984,00
- Acima de R\$ 7985,00

7. Você realiza atividade física com frequência?

- Sim
- Não

8. Tabagismo:

- Sim
- Não

9. Faz uso de bebida alcoólica com frequência?

- Sim
- Não

10. Você faz uso de remédio contínuo?

- Sim
- Não

DADOS SOCIOLABORAIS

1. Qual o tipo de organização que você trabalha?

- Banco público
- Banco privado
- Cooperativa de crédito
- Outros

2. Qual o tempo de vínculo com a atual organização que você trabalha?

- De 1 a 3 anos
- De 4 a 7 anos
- De 8 a 10 anos
- De 11 a 15 anos
- De 16 a 20 anos
- De 21 a 26 anos
- Acima de 27 anos

3. Área de atuação na organização:

- Operacional
- Comercial

4. Qual seu cargo?

- Caixa
- Tesoureiro/Supervisor
- Gerente operacional
- Atendente comercial
- Agente comercial
- Assistente de gerência
- Gerente de relacionamento pessoa física
- Gerente de relacionamento pessoa jurídica
- Gerente geral comercial

5. Jornada de trabalho:

- 6 horas
- 8 horas

6. Você costuma fazer hora extra?

- Sim
- Não

7. Tempo de intervalo:

- De 15 a 30 minutos
 Exatos 30 minutos
 1 hora

8. Você possui certificação da Anbima?

- Sim
 Não

9. Na organização que você trabalha é oferecido cursos e treinamentos de capacitação?

- Sim
 Não

10. Na organização que você trabalha é realizado anualmente pesquisa de clima organizacional?

- Sim
 Não

INSTRUMENTOS DE BEM-ESTAR

- Personal Wellbeing Index (PWI)

Atualmente, até que ponto você está satisfeito com cada um destes aspectos de sua vida?

0=Nada / 10= Totalmente

Com sua saúde	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com o seu nível de vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Com as coisas que você tem conseguido na vida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com o quanto você se sente seguro/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com o sentido de pertença na sua comunidade	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com os grupos de pessoas dos quais faz parte	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com a segurança a respeito do seu futuro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com as suas relações com as outras pessoas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Com toda a sua vida, considerada globalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- Bem-estar Pessoal nas Organizações

Considero que há espaço para que eu participe do processo de tomada de decisões.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto que meu trabalho é reconhecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho autonomia para implementar novas ideias.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto da forma pela qual meu esforço é valorizado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acredito que minha opinião é considerada nesta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto do salário que recebo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Considero justo o salário que recebo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Acho justo o valor do meu salário quando comparado ao que os demais trabalhadores desta organização recebem.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Julgo que o meu salário é compatível com o salário do mercado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Considero que o salário que recebo é suficiente para as despesas com o meu estilo de vida preferido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Possuo renda suficiente para satisfazer minhas expectativas pessoais e sociais.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acho que meu chefe é atencioso.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acho que meu chefe é aberto a sugestões.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho um chefe que colabora para a minha produtividade.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto da maneira como meu chefe me trata.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Considero meu chefe justo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Considero que a competência de meu chefe contribui para o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acredito que meu chefe transmite as informações importantes para o meu desempenho no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Considero que utilizo minhas habilidades e talentos na execução de minhas tarefas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Penso que, trabalhando nesta organização, eu desenvolvo meu potencial.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
O meu trabalho possibilita a minha realização pessoal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Gosto da variedade de tarefas que realizo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me realizado profissionalmente no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me bem com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto do trabalho que faço.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me bem com o que faço trabalhando aqui.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acho que o trabalho que desempenho é essencial para a sociedade.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conheço os resultados que meu trabalho traz para a organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me responsável pelos resultados do trabalho que executo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Percebo a importância das minhas atividades para o alcance dos objetivos da organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sou tratado com respeito pelos meus clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Meu relacionamento com meus clientes influenciam positivamente o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto do estilo de relacionamento que tenho com meus clientes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho a infraestrutura material necessária para a execução do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto que trabalho em um ambiente que favorece a minha saúde.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho liberdade para executar minhas atividades usando meu estilo pessoal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sinto-me bem com minha carga de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Possuo uma jornada de trabalho adequada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Possuo equipamentos de segurança que previnem os perigos do trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Possuo equipamentos de trabalho adequados para garantir minha saúde.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aqui, avalio que realizo treinamentos que são relevantes para o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me bem com a oportunidade que tenho de aprender por meio de capacitações oferecidas pela organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho conhecimento dos critérios utilizados para as promoções.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto da maneira com que esta organização realiza as promoções de seu pessoal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto do sistema de promoção desta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Julgo que meus direitos são cumpridos por esta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto da imagem desta organização junto à comunidade.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acredito no resultado do trabalho desta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me identifico com esta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acredito na seriedade desta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Confio nesta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tenho orgulho de pertencer a esta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Admiro a organização em que trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sou tratado com respeito pelos outros trabalhadores desta organização.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sou tratado com respeito pelos meus colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto-me bem com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acredito que posso contar com meus colegas de trabalho para desempenhar minhas atividades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sou apoiado pelos meus colegas quando necessito.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sinto confiança nos meus colegas de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gosto do tipo de amizade que meus colegas de trabalho demonstram por mim.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Sou a Josiane Boneli Bordinhão, graduanda do curso de Administração da UFRGS e sou orientada pelo Professor Dr. Daniel Abs. Estamos realizando uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso (TCC), que aborda o bem-estar de trabalhadores do setor bancário. Sua participação é bastante importante para nós.

Para tanto, convidamos você a participar respondendo um questionário online. Serão questões sobre o seu entendimento acerca de diferentes assuntos relativos à sua saúde mental e ao seu cotidiano de trabalho. Estamos prevendo em torno de 5 minutos o tempo necessário para responder o questionário. As informações coletadas serão confidenciais, utilizadas somente para fins de estudo e os arquivos serão guardados com os pesquisadores pelo período de cinco anos.

Como participante desta pesquisa, você poderá desistir de colaborar a qualquer momento, sem nenhum prejuízo ou comprometimento. Os riscos previstos para esta pesquisa são mínimos. Se tiver algum tipo de desconforto com relação aos itens da escala, sinta-se à vontade para entrar em contato comigo ou solicitar orientações sobre os procedimentos envolvidos, assim como esclarecer suas dúvidas. Você também poderá solicitar uma devolução sobre os resultados da pesquisa que estarão disponíveis ao final do estudo.

Em caso de dúvidas ou esclarecimentos que se fizerem necessários, você poderá contatar com os pesquisadores responsáveis pelo *e-mail*: jboneli@hotmail.com.