

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

FRANCINE REIS SILVEIRA

**OS MÉTODOS DE PREVENÇÃO DE TRANSTORNOS MENTAIS NO TRABALHO
BANCÁRIO PREVINEM? A PERSPECTIVA DOS FUNCIONÁRIOS**

PORTO ALEGRE, RS

2023

FRANCINE REIS DA SILVEIRA

**OS MÉTODOS DE PREVENÇÃO DE TRANSTORNOS MENTAIS NO TRABALHO
BANCÁRIO PREVINEM? A PERSPECTIVA DOS FUNCIONÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Maria Tereza Flores-Pereira.

PORTO ALEGRE, RS

2023

RESUMO

Este trabalho buscou identificar a percepção dos funcionários bancários em um âmbito geral acerca da eficácia dos métodos de prevenção de transtornos mentais empregados pelas Instituições Bancárias. Além de identificar os principais transtornos acometidas por estes trabalhadores e verificar os principais fatores causadores/agravantes de transtornos mentais no ambiente bancário, propondo soluções e melhorias. Para atingir este objetivo, foi realizada pesquisa de caráter quantitativo com aplicação de questionário estruturado e aplicado de forma online através da plataforma *Google Forms*. O questionário contou com a participação de 74 bancários que responderam a 18 perguntas variáveis entre questões de múltipla escolha e questões de resposta múltipla. Através da análise descritiva dos resultados foi verificado que embora haja uma aplicação de métodos de prevenção pela maioria das Instituições Bancárias, o conjunto de métodos não é aplicado de maneira ampla, o que conseqüentemente interfere na saúde dos funcionários. Além disso, foi verificado a existência de outros fatores no ambiente de trabalho, que podem agravar negativamente a saúde mental dos funcionários, tais como a alta pressão por metas e resultados, ambiente competitivo e a carga de trabalho extensiva.

Palavras-chaves: saúde mental; métodos de prevenção; bancários.

ABSTRACT

This study aimed to identify the perception of bank employees in a general context regarding the effectiveness of mental health prevention methods employed by Banking Institutions. In addition to identifying the main disorders affecting these workers and examining the key factors causing/exacerbating mental health issues in the banking environment, proposing solutions and improvements. To achieve this goal, a quantitative research was conducted using a structured questionnaire administered online through the Google Forms platform. The questionnaire had the participation of 74 bank employees who responded to 18 variable questions, including multiple-choice and multiple-response questions. Through descriptive analysis of the results, it was observed that while most Banking Institutions do implement prevention methods, the set of methods is not widely applied, which consequently impacts the employees' health. Furthermore, the existence of other factors in the workplace that can negatively exacerbate employees' mental health was identified, such as high pressure for targets and results, a competitive environment, and an extensive workload.

Keywords: mental health; prevention methods; banking.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos participantes da pesquisa	36
Gráfico 2 - Cor ou raça dos pesquisados da pesquisa.....	37
Gráfico 3 - Faixa etária dos pesquisados da pesquisa.....	37
Gráfico 4 - Tempo de trabalho no setor bancário dos pesquisados da pesquisa.....	38
Gráfico 5 - Nível de preocupação com o impacto das transtornos mentais dos participantes.....	38
Gráfico 6 - Número de diagnósticos de transtornos mentais nos pesquisados da pesquisa	39
Gráfico 7 - Dados sobre acompanhamento psicológico/psiquiátrico dos pesquisados da pesquisa.....	39
Gráfico 8 - Frequência de sintomas relacionados com transtornos mentais, com base na Escala de Likert	40
Gráfico 9 - Total de pesquisados que já vivenciaram algum problema de saúde mental no âmbito bancário	41
Gráfico 10 - Total de pesquisados que conhecem algum colega que tenha enfrentado problemas de saúde mental.....	41
Gráfico 11 - Resultado dos fatores mais relevantes contribuintes para surgimento de transtornos mentais na perspectiva dos pesquisados.....	42
Gráfico 12 - Percepção sobre eficácia dos métodos de prevenção pelos pesquisados	44
Gráfico 13 - Resultado da percepção da insuficiência dos métodos existentes pelos pesquisados.....	45
Gráfico 14 - Resultado da percepção quanto a insuficiência dos métodos empregados pela empresa dos pesquisados	46

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

PIB – Produto Interno Bruto

OMS – Organização Mundial da Saúde

NRS – Normas Regulamentadoras

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

LER – Lesão por Esforço Repetitivo

DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

ISS – Inventário de Sintomas de Stress de Lipp

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

MPT – Ministério Público do Trabalho

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

BB – Banco do Brasil

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÃO OU DELIMITAÇÃO DO TEMA DE ESTUDO.....	9
2. JUSTIFICATIVA	14
3. REFERENCIAL TEÓRICO	16
3.1 Normas Regulamentadoras	16
3.2. Transtornos Mentais Tipicamente Adquiridas Em Atividade Laboral	18
3.2.1 Estresse	19
3.2.2. Ansiedade	21
3.2.3. Depressão.....	21
3.2.4. <i>Burnout</i>	22
3.3. Prevenção Para Doenças No Ambiente De Trabalho.....	23
3.3.1. Ambiente De Trabalho Saudável.....	23
3.3.2. Promoção de Educação Sobre Saúde Mental	24
3.3.3. Acompanhamento Psicológico/Psiquiátrico	24
3.3.4. Gestão de Risco.....	25
3.3.5. Fornecimento De Tempo De Descanso e Pausas	26
3.3.6. Ergonomia.....	26
3.3.7. Ginástica Laboral	27
3.4. Adoecimento No Trabalho e Processos Judiciais.....	28
4. OBJETIVOS	31
4.1 Objetivo Geral	31
4.2 Objetivos Específicos	31
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	32
5.1. Tipo de Pesquisa	32
5.2. População e Amostra	33
5.3. Coleta de Dados	33
5.4. Questionário.....	34
5.5. Análise de Dados	34
5.6. Aspectos Éticos.....	35
6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS	36
6.1. Perfil dos participantes	36
6.2. Dados sobre sintomas.....	39
6.3. A percepção dos funcionários bancários em relação aos fatores e atividades ..	42

6.4. A percepção dos funcionários bancários acerca de métodos de prevenção de transtornos mentais.....	43
7. CONCLUSÕES.....	47
REFERÊNCIAS	50

1. DEFINIÇÃO OU DELIMITAÇÃO DO TEMA DE ESTUDO

O setor bancário é um dos principais setores da economia global e emprega milhões de pessoas em todo o mundo, além disso, este ramo é diverso e pode incluir diversas funções tais como: atendimento ao cliente, gerenciamento de contas, análise de crédito, investimentos, tesouraria, entre outras. De acordo com um relatório da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), o setor bancário no Brasil emprega cerca de 450 mil pessoas diretamente e outros 1,5 milhão indiretamente. Além disso, o relatório mostra que o setor bancário brasileiro é responsável por cerca de 20% do PIB do país (BCB, 2020).

Segundo estudos sobre o trabalho bancário, as funções desempenhadas por seus funcionários podem ser flexíveis e variar de acordo com o cargo ocupado, se adaptando conforme as necessidades da empresa e para atender as necessidades dos clientes, especialmente pelo fato de lidar diretamente com o dinheiro de outras pessoas. Conforme Flak e Kanan (2016), o funcionário bancário é o pilar de todo o processo bancário e possui uma das ocupações mais relevantes na sociedade moderna, sendo responsável pela manutenção do poder de compra de cada cidadão. Ademais, como se trata de um serviço minucioso, requer muita atenção, o que acaba exigindo ainda mais desempenho por parte de seus funcionários. Qualquer equívoco, pode acabar gerando diversos danos, tanto aos clientes como também a seus funcionários.

Os profissionais que atuam no setor bancário têm a responsabilidade de fornecer informações sobre produtos e serviços bancários, auxiliar na abertura e fechamento de contas, processar transações e solucionar problemas dos clientes. Conseqüentemente há um enorme cuidado pelas Instituições bancárias do mundo inteiro, principalmente na escolha de funcionários e sua capacitação. Segundo o estudo realizado pela JD Power (2021), a satisfação do cliente com os bancos está diretamente relacionada à qualidade do atendimento, tornando essa função crucial no setor bancário.

O atendimento é um fator importante para a fidelização dos clientes no setor bancário (MENDES e SILVA, 2021, p. 172-189). Um bom atendimento pode aumentar a satisfação do cliente e, conseqüentemente, a probabilidade de que ele continue utilizando os serviços do banco. Segundo McKinsey (2019, p.

6): “Os bancos que se destacam na experiência do cliente têm duas vezes mais probabilidade de serem recomendados pelos seus clientes do que os bancos que não se destacam”.

As mudanças derivadas do avanço tecnológico exigem que os bancos se atentem aos seus funcionários, especialmente aqueles que lidam diretamente com o público. De acordo com a Febraban (2018), em seu estudo sobre o impacto da transformação digital no setor bancário, os métodos empregados para realização das atividades estão em constante evolução, e é necessário que os bancos ofereçam treinamentos e capacitações para seus funcionários acompanharem as mudanças.

Os avanços tecnológicos, estão transformando o atendimento ao cliente no setor bancário. Cada vez mais os clientes estão realizando transações bancárias através de dispositivos móveis e canais digitais, o que exige dos profissionais do atendimento ao cliente um maior conhecimento em tecnologia e habilidades de suporte remoto, conforme noticiado pelo Banco do Brasil em 2017 em sua página da Web (BB, 2017). Conforme o relatório da empresa de pesquisa de mercado Gartner (2021, p. 5), “os bancos precisam adotar uma abordagem *omnicanal* para o atendimento ao cliente, a fim de atender às expectativas dos clientes e permanecerem competitivos”.

Em um aspecto geral, todas as pessoas estão sujeitas a possuírem doenças adquiridas pela sua função laboral. Consoante ao tema, a Organização Mundial da Saúde (OMS) afirma que “o setor bancário está entre as dez profissões mais estressantes” (OMS, 2021), o que requer uma atenção especial ao bem-estar e saúde mental dos colaboradores.

Diante de tantas regras e protocolos presentes diariamente nas atividades do setor bancário, existem diversos relatos envolvendo assédio moral e a existência de metas abusivas que, conseqüentemente, geram prejuízos aos funcionários e à sociedade que depende deste serviço (SEEB, 2010). No mesmo norte, o estudo realizado por Silva e colaboradores (2019), algumas das principais condições de saúde relacionadas ao setor bancário incluem o estresse, a depressão, a ansiedade, a síndrome de *Burnout*, a síndrome do túnel do carpo, a tendinite, e lombalgia e a fadiga visual.

Algumas doenças ocupacionais se dão pelo desgaste físico decorrente de atividades laborais. Neste sentido, pode ser destacado a tendinite, uma das

doenças mais comuns e que resulta em muitas aposentadorias. Essas doenças ocorrem pelo mero fato do esforço repetitivo. Este tipo de doenças pode ser listado abreviadamente e separado por tipos:

- Doenças musculoesqueléticas: As doenças musculoesqueléticas são um grupo de distúrbios que afetam os músculos, tendões, ligamentos, nervos e estruturas de suporte do corpo, causando dor, limitações de movimentos e incapacidade (BRASIL, 2012). O trabalho bancário envolve longas horas sentado e tarefas repetitivas como o manuseio de dinheiro e a digitação no computador o que pode contribuir para o surgimento de dores nas costas, no pescoço e nos ombros, além de causar lesões por esforço repetitivo (HEDGE, 2018; ANDERSEN, 2003).
- Doenças cardiovasculares: As doenças cardiovasculares são condições que afetam o coração e os vasos sanguíneos, como o infarto agudo do miocárdio e o acidente vascular cerebral (OMS, 2021). Estudos indicam que o trabalho bancário, que muitas vezes requer longos períodos de sedentarismo, pode aumentar o risco de obesidade, doenças cardíacas e acidente vascular cerebral (PROPER, 2011).
- Doenças respiratórias: As doenças respiratórias afetam o sistema respiratório, incluindo órgãos como os pulmões, traqueia, brônquios e pleura. Elas podem ser causadas por diversos fatores, incluindo infecções virais ou bacterianas, exposição a poluentes e tabagismo (BRASIL, 2018). A exposição de trabalhadores bancários a poeira, germes e outros agentes irritantes decorrentes do manuseio de dinheiro pode aumentar o risco de doenças respiratórias, como asma e bronquite (FRANCO, 2012).

Por outro lado, o trabalho bancário com atendimento ao público pode ser altamente estressante e desafiador. Isso porque além das doenças que podem ser adquiridas através do contato com outra pessoa, há também a existência de outros transtornos mentais que podem ser adquiridas pela atividade, que incluem:

- O estresse crônico: “O estresse é uma resposta fisiológica, comportamental e psicológica a estímulos estressores percebidos,

caracterizado por desafios, ameaças ou perigos para o bem-estar do organismo” (LAZARUS; FOLKMAN, 1984, p. 19). Além disso, o atendimento ao público pode ser uma fonte de estresse constante, especialmente em situações de conflito ou pressão.

- Ansiedade: “A ansiedade é uma resposta natural do corpo a situações de perigo ou estresse, mas quando se torna crônica pode levar a problemas de saúde mental” (BARLOW, 2014, p. 27). No atendimento ao público, os trabalhadores podem enfrentar situações que os deixam ansiosos, como lidar com reclamações, atender pessoas agressivas ou lidar com grande volume de trabalho.
- Depressão: “A depressão é um transtorno mental que afeta o humor e a capacidade de realizar atividades cotidianas” (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2014, p. 155). O trabalho com atendimento ao público pode levar à depressão em razão do estresse constante e da sensação de estar sobrecarregado.
- Síndrome de *burnout*: “A síndrome de *burnout* é um distúrbio psicológico relacionado ao trabalho, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal” (MACHADO; PEREIRA; PEREIRA, 2015, p. 45). O atendimento ao público pode ser uma fonte de estresse crônico, o que pode levar à síndrome de *burnout*.
- Transtornos alimentares: “O estresse do trabalho com atendimento ao público pode levar a comportamentos alimentares disfuncionais, como comer compulsivamente ou restringir a alimentação” (SOUZA; GOMES, 2019, p. 71).
- Transtornos do sono: “O estresse crônico do trabalho com atendimento ao público pode levar a problemas de sono, como insônia e distúrbios do sono relacionados ao estresse” (SILVA, 2020, p. 185).

Esses são apenas alguns exemplos dos transtornos mentais que podem estar associadas ao trabalho bancário com atendimento ao público. É importante ressaltar que cada pessoa reage de forma diferente, e que os sintomas podem

variar amplamente de um indivíduo para outro. No caso de os transtornos listados anteriormente, é fundamental buscar tratamento médico e psicológico, mas também é importante que as empresas compreendam o seu papel como gerador dessas patologias do trabalho e, assim, proponha formas de prevenção e tratamento destas.

Nesse sentido, é essencial analisar as técnicas/métodos que podem ser empregados pelas empresas, para a minimização de transtornos mentais e desgastes de seus colaboradores, a fim de evitá-las. Ainda, é essencial apurar a eficácia dos métodos que são utilizados para tratamento de trabalhadores que adquiriram alguma doença derivado de suas atividades laborais.

Atualmente, é possível encontrar diversos estudos relacionando as consequências do estresse presente no serviço bancário, especialmente aos funcionários que lidam diariamente com o público. Nesta toada, o presente trabalho de conclusão de curso (TCC) visa investigar como é feita a gestão pelos bancos e se são empregados métodos de prevenção aos transtornos mentais que podem ser adquiridas por seus funcionários. Nesse sentido, busca-se responder à seguinte questão de pesquisa neste TCC: qual a percepção dos funcionários bancários acerca da efetividade dos métodos de prevenção de transtornos mentais aplicados pelas instituições bancárias?

2. JUSTIFICATIVA

O trabalho em bancos, especialmente no setor de atendimento ao público, é conhecido por ser altamente estressante. O estresse crônico pode levar a uma série de problemas de saúde, incluindo doenças cardiovasculares, distúrbios de ansiedade e depressão. Além disso, consoante ao exposto por Silva e Navarro (2012), devido ao setor bancário ser um dos principais empregadores no Brasil, torna-se fundamental investigar os transtornos relacionados ao estresse em seus funcionários.

De acordo com Santos (2007, p. 49), “os bancários são expostos a diversos riscos ocupacionais, tais como a sobrecarga de trabalho, posturas inadequadas, movimentos repetitivos, pressão psicológica, violência e exposição a agentes biológicos, físicos e químicos”. Assim, conseqüentemente, esses riscos podem levar a diversos agravos à saúde como as doenças osteomusculares, distúrbios psíquicos, doenças cardiovasculares, doenças respiratórias, entre outras. Portanto, os funcionários não sofrem devido às suas características individuais, mas sim devido à estrutura organizacional, às interações com superiores, colegas e clientes, e às tarefas desempenhadas no dia a dia (MENDES, RESENDE, 2004, p.151).

Outro fator importante que foi verificado, está relacionado com o número de bancários adoecidos por atividade laboral, que aumentou significativamente nos últimos anos, sendo que de 2012 a 2022 no Brasil, o número de bancários afastados por doenças/transtornos mentais e comportamentais foi de 14%. Este percentual correspondente a 14.524 funcionários. Destaca-se que os dados apontam que o número de bancários afastados, equivalem a segunda posição por afastamento (por área de atuação) no País (Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho. 2023). Também há estudos realizados por psicólogos quanto onexo causal dos transtornos mentais relacionado com o trabalho, que apontam para a importância do estudo do apoio psicológico no ambiente de trabalho (BESSI, 2003, p. 2).

Nesse contexto, esta pesquisa visa se somar a outras que buscam entender como o ambiente bancário afeta a saúde dos trabalhadores, bem como ajudar a mapear maneiras de reduzir o estresse e prevenir os transtornos mentais relacionados. Além disso, com a pandemia de COVID-19 iniciada no Brasil em 2020, a demanda pelo atendimento bancário aumentou

significativamente, colocando ainda mais pressão sobre os funcionários (SOARES, 2021, p. 174). Portanto, a investigação dos efeitos do estresse e dos transtornos mentais no ambiente bancário é crucial para ajudar os funcionários a lidar com esses desafios.

Portanto, essa pesquisa tem potencial para contribuir para a melhoria das condições de trabalho dos funcionários bancários, como também, para a saúde e bem-estar destes. A pesquisa também pode ser útil para empresas e instituições financeiras, pois traz propostas de melhorias e destaca pontos cruciais aos olhares dos funcionários, que podem melhorar as condições de trabalho e conseqüentemente prevenindo/minimizando os riscos de transtornos mentais.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

A relação entre o ambiente de trabalho e a saúde mental dos trabalhadores tem sido objeto de estudo em diversas áreas do conhecimento, especialmente em relação às doenças adquiridas por estresse (COSTA, 2019). No setor bancário, em particular, os funcionários lidam diariamente com um grande volume de demandas e pressões decorrentes do atendimento ao público, o que pode levar a quadros de ansiedade, depressão e outros transtornos relacionados ao estresse (DEMEROUTI, *et. al.*, 2001).

Nesse contexto, o referencial teórico deste trabalho de conclusão busca apresentar e discutir as principais teorias e conceitos relacionados aos transtornos adquiridos por estresse no ambiente de trabalho, bem como, quanto à eficácia dos métodos de prevenção que podem ser empregados pelas Instituições Bancárias. Para isso, serão abordados temas como as doenças e transtornos tipicamente adquiridos decorrentes da atividade laboral, sejam elas físicas e mentais, os impactos na saúde mental dos trabalhadores, as estratégias de prevenção e intervenção em casos de transtornos mentais, além das particularidades do atendimento ao público no setor bancário e seus possíveis efeitos sobre a saúde mental dos trabalhadores.

Ao compreender as causas e os efeitos dos transtornos mentais no setor bancário, é possível desenvolver estratégias de prevenção e intervenção mais eficazes para minimizar os impactos negativos sobre a saúde mental dos trabalhadores e, conseqüentemente, melhorar sua qualidade de vida.

3.1 Normas Regulamentadoras

Inicialmente, se frisa, que devido à natureza do tema, bem como, a importância da matéria, foram criadas medidas legais como as Normas Regulamentadoras (NRs), visando o bem-estar dos trabalhadores. As normas regulamentadoras (NRs) são um conjunto de regulamentações emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego que estabelecem as obrigações e os direitos de empregadores e trabalhadores para garantir a segurança, a saúde e o bem-estar no ambiente de trabalho. As NRs não são normas ligadas diretamente ao setor bancário, mas sim, no âmbito geral, visando garantir a segurança de todos os trabalhadores.

As NRs abordam uma ampla gama de assuntos relacionados à segurança e saúde no trabalho, desde medidas para prevenção de acidentes até a proteção contra doenças ocupacionais (BRASIL, 2018). Dentre as Normas Regulamentadoras, as NRs 7, 9 e 17, são as mais usuais no caso em apreço:

Quadro 1 – Normas Regulamentadoras do tema.

Norma Regulamentadora	Descrição	Objetivo
NR 7 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)	Estabelece a obrigatoriedade da elaboração e implementação do PCMSO (exames médicos periódicos), visando a promoção e preservação da saúde dos trabalhadores (BRASIL, 2018).	Identificar e prevenir doenças ocupacionais por meio da realização de exames médicos, avaliações clínicas e monitoramento da saúde do trabalhador.
NR 9 - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)	Determina a obrigatoriedade da elaboração e implementação do PPRA, que visa a identificação, avaliação e controle de riscos ambientais no ambiente de trabalho (BRASIL, 2018).	Prevenir acidentes e doenças ocupacionais, através da identificação e avaliação dos riscos ambientais, e da implementação de medidas de controle.
NR 17 - Ergonomia	Estabelece parâmetros e diretrizes mínimas para a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores (BRASIL, 2018).	Melhorar as condições de trabalho, garantindo a segurança e saúde do trabalhador, por meio da adequação dos ambientes, equipamentos e condições de trabalho às necessidades físicas, cognitivas e emocionais dos trabalhadores.

Fonte: Quadro elaborado pela autora, 2023.

Cada uma dessas Normas Regulamentadoras tem o objetivo de garantir a segurança e saúde do trabalhador em relação a diferentes aspectos. O PCMSO (NR 7) se concentra na prevenção e identificação de doenças ocupacionais, enquanto o PPRA (NR 9) trata da identificação e controle de riscos

ambientais. A NR 17 (Ergonomia) tem como objetivo adaptar as condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, promovendo condições de trabalho adequadas e seguras (BRASIL, 2018).

Além dessas normas, é importante destacar que a prevenção de doenças ocupacionais como lesões por esforço repetitivo (LER), distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) e *burnout* também dependem também da adoção de medidas de gestão de pessoas e de saúde mental no ambiente de trabalho, como a promoção de um ambiente saudável, o incentivo à prática de atividades físicas e de lazer, o treinamento dos gestores e colaboradores em boas práticas de gestão de pessoas e a oferta de recursos e apoio psicológico para os trabalhadores (PINHEIRO *et. al.*, 2019).

3.2. Transtornos Mentais Tipicamente Adquiridas Em Atividade Laboral

O trabalho bancário é o principal causador de doenças e transtornos mentais. A prestação de serviços no setor bancário envolve lidar com diversas demandas e situações estressantes, o que pode resultar no desenvolvimento ou agravamento de doenças e transtornos mentais aos funcionários, quando não prevenidas/tratadas.

Consoante ao tema, a OMS, destacou que os transtornos mentais são a principal causa de incapacidade em todo o mundo:

Os transtornos mentais são a principal causa de incapacidade, causando um em cada seis anos vividos com incapacidade. Pessoas com condições graves de saúde mental morrem em média 10 a 20 anos mais cedo do que a população em geral, principalmente devido a doenças físicas evitáveis (OMS, 2022)

Sendo assim, se torna importante frisar quais são os transtornos mentais mais comuns, adquiridas por atividade laboral, que serão posteriormente tratadas de forma individual, conforme o quadro abaixo exposto:

Quadro 2 – Transtornos Mentais adquiridas em atividade laboral.

Doença Mental	Descrição	Causa	Sintomas
Estresse (LAZARUS; FOLKMAN, 1984)	Uma resposta física e mental a situações estressantes, resultando em um desequilíbrio do corpo e da mente	Excesso de trabalho, prazos apertados, ambiente de trabalho tóxico, falta de controle sobre o trabalho	Fadiga, insônia, ansiedade, irritabilidade, dificuldade de concentração, problemas digestivos
Ansiedade (BARLOW, 2014)	Um estado de preocupação excessiva e medo irracional, que pode ser desencadeado por estressores do trabalho	Pressão constante, incerteza no trabalho, conflitos interpessoais, falta de suporte social	Preocupação excessiva, nervosismo, irritabilidade, sudorese, palpitações, falta de ar, problemas gastrointestinais
Depressão (OMS, 2019)	Um transtorno do humor que causa sentimentos persistentes de tristeza, falta de interesse em atividades e falta de energia.	Ambiente de trabalho estressante, isolamento social, conflitos interpessoais, falta de suporte social.	Tristeza persistente, falta de interesse em atividades, fadiga, mudanças de apetite, problemas de sono, pensamentos suicidas.
Burnout (LIPP, ROCHA, 2018)	Um estado de esgotamento físico, emocional e mental causado por um estresse crônico no trabalho	Excesso de trabalho, falta de autonomia, conflitos interpessoais, falta de recompensas, Exaustão física, emocional e mental, cinismo, falta de eficácia no trabalho, problemas de sono e alimentação.	Exaustão física, emocional e mental, cinismo, falta de eficácia no trabalho, problemas de sono e alimentação.

Fonte: Quadro elaborado pela autora, 2023.

3.2.1 Estresse

O estresse ocupacional é um dos principais fatores de risco para transtornos mentais no trabalho. No setor bancário, os funcionários estão sujeitos a prazos apertados, metas de vendas e demandas constantes dos

clientes, o que pode levar a altos níveis de estresse. O estresse prolongado pode resultar em problemas de saúde mental, como ansiedade e depressão.

A pressão por metas, o excesso de trabalho, a sobrecarga emocional e a exposição a situações de conflito são alguns dos fatores que podem desencadear este quadro. Em um estudo realizado por Carneiro *et. al.* (2018), foi utilizada a escala Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISS) para avaliar a prevalência de sintomas de estresse em 45 trabalhadores de ambos os gêneros, com idade entre 28 e 51 anos, em uma instituição bancária. Os resultados indicaram que 48% dos pesquisados apresentaram algum sintoma de estresse, sendo que 43% deles estavam na fase de resistência.

Em síntese, o estresse é uma reação normal do organismo a situações desafiadoras ou ameaçadoras, e pode ser desencadeado por diversos fatores, incluindo o atendimento ao público (PEREIRA, 2018, p. 164). Quando o estresse se torna crônico, no entanto, pode levar a uma série de problemas de saúde, incluindo doenças físicas e mentais. Ainda, importa ressaltar, os resultados da pesquisa realizada pelo Ministério da Saúde, a qual aponta que os trabalhadores bancários apresentam um alto índice de estresse relacionado ao trabalho, o que pode comprometer sua saúde física e mental (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019).

De acordo com Cooper e Dewe (2004, p. 6), “o estresse no trabalho pode ser entendido como uma resposta emocional e física a pressões externas que excedem a capacidade do indivíduo de lidar com elas”. No mesmo norte, Maslach, Schaufeli e Leiter (2001, p. 398), dizem que “o estresse crônico pode levar a um estado de exaustão emocional conhecido como *burnout*, que pode resultar em sintomas como despersonalização e baixo desempenho no trabalho”.

Esses transtornos e seus impactos foram sendo estudados durante o passar dos anos, e cada vez mais vêm sendo comprovado que os pontos negativos são alarmantes, e, portanto, deve-se haver atenção. “A maioria das pesquisas em saúde ocupacional aponta o estresse como o principal problema de saúde no ambiente de trabalho” (OMS, 2001). Deste modo, cabe colacionar o seguinte trecho:

[...] o estresse no ambiente de trabalho é um fenômeno multifacetado que pode ter consequências negativas para o trabalhador e para a organização. Os impactos do estresse no trabalho podem ser físicos, como fadiga, dores de cabeça e doenças cardiovasculares, e psicológicos, como ansiedade, depressão e insatisfação com o

trabalho. Além disso, o estresse no trabalho pode afetar negativamente a produtividade, a qualidade do trabalho e o clima organizacional, além de aumentar a rotatividade de funcionários e os custos com saúde ocupacional (FERREIRA *et. al.*, 2016, p. 23).

3.2.2. Ansiedade

A ansiedade é outra doença mental que pode ser associada ao trabalho no setor bancário, principalmente com funcionários que trabalham com atendimento ao público. Funcionários desse ramo lidam com clientes irritados ou enfrentam situações de conflito no trabalho podendo, assim, experimentar altos níveis de ansiedade. A ansiedade prolongada pode levar a sintomas como palpitações cardíacas, sudorese e dificuldade de concentração.

Além disso, a ansiedade pode se desenvolver por diversos fatores, inclusive por motivos diversos ao trabalho, mas podem retornar e se agravar, prejudicando a saúde mental do funcionário:

[...] O transtorno de ansiedade de separação é caracterizado por ansiedade excessiva em relação ao afastamento dos pais ou seus substitutos, não adequada ao nível de desenvolvimento, que persiste por, no mínimo, quatro semanas, causando sofrimento intenso e prejuízos significativos em diferentes áreas da vida da criança ou adolescente (CASTILLO *et. al.*, 2000).

Segundo Castillo (2000), a ansiedade é uma resposta emocional normal a situações estressantes, mas pode se tornar problemática quando crônica interferindo, assim, no desempenho no trabalho e na vida pessoal. Deste modo, no que tange aos seus efeitos negativos no ambiente de trabalho, “[...] os impactos da ansiedade no ambiente de trabalho incluem baixa produtividade, absenteísmo, rotatividade de funcionários e aumento dos custos de saúde mental para as organizações” (BARRETO, 2019, p. 205).

3.2.3. Depressão

A depressão é outra doença mental que pode ser agravada pelo trabalho no setor bancário. Funcionários que enfrentam pressões constantes e lidam com situações difíceis no trabalho podem ser mais propensos a desenvolver depressão. A depressão pode resultar em sintomas como perda de interesse em atividades que antes eram agradáveis, insônia e falta de energia (BRASIL, 2018).

De acordo com a OMS (2019), a depressão é a principal causa de incapacidade em todo o mundo e pode ser tratada com terapia e medicação.

[...] a depressão no ambiente de trabalho pode afetar significativamente a saúde mental dos trabalhadores, com consequências para a qualidade de vida, a produtividade e a satisfação no trabalho. Os sintomas da depressão, como tristeza, falta de energia e apatia, podem afetar negativamente o desempenho dos trabalhadores, aumentar o absenteísmo e a rotatividade de funcionários, além de aumentar os custos com saúde mental para as organizações (SERRANO, 2017, p. 107).

Nesse contexto, é indubitável que a realidade do setor bancário apresenta particularidades que tornam a gestão da saúde mental dos trabalhadores um desafio complexo e crucial. A alta demanda por produtividade, a pressão constante e a natureza intensa do ambiente podem se tornar catalisadores para a eclosão e o agravamento de transtornos mentais, como a depressão. Consequentemente, uma abordagem abrangente de saúde ocupacional, que valorize não apenas as questões físicas, mas também as mentais, emerge como essencial.

3.2.4. *Burnout*

A síndrome de *burnout* é uma das principais doenças relacionadas ao trabalho bancário, sendo a principal causa de afastamento dos trabalhadores, ficando atrás somente das doenças osteomusculares (BRASIL, 2020). Esta síndrome é caracterizada pelo estresse crônico relacionado ao trabalho, que pode levar a exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal.

O *burnout* se desenvolve quando as exigências do trabalho superam os recursos físicos, cognitivos e emocionais do trabalhador, levando a uma progressiva despersonalização, desengajamento e redução do desempenho (LIPP, ROCHA, 2018, p. 62).

Inclusive foi registrado através de estudo apresentado no 39º Congresso Brasileiro de Psiquiatria, realizado em outubro de 2022, o aumento de *burnout* em 18% entre funcionários de empresas brasileiras em 7 anos (Gattaz Health & Results, 2022).

O *burnout* não é um simples fenômeno de adaptação às condições de trabalho, mas sim um processo patogênico que ocorre no decorrer do tempo, no qual o sujeito vai lentamente se degradando, em virtude das condições de trabalho e da organização do trabalho que lhe são impostas (JACQUES, 2007, p. 2).

3.3. Prevenção Para Doenças No Ambiente De Trabalho

O estudo de Buckeridge Serra (2015) aponta que os melhores métodos para prevenção tanto de transtornos mentais quanto para doenças físicas, no trabalho, são a utilização de ginásticas laborais, exercícios e adoção de medidas ergonômicas, que inclusive fazem parte das Normas Regulamentadoras (BUCKERIDGE SERRA *et. al.*, 2015). De fato, conforme abaixo exposto, esses métodos são extremamente relevantes, todavia, pouco se fala quanto aos acompanhamentos psicológicos e psiquiátricos aos trabalhadores.

Para prevenir os transtornos mentais em trabalhadores do setor bancário, é importante adotar uma abordagem multidisciplinar desde intervenções organizacionais até intervenções psicológicas e comportamentais. Ademais, as abordagens de métodos de prevenção a transtornos mentais abordam praticamente somente aspectos físicos, e não as questões de organização do trabalho, onde possivelmente aponta para o foco do problema. Por lógica, estes métodos de prevenção não impedem por si só, que os funcionários adquiram doenças laborais, mas minorar os riscos.

3.3.1. Ambiente De Trabalho Saudável

Uma das estratégias mais eficazes para prevenir transtornos mentais, tais como o *burnout*, depressão, ansiedade e outros, é a promoção do bem-estar psicológico no ambiente de trabalho. Além disso, é importante promover um clima organizacional saudável e positivo, com liderança comprometida com a saúde mental dos trabalhadores e políticas que incentivem a flexibilidade no trabalho e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional (SONNENTAG; FRITZ, 2015).

Uma dessas ações é a valorização dos trabalhadores, que pode ser realizada por meio de políticas de remuneração justas, incentivos e reconhecimentos de desempenho, além da promoção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso. A promoção da diversidade e inclusão também pode contribuir para um ambiente saudável, pois a diversidade traz diferentes perspectivas e ideias que enriquecem o ambiente de trabalho (GARROSA *et. al.*, 2002; MELO; CARLOTTO, 2017).

Outra medida que pode ser adotada é a implementação de práticas que favoreçam a saúde física e mental dos trabalhadores (SILVA; BARRETO, 2010).

É importante oferecer um ambiente físico adequado, com iluminação e ventilação adequadas, e investir em iniciativas que promovam a atividade física e a alimentação saudável (BRASIL, 2018).

Outrossim, os programas de treinamento e capacitação, que estimulam o aprendizado e o desenvolvimento profissional, também podem trazer satisfação e motivação aos trabalhadores (SILVA; BARRETO, 2010). A capacitação dos funcionários em habilidades de gerenciamento de estresse e resiliência, isso pode incluir treinamento de técnicas de relaxamento, meditação e *mindfulness*, assim como habilidades de comunicação eficaz, negociação e resolução de conflitos. A capacitação em habilidades de gerenciamento de estresse pode ajudar os trabalhadores a lidar melhor com as demandas do trabalho e a desenvolver uma perspectiva mais positiva e proativa em relação aos desafios profissionais (SOUZA, 2013).

3.3.2. Promoção de Educação Sobre Saúde Mental

Promover a educação sobre saúde mental no ambiente bancário é uma importante medida para prevenção e combate aos transtornos mentais. A educação pode ser realizada por meio de palestras, treinamentos, campanhas de conscientização e outras iniciativas que visem a disseminação de informações sobre saúde mental, os sinais de alerta de transtornos mentais, as formas de prevenção e tratamento, e a importância do cuidado com a saúde mental (OMS, 2017).

Essa iniciativa pode contribuir para a quebra de estigmas relacionados às doenças mentais e para a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e acolhedor para os trabalhadores que precisam de suporte (MARINHO, 2020, p. 165). Além de que, o conhecimento adquirido pode ajudar a identificar precocemente sinais de alerta de transtornos mentais, permitindo intervenções e encaminhamentos adequados (SILVA; BARRETO, 2010).

3.3.3. Acompanhamento Psicológico/Psiquiátrico

Oferecer suporte emocional no ambiente bancário é essencial para promover a saúde mental e o bem-estar dos funcionários, que muitas vezes enfrentam situações de estresse e pressão no exercício de suas atividades. Esse suporte pode ser oferecido por meio de um serviço de apoio emocional, que

disponibilize atendimento psicológico e/ou psiquiátrico, além de orientações sobre cuidados com a saúde mental e prevenção de doenças mentais.

De acordo com a OMS, a oferta de serviços de apoio emocional é uma medida importante para promover a saúde mental no ambiente de trabalho, reduzindo o estresse e a ansiedade dos funcionários e aumentando sua produtividade e satisfação no trabalho (OMS, 2000). Além disso, o suporte emocional pode ajudar a identificar precocemente sinais de alerta de doenças mentais, permitindo intervenções e encaminhamentos adequados (OMS, 2017).

Algumas formas de oferecer suporte emocional no ambiente bancário são por meio de atendimento psicológico individual, sessões de terapia em grupo, acompanhamento psiquiátrico e programas de orientação sobre cuidados com a saúde mental. É importante que esses serviços sejam oferecidos de forma confidencial e acessível a todos os funcionários, sem preconceitos ou discriminações (CAMARGO, 2008).

Para oferecer um suporte emocional efetivo, é necessário contar com profissionais capacitados e treinados para lidar com questões relacionadas à saúde mental. Esses profissionais (psicólogos e/ou psiquiatras) devem ser capazes de realizar avaliações precisas, identificar problemas e oferecer orientações e intervenções adequadas para cada caso.

3.3.4. Gestão de Risco

Ainda, se mostra importante adotar políticas de gestão de riscos psicossociais no ambiente de trabalho, a fim de identificar e gerenciar fatores de risco para o *burnout* e outros transtornos mentais. Isso pode incluir avaliações regulares das condições de trabalho, investigação de queixas de funcionários e medidas preventivas para reduzir o risco de transtornos mentais no trabalho. A gestão de riscos psicossociais pode ajudar a criar um ambiente de trabalho mais seguro e saudável para os trabalhadores do setor bancário e reduzir os custos associados ao absenteísmo, rotatividade e problemas de saúde mental (EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK, 2014).

Além disso, a oferta de programas de capacitação para reconhecimento de sinais precoces de estresse, esgotamento e outras condições mentais pode empoderar os trabalhadores a buscar ajuda quando necessário, criando uma rede de apoio interna (JENSEN *et. al.*, 2016, p. 597).

No âmbito do setor bancário, onde as demandas podem ser intensas e os níveis de pressão significativos, a implementação dessas abordagens proativas pode servir como um diferencial para atrair e reter talentos, construindo uma reputação de empresa comprometida com o bem-estar de sua equipe.

3.3.5. Fornecimento De Tempo De Descanso e Pausas

Fornecer tempo para descanso e recuperação no ambiente bancário é uma medida importante para promover a saúde mental e o bem-estar dos colaboradores. O excesso de trabalho e a falta de pausas adequadas podem levar ao estresse, à ansiedade e até mesmo a outras transtornos mentais. Portanto, é fundamental que os funcionários tenham tempo suficiente para se recuperar do trabalho e desempenhar suas atividades com mais eficiência.

De acordo com a legislação brasileira, os trabalhadores têm direito a um período de descanso remunerado, conhecido como intervalo intrajornada, que deve ser concedido a cada seis horas de trabalho. Além disso, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) prevê um período de descanso semanal remunerado de 24 horas consecutivas (BRASIL, 1943).

No entanto, frequentemente somente estes períodos não são suficientes para garantir uma recuperação adequada dos colaboradores. Por isso, é recomendado que as empresas ofereçam outras formas de pausas, como os intervalos para café e lanches, pausas para alongamento ou exercícios físicos, entre outras. Essas medidas podem ajudar a reduzir o estresse e melhorar o bem-estar dos funcionários (PAPARELLI, 2011).

Ademais, é importante que as empresas incentivem seus funcionários a utilizar seus dias de férias, que são uma importante forma de descanso e recuperação. As férias permitem que os colaboradores se desconectem do trabalho e dediquem tempo a atividades de lazer e descanso, o que pode contribuir significativamente para a saúde mental e o bem-estar (OMS, 2017).

3.3.6. Ergonomia

A ergonomia é uma ciência que visa adaptar o ambiente de trabalho às características físicas e mentais dos trabalhadores, proporcionando maior conforto e segurança durante as atividades laborais (BRASIL, 2019). No setor bancário, é essencial que os mobiliários e equipamentos de trabalho sejam

adequados à altura e tamanho dos trabalhadores, evitando posturas inadequadas e desconfortáveis que podem levar ao desenvolvimento de LER e DORT (SILVA, 2005, 23). Além disso, é importante que as estações de trabalho sejam organizadas de forma a permitir que o trabalhador realize suas tarefas de forma eficiente e sem sobrecarga física.

Uma das estratégias importantes para prevenir a LER e DORT no setor bancário é a realização de pausas regulares durante a jornada de trabalho. Essas pausas devem ser programadas e incentivadas pela empresa, permitindo que o trabalhador descanse e faça exercícios para aliviar a tensão muscular e prevenir o surgimento de problemas relacionados ao esforço repetitivo. O objetivo dessas pausas é evitar que o trabalhador permaneça na mesma posição por muito tempo, o que pode levar ao aparecimento de dores e lesões. (OLIVEIRA, 2017).

Desta forma, as políticas ergonômicas e pausas durante o período laboral, não são somente úteis para evitar as doenças osteomusculares, como também, são importantes para a saúde mental dos colaboradores. Portanto, esses métodos de prevenção culminados com as outras ferramentas de prevenção para saúde mental, devem reduzir os riscos de todos os tipos de doenças adquiridas em atividade laboral.

3.3.7. Ginástica Laboral

As ginásticas laborais são uma série de exercícios físicos realizados no ambiente de trabalho com o objetivo de prevenir lesões e doenças relacionadas ao trabalho. No âmbito bancário, essas práticas são de grande importância, já que muitos funcionários passam longas horas sentados em frente a um computador, o que pode levar a problemas de postura, dores nas costas e outros problemas de saúde. Canete (2001, p. 3) destaca que a ginástica laboral pode ser uma estratégia eficaz para reduzir os problemas de saúde relacionados ao trabalho e melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores.

Além disso, a ginástica laboral pode melhorar a produtividade dos funcionários bancários, já que ajuda a reduzir a fadiga e aumentar a disposição física e mental. A realização de exercícios físicos no ambiente de trabalho pode melhorar a concentração, a motivação e a capacidade de tomada de decisão dos trabalhadores (MARQUESINI, 2002).

A prevenção da LER e do DORT em trabalhadores bancários deve ser baseada em medidas ergonômicas, tais como a adequação dos móveis e equipamentos de trabalho, o uso de acessórios para minimizar a sobrecarga nos membros superiores e a adoção de pausas regulares para descanso e alongamento.

Além disso, é importante que os trabalhadores sejam capacitados em relação à ergonomia, para que possam identificar e evitar posturas inadequadas e movimentos repetitivos. A criação de um ambiente de trabalho saudável e seguro também é essencial para prevenir essas doenças ocupacionais, incluindo a redução da pressão por produtividade e o estímulo à prática de atividades físicas e de lazer fora do ambiente de trabalho (CARNEIRO *et. al.*, 2019, p. 45).

Outra vantagem da ginástica laboral pode ser uma forma eficaz de promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, melhorar a relação entre a empresa e seus colaboradores (CANETE, 2002). Por fim, é importante destacar que a ginástica laboral deve ser vista como uma ferramenta complementar às políticas de saúde e segurança do trabalho, não como uma solução isolada. Portanto, a ginástica laboral deve fazer parte de um conjunto de medidas que visam prevenir doenças ocupacionais e promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores (LEITE, 2017).

3.4. Adoecimento No Trabalho e Processos Judiciais

O ambiente de trabalho é um local onde as pessoas passam grande parte do seu tempo, e, portanto, a saúde e o bem-estar dos trabalhadores são essenciais para o bom funcionamento das empresas e da sociedade em geral. No entanto, muitos trabalhadores são expostos a condições adversas que podem afetar sua saúde e causar doenças ocupacionais.

Segundo a OMS, a saúde é definida como um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doenças. Dessa forma, e conforme já exposto neste trabalho, é importante que o ambiente de trabalho proporcione condições que favoreçam o bem-estar dos trabalhadores, como a ergonomia adequada, a higiene e segurança do trabalho, a jornada de trabalho saudável e o apoio psicológico.

No entanto, estudos recentes têm mostrado que muitos trabalhadores estão expostos a condições que afetam negativamente sua saúde, tais como a exposição a agentes químicos, físicos e biológicos, o assédio moral e sexual, a violência no trabalho, entre outros. Esses fatores podem levar ao surgimento de doenças ocupacionais, como LER, DORT, transtornos mentais, entre outros.

Somente em 2022 passou a valer o estabelecido pela OMS em 2019, onde o *burnout* passou a ser considerado doença de trabalho (CID 11). O afastamento por *burnout* pode ser temporário ou definitivo. Nos afastamentos no setor, é importante considerar o tempo necessário para a recuperação, pois dificilmente um trabalhador volta totalmente recuperado após um período de afastamento. O impacto do sofrimento no trabalho bancário pode ser duradouro, afetando tanto a saúde física quanto a mental dos funcionários.

Borges (2010) analisa que o trabalho bancário é uma das profissões mais suscetíveis ao assédio moral. O estudo revela que os bancários sofrem uma pressão constante para alcançar objetivos cada vez mais ambiciosos, o que pode levar a problemas de saúde mental. Ademais, analisa a saúde mental e física, apesar de essencial, é banalizada pelas empresas, principalmente quando além de não adotarem medidas de prevenção, utilizam meios imorais para alcançar “maior produtividade dos seus colaboradores” (FERREIRA, 2019, p. 54).

Além disso, os funcionários muitas vezes sofrem ameaças de demissão caso não atinjam as metas, o que aumenta ainda mais o estresse e a pressão psicológica. Esse tipo de prática é considerado abuso de poder e pode ser motivo de processos judiciais contra as instituições bancárias (SOUZA e RIBEIRO, 2018, p. 1-12).

Um exemplo de caso envolvendo abuso de metas é o processo movido pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) contra o Banco Santander, em 2018. O MPT acusou o banco de submeter seus funcionários a uma pressão excessiva por resultados, o que levou a casos de adoecimento psicológico entre os trabalhadores. O Santander acabou firmando um acordo com o MPT para pagar uma indenização de R\$ 274 milhões aos seus funcionários (OUL, 2019). Ainda, cabe colacionar o trecho do acórdão pelo Desembargador Dourival Borges de Souza Neto:

[...] os diversos depoimentos transcritos na sentença dão nítida ideia do abalo emocional e psíquico impingido pela sistemática organizacional de fixação de metas de produção, mediante cobrança truculenta pelos gestores, seja diretamente ao empregado ou por meio de reuniões com exposição vexatória, cujas metas deveriam ser cumpridas a todo custo [...] grande número de empregados que foram acometidos de doenças mentais, transtornos psíquicos, síndrome do pânico, estresse e depressão (BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. Recurso Ordinário nº 0000342-81.2017.5.10.0011. Relator DORIVAL BORGES DE SOUZA NETO. 15 de junho de 2022).

Em voto convergente, o Desembargador Grijalbo Coutinho enfatiza o seguinte:

[...] que as provas produzidas revelaram a ocorrência de tratamento humilhante, inadequado e discriminatório no meio ambiente de trabalho [...] na solução da presente controvérsia, interessa, antes de tudo, o bem-estar das pessoas e o respeito ao conjunto de atributos morais e éticos preservadores da dignidade humana, o que não foi observado pelo Banco Santander (BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. Recurso Ordinário nº 0000342-81.2017.5.10.0011. Relator DORIVAL BORGES DE SOUZA NETO. 15 de junho de 2022.).

O caso mais recente, envolve o Banco do Brasil que foi processado pelo MPT em uma ação civil pública, acusado de práticas de assédio moral organizacional. Segundo a ação, o banco adotou uma política de metas de venda agressiva, que incluía ameaças e punições para os funcionários que não atingissem as metas. Isso resultou em um ambiente de trabalho tóxico e estressante, com impacto negativo na saúde mental dos trabalhadores. O processo ainda está em andamento, cabendo recurso pela Instituição.

O próprio MPT do Mato Grosso do Sul, divulgou dados de pesquisa em sua página da Web (site), contendo os seguintes dados:

De acordo com os dados apurados pelo MPT, em apenas uma das agências do banco, 43% dos empregados declararam “ter pensado em dar fim à sua vida”. Outros resultados da pesquisa, na mesma unidade, apontam que 43% dos colaboradores sentem-se inútil em sua vida, 86% têm dificuldade de pensar claramente e de tomar decisões, 100% sentem-se triste, 86% dormem mal, 100% sentem-se nervosos, tensos e preocupados, 86% assustam-se com facilidade e 43% têm tremores nas mãos. [...] Foi concluído também que, de 2012 a 2016, 6.763 bancários se afastaram com a concessão de auxílio-doença do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Desse total, 1.784 são ou foi empregado do Banco Santander, o que significa 26,38%. (Ministério Público do Trabalho em Mato Grosso do Sul, 2022. Disponível em <https://www.prt24.mpt.mp.br/informe-se/cursos/2-uncategorised/1645-santander-e-condenado-em-r-275-milhoes-por-metas-abusivas-assedio-moral-e-adoecimentos-mentais>. Acesso em 23 de mar. de 2023)

Esses processos judiciais e estudos destacam a importância da adoção de políticas de gestão que priorizem a saúde e o bem-estar de seus funcionários, em vez de metas de vendas agressivas que podem resultar em abusos psicológicos e danos à saúde dos trabalhadores. É fundamental que as empresas sejam responsabilizadas por práticas que possam prejudicar seus funcionários e, por isso, é importante que as autoridades fiscalizem e punam as instituições bancárias que adotam esse tipo de política.

4. OBJETIVOS

Nesta seção será apresentado os objetivos que constituem o intuito deste trabalho de pesquisa. Dessa forma, será descrito, primeiramente, o objetivo geral que tem um cunho mais amplo, conduzido pela problemática, objeto central da pesquisa. Por conseguinte, serão citados os objetivos específicos, caracterizados por detalhar as ações que se pretendem atingir dentro da temática abordada na pesquisa.

4.1 Objetivo Geral

Analisar a partir da perspectiva do trabalhador bancário a efetividade dos métodos de prevenção de transtornos mentais, considerando suas práticas cotidianas, políticas organizacionais e programas de bem-estar no ambiente de trabalho em instituições bancárias.

4.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as principais doenças e transtornos mentais que afetam os trabalhadores bancários, bem como seus fatores de risco associados;
- b) Identificar os métodos de prevenção de transtornos mentais no trabalho bancário;
- c) Identificar os sintomas percebidos pelos bancários pesquisados no seu ambiente de trabalho;
- d) Identificar a eficácia dos métodos de prevenção de transtornos mentais percebidos pelos bancários pesquisados, considerando as políticas organizacionais e as práticas cotidianas;
- e) Propor recomendações para aprimorar a efetividade dos métodos de prevenção de transtornos mentais em trabalhadores bancários;

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em busca de atingir os objetivos gerais e específicos foram definidos os procedimentos metodológicos que irão ser desempenhados no presente estudo.

5.1. Tipo de Pesquisa

Epistemologia é a área da filosofia que investiga a natureza, origem e limites do conhecimento humano (KANT, 2001, p. 66). É fundamental refletir sobre a epistemologia adotada em uma pesquisa, pois ela orienta o modo como o pesquisador compreende e interpreta o objeto de estudo. Nesta seção, discutiremos a epistemologia adotada neste estudo e o modo de conhecimento utilizado para compreender o objeto de pesquisa.

Foi adotada uma abordagem baseada no método indutivo de conhecimento, o qual se inicia a partir de observações específicas para, então, alcançar conclusões de natureza mais geral (GIL, 2008, p.10). Adicionalmente, optou-se por uma perspectiva de natureza quantitativa, visando a compreensão da percepção dos trabalhadores bancários em relação aos métodos de prevenção de transtornos mentais nas instituições bancárias no contexto brasileiro. Esse enfoque permitiu englobar uma amplitude significativa de participantes, possibilitando a análise abrangente dos resultados obtidos (GIL, 2008, p.175).

O método estatístico foi empregado na fase de análise da pesquisa (GIL, 2008, p.17). Foi utilizada a escala de Likert para a mensuração dos resultados obtidos.

A escala de Likert é uma ferramenta de avaliação que abrange uma variedade de temas relevantes. Ela envolve uma série de itens, que são as declarações ou perguntas específicas relacionadas aos tópicos em consideração (no caso concreto relacionada com eficácia e frequência). Cada um desses itens é acompanhado por um conjunto de opções de resposta que capturam diferentes graus de intensidade das opiniões, crenças ou atitudes dos participantes (GIL, 2008, p.144).

Ao adotar essa epistemologia e esse modo de conhecimento, busca-se explorar as perspectivas dos participantes da pesquisa de maneira abrangente e aprofundada, proporcionando uma compreensão mais completa sobre a

percepção da eficácia dos métodos de prevenção de transtornos mentais nos bancários brasileiros.

5.2. População e Amostra

A população refere-se ao conjunto completo de elementos, indivíduos ou objetos que compartilham uma característica em comum e são relevantes para a pesquisa (GIL, 2008, p. 108). A população-alvo deste estudo foram os trabalhadores bancários em um âmbito geral.

A amostra por conveniência é uma técnica de seleção de amostras em que os elementos são escolhidos com base em sua disponibilidade e acessibilidade ao pesquisador (GIL, 2008, p. 109). A amostra foi composta por uma seleção aleatória de trabalhadores bancários de diferentes bancos do País, todos que possuíram interesse em responder a pesquisa.

5.3. Coleta de Dados

Nesta seção descrevem-se os procedimentos metodológicos utilizados, incluindo a coleta de dados através de pesquisa do tipo *survey* com a aplicação de questionários.

A coleta de dados foi realizada através de aplicação de questionários que foram aplicados de forma on-line através da plataforma da *Google Forms* pelo link: <https://forms.gle/YZiNr1xmcBVUw3L3A>, destinado a todos os trabalhadores bancários que possuíram interesse em participar da pesquisa. O período de realização da pesquisa foi de 06 a 17 de agosto de 2023.

A divulgação foi realizada através da rede social Instagram®, por meio de publicação e *stories*. Amplamente compartilhada por amigos com o intuito de atingir o maior número de trabalhadores bancários interessados em responder.

Também, foi pago aos serviços da empresa *Metta* o valor de R\$ 60,00 (sessenta reais), para que a publicação fosse divulgada de forma mais ampla. A publicação (*stories*) alcançou 16.445 pessoas. Deste total, houve 12 interações com o conteúdo (pessoas acessando o *link* da publicação), sendo o resultado da taxa conversão, o corresponde ao número de respostas do questionário.

Foi obtido o total de 74 pesquisados que responderam a todas as 18 perguntas do questionário. Todos foram informados do objetivo da pesquisa, e garantia de sigilo de dados pessoais.

5.4. Questionário

Para elaborar as perguntas deste questionário (APÊNDICE A), foi utilizado como parâmetro outros trabalhos e artigos científicos sobre saúde mental. Um dos pilares para a estruturação e criação do questionário, foi a pesquisa de Marilda Lipp, com o objeto e título de *Stress e transtornos mentais durante a pandemia da COVID-19 no Brasil* (LIPP, 2020).

A pesquisa de Lipp (2020) abordou o impacto do estresse e dos transtornos mentais durante a pandemia da COVID-19 no Brasil. O estudo analisou como fatores como isolamento social, incertezas econômicas e medo da doença afetaram a saúde mental da população. Foram avaliados níveis de estresse, ansiedade, depressão e outros transtornos por meio de questionários e avaliações psicométricas, os quais foram adaptados para a estruturação e elaboração do questionário (LIPP, 2020).

As questões foram estruturadas de forma sequencial, solicitando aos participantes que as respondessem uma a uma. As perguntas foram formuladas de maneira direta, visando abordar os questionamentos propostos por esta pesquisa.

O instrumento de coleta da pesquisa foi organizado nessas configurações:

- a) Análise do perfil do participante;
- b) Presença de sintomas;
- c) Percepção sobre fatores e atividades contribuintes;
- d) Perspectiva e opinião sobre os métodos de prevenção.

Os dados foram retirados do *Google Forms* e organizados em uma planilha do Excel® para permitir uma análise mais aprofundada. Após serem examinados por meio de métodos estatísticos descritivos e representados em gráficos, na próxima seção será melhor explanado sobre esse processo de análise.

5.5. Análise de Dados

A análise e interpretação dos dados é uma etapa crucial em qualquer pesquisa, pois permite extrair significado e obter *insights* a partir das informações

coletadas. No presente estudo, foi adotada uma abordagem mista, combinando análise interpretativa e análise estatística.

A análise interpretativa foi empregada com o propósito de compreender e interpretar as respostas abertas fornecidas pelos participantes, explorando as sutilezas e os significados subjacentes às suas percepções sobre os métodos de prevenção de transtornos mentais (CRESWELL, 2007, p. 254).

Além disso, realizou-se uma análise estatística descritiva para fornecer informações quantitativas sobre as características sociodemográficas dos participantes, bem como para calcular frequências e porcentagens em relação às respostas de múltipla escolha (CRESWELL, 2007, p. 255). Essa análise estatística permitiu identificar tendências e padrões quantitativos nos dados coletados, complementando a análise interpretativa.

Se resalta que a análise documental também foi realizada como parte do processo de coleta de dados, com revisão de literatura especializada, políticas organizacionais e outros documentos relevantes para embasar a discussão e contextualização dos resultados.

Ao combinar essas abordagens, se busca obter uma compreensão abrangente e aprofundada das percepções dos trabalhadores bancários sobre os métodos de prevenção de transtornos mentais, considerando também os aspectos cotidianos. Isso permitiu uma análise mais rica e fundamentada, contribuindo para a construção de conhecimento e para a discussão dos resultados encontrados.

5.6. Aspectos Éticos

Todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo garantindo o sigilo e a confidencialidade das informações coletadas.

6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada sobre a perspectiva dos funcionários bancários em relação aos métodos de prevenção de transtornos mentais adotados pelas instituições financeiras.

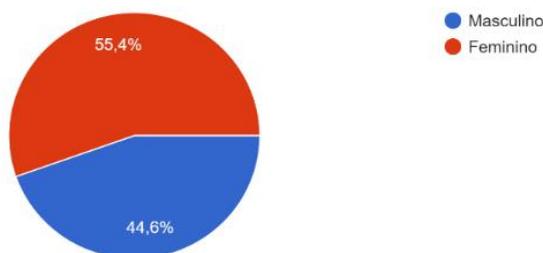
O capítulo será dividido nas seções: 6.1) perfil dos participantes, 6.2) dados sobre sintomas, 6.3) a percepção sobre os fatores e atividades, 6.4) a percepção dos funcionários acerca dos métodos de prevenção empregados pelas instituições e com os resultados da análise estatística descritiva.

6.1. Perfil dos participantes

Um total de 74 funcionários bancários participaram da pesquisa. A opção de informação pessoal (nome) do participante, restou como opcional. Em relação ao gênero (gráfico 1), houve uma leve predominância feminina, sendo correspondente a 55,4% do público participante.

Gráfico 1 - Gênero dos participantes da pesquisa

1. Qual é o seu gênero?
74 respostas



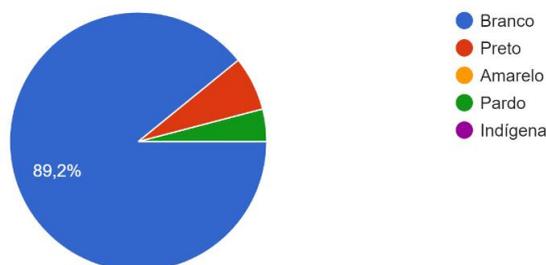
Fonte: elaborado pela autora (2023).

Em relação a questão étnica (gráfico 2), o público foi predominante branco, sendo equivalente a 66 participantes, e apenas 5 de pretos (6,8%) e 3 de pardos (4,1%). Destaca-se que não houve participação de funcionários de cor/raça amarela, indígena ou outras.

Gráfico 2 - Cor ou raça dos pesquisados da pesquisa.

2. Qual a sua cor ou raça?

74 respostas



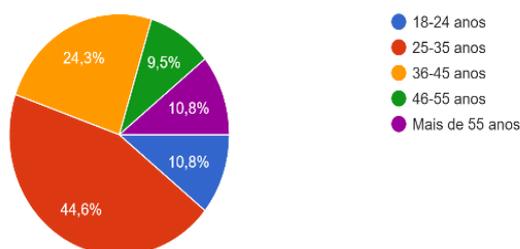
Fonte: elaborado pela autora (2023).

No gráfico 3 pode-se notar que a maioria do público-alvo da pesquisa é composto por jovens e adultos entre 25 a 35 anos (44,6%), esse resultado, provavelmente, é um reflexo decorrente da divulgação através de redes sociais, utilizados com mais assiduidade de jovens e adultos:

Gráfico 3 - Faixa etária dos pesquisados da pesquisa

3. Qual é a sua faixa etária?

74 respostas



Fonte: elaborado pela autora (2023).

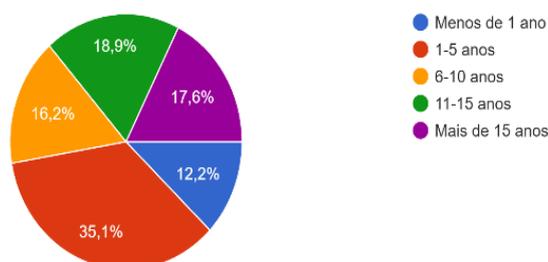
No quesito de tempo de empresa (gráfico 4), a amostra foi diversificada, porém liderada por trabalhadores com cerca de 1 a 5 anos de tempo de serviço (35,1%). O restante da amostra esteve equilibrado quanto ao tempo de empresa com resultados variáveis de 12,2% a 18,9%. Cabe frisar que a minoria dos participantes (12,2%) possui menos de um ano, o que favoreceu a coleta de

resultados mais verossímil, baseando-se nas experiências por tempo de serviço dos funcionários.

Gráfico 4 - Tempo de trabalho no setor bancário dos pesquisados da pesquisa

4. Há quanto tempo você trabalha no setor bancário?

74 respostas



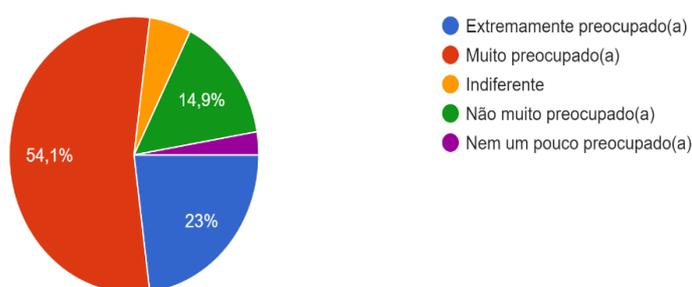
Fonte: elaborado pela autora (2023).

Finalizando esta seção de perfil dos participantes, a amostra revelou uma preocupação coletiva com os impactos dos transtornos mentais em si próprio (gráfico 5). A pesquisa aponta que 17 (23%) dos participantes afirmam estar extremamente preocupados. A maioria, no total de 40 dos participantes se mostrou muito preocupado (54,1%). E apenas 2 participantes (2,7%) estão sem preocupações acerca do tema.

Gráfico 5 - Nível de preocupação com o impacto dos transtornos mentais dos participantes

5. Qual é o seu nível de preocupação com o impacto de doenças mentais em você:

74 respostas

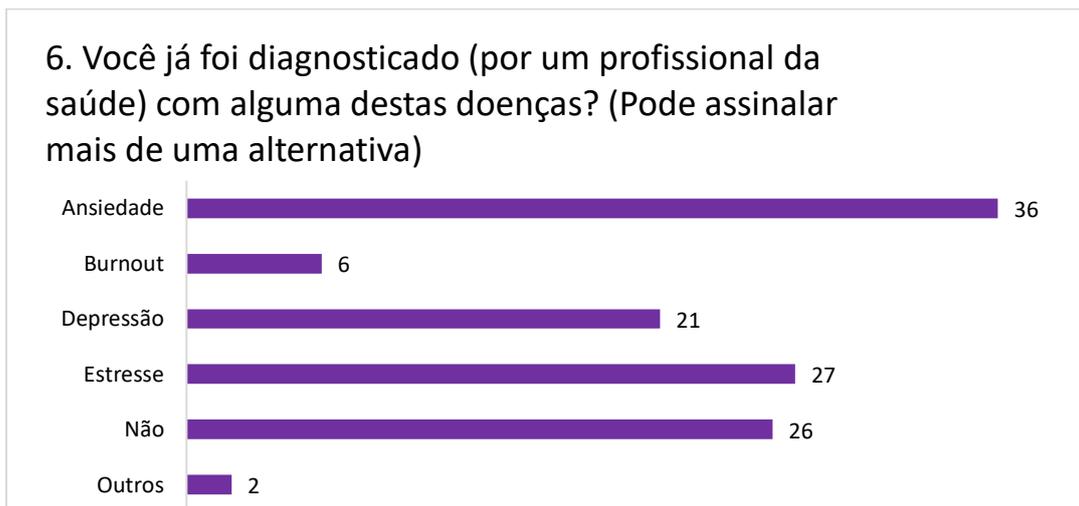


Fonte: elaborado pela autora (2023).

6.2. Dados sobre sintomas

Mais da metade da amostra (64,86%) já foi diagnosticada por um profissional da saúde com alguma doença mental. Frisa-se que houve um equívoco na formatação do formulário, o que permitiu que os participantes pudessem escrever outra opção, ao invés de selecioná-la. Consequentemente, o gráfico ficou confuso, motivo pelo qual foi regegado com os resultados filtrados e readequados para a opção adequada.

Gráfico 6 - Número de diagnósticos de transtornos mentais nos pesquisados da pesquisa



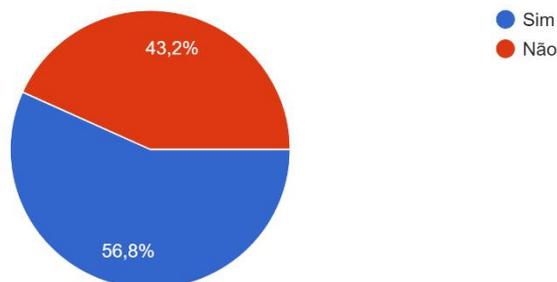
Fonte: elaborado pela autora (2023).

Além disso, 42 dos participantes da pesquisa (56,8%) afirmam realizar acompanhamento médico/psicológico (gráfico 7).

Gráfico 7 - Dados sobre acompanhamento psicológico/psiquiátrico dos pesquisados da pesquisa

7. Você faz algum acompanhamento/tratamento psicológico/psiquiátrico?

74 respostas



Fonte: elaborado pela autora (2023).

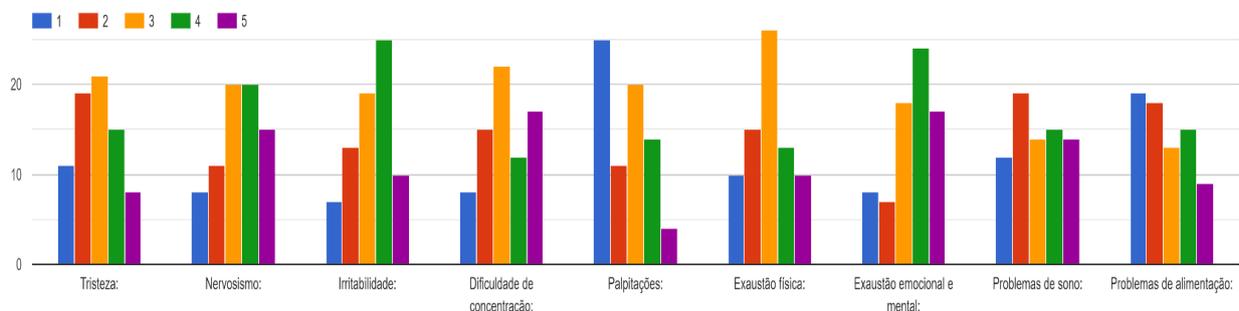
Os pesquisados também relatam sentir sintomas que estão fortemente relacionados com alguns dos principais transtornos mentais, tais como depressão, ansiedade e *burnout*. O Gráfico 8 corresponde a frequência em que o participante sentiu a presença destes sintomas. A percepção destes sintomas, no entanto não significam necessariamente a presença de transtorno ou doença, pois a mera percepção não é um diagnóstico profissional. Para esta pergunta foi utilizada a escala de Likert, na qual os pesquisados assinalavam o número de 1 a 5, baseando-se na frequência em que sentiu os sintomas (disponíveis na questão) recentemente.

Importante destacar que os bancários em sua maioria identificaram um alto nível de irritabilidade sendo predominante em 29 funcionários como grau 4 (com frequência). Em contextos médicos e psicológicos, a irritabilidade pode ser um sintoma de diversas condições, como transtornos mentais, distúrbios de humor, ansiedade, estresse, entre outros.

Destaca-se também que a maioria dos funcionários notou a presença de exaustão emocional e física. Os pesquisados identificaram em menor escala a presença de palpitações (30 funcionários em grau mínimo da escala de Likert).

Gráfico 8 - Frequência de sintomas relacionados com transtornos mentais, com base na Escala de Likert

8. Em uma escala de 1 a 5 assinale com base na frequência em que sentiu estes sintomas recentemente (sendo 1 para nunca e 5 com muita frequência):

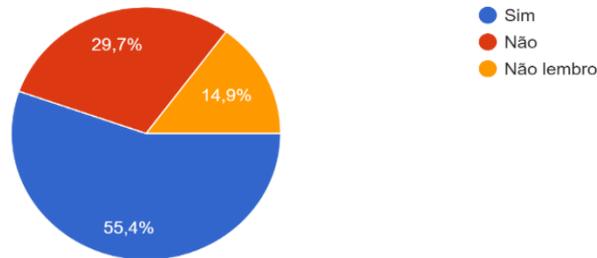


Fonte: elaborado pela autora (2023).

Por fim, um total de 41 dos funcionários (55,4%) alega já terem enfrentado algum problema relacionado a saúde mental com relação ao seu trabalho (gráfico 9).

Gráfico 9 - Total de pesquisados que já vivenciaram algum problema de saúde mental no âmbito bancário

9. Você enfrenta/enfrentou algum problema de saúde mental no ambiente de trabalho bancário?
74 respostas

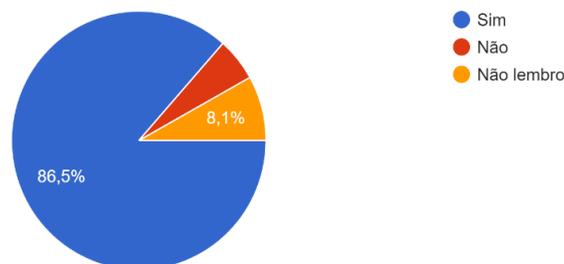


Fonte: elaborado pela autora (2023).

Importante salientar, que o número aumentou significativamente quando foram questionados acerca de já terem presenciado algum problema de saúde mental com algum colega (gráfico 10). Frisa-se que a percepção não significa necessariamente o diagnóstico de alguma doença mental, mas sim quanto a percepção de alguns sintomas de transtornos mentais.

Gráfico 10 - Total de pesquisados que conhecem algum colega que tenha enfrentado problemas de saúde mental.

10. Você conhece alguém que tenha enfrentado problemas de saúde mental no ambiente de trabalho bancário?
74 respostas



Fonte: elaborado pela autora (2023).

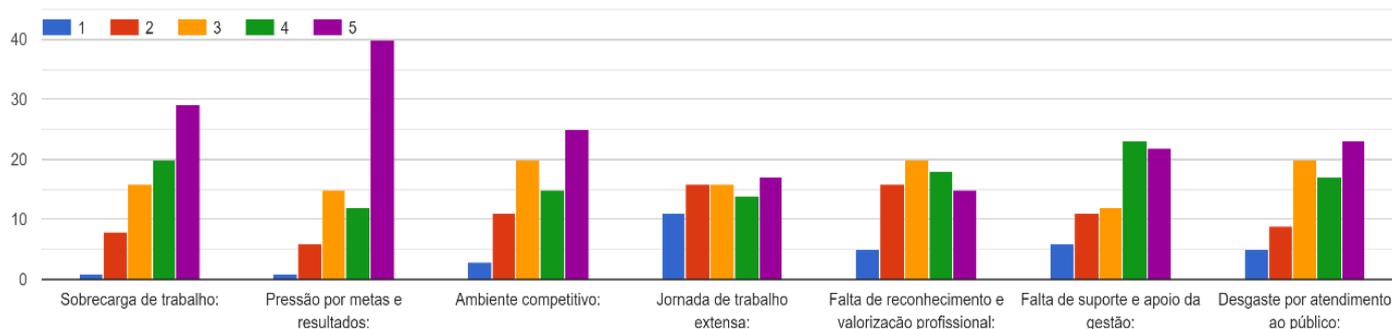
6.3. A percepção dos funcionários bancários em relação aos fatores e atividades

Dentre os fatores que podem contribuir para o surgimento de transtornos mentais no âmbito bancário, a percepção dos funcionários foi praticamente unânime, no que se refere à pressão por metas e resultado. O total de 40 funcionários afirmam que a pressão por metas e resultados é o principal causador/agravador de transtornos mentais no âmbito bancário (gráfico 11).

De mesmo modo, a sobrecarga de trabalho também foi um fator muito elencado pelos funcionários. Sendo também citada por cerca de 29 funcionários com grau máximo de relevância. Cabe frisar, que os outros fatores destacados neste trabalho também foram pontuados como relevantes, mas apareceram em números menos alarmantes como os já citados acima.

Gráfico 11 - Resultado dos fatores mais relevantes contribuintes para surgimento de transtornos mentais na perspectiva dos pesquisados

11. Assinale, com base na sua percepção, o nível de relevância dos principais fatores que contribuem para o surgimento de doenças mentais no ambiente de trabalho bancário (sendo 1 para nada relevante e 5 para extremamente relevante).



Fonte: elaborado pela autora (2023).

Além dos fatores citados, os funcionários foram questionados na questão 12 acerca da existência de possíveis outros fatores que poderiam contribuir para o surgimento/agravamento dos transtornos mentais no ambiente de trabalho (Além dos fatores citados na questão anterior, você percebe outro fator que contribua para o surgimento/agravamento dos transtornos mentais no ambiente bancário?). Das 31 respostas obtidas 24 foram descartadas por colidirem com

as opções já elencadas na pergunta anterior. O restante abordava questões como problemas de gerência e falta de segurança.

As respostas obtidas na questão 13 (Caso você tenha citado algum fator na resposta acima, assinale o nível de relevância dele:), reforçam os resultados da questão 11 (ver gráfico 11), já que a maioria dos fatores associados pelos funcionários são correspondentes aos já apresentados anteriormente.

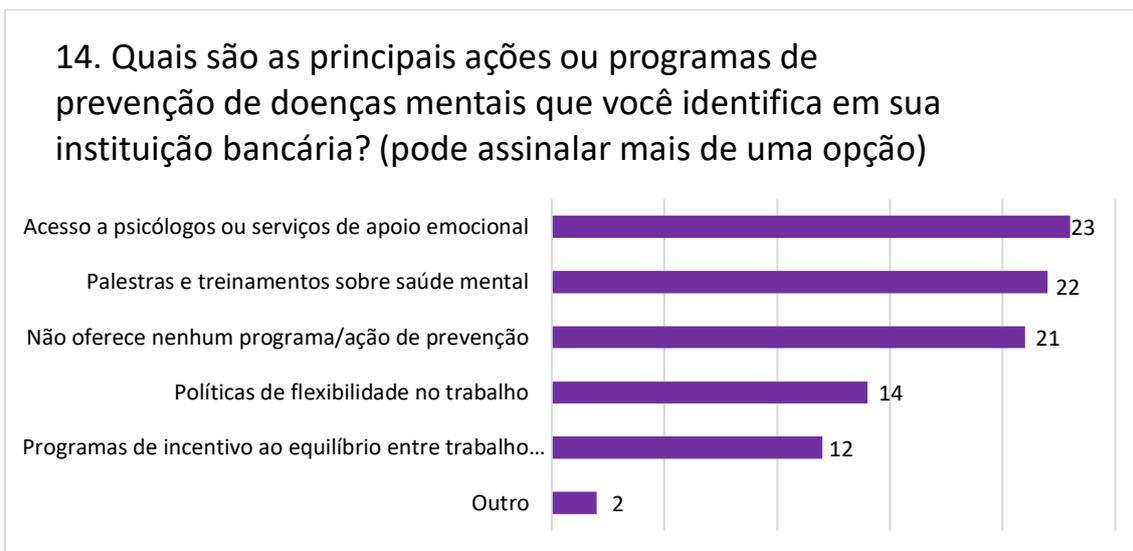
6.4. A percepção dos funcionários bancários acerca de métodos de prevenção de transtornos mentais

A pesquisa revelou que todos os funcionários bancários estavam cientes da existência de métodos de prevenção de transtornos mentais, porém um total de 21 pesquisados não identificaram métodos de prevenção de transtornos mentais em sua instituição bancária. Embora represente uma minoria no conjunto de resultados, é essencial ressaltar que, mesmo com o conhecimento sobre a presença de métodos de prevenção em sua instituição de trabalho, a parcela de 28,4% aparentemente carece do suporte adequado para a prevenção de transtornos mentais (conforme ilustrado no gráfico 12).

Ademais, denota-se que, 31,1% dos funcionários pesquisados afirmam que a sua instituição bancária possui ao menos dois métodos de prevenção de saúde mental.

Frisa-se que as políticas de flexibilidade no trabalho e o programa de incentivo ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, foram os métodos de prevenção menos identificados presentes nas Instituições bancárias, por seus funcionários (gráfico 12).

Gráfico 12- Métodos ou programas de prevenção de transtornos mentais identificados pelos pesquisados em sua Instituição

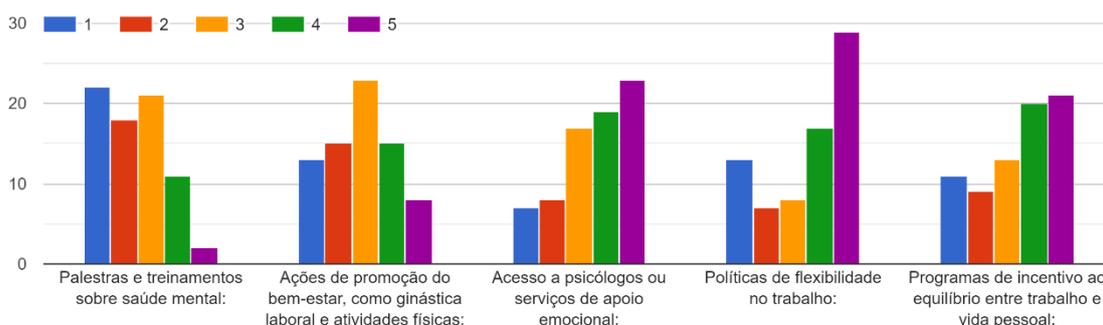


Fonte: elaborado pela autora (2023).

Após questionados acerca dos métodos de prevenção de transtornos mentais empregados pela entidade bancária em que o participante da pesquisa labora, foi questionado também quanto à sua perspectiva de eficácia de cada um destes métodos (gráfico 12). Após a apresentação do gráfico serão analisados alguns dos resultados obtidos.

Gráfico 12 - Percepção sobre eficácia dos métodos de prevenção pelos pesquisados

15. Dentre os métodos de prevenção de doenças mentais mais praticados pelas instituições bancárias, qual sua percepção quanto a sua eficácia (sendo 1 nada eficaz e 5 extremamente eficaz):



Fonte: elaborado pela autora (2023).

Palestras e treinamentos sobre saúde mental: Poucos pesquisados valorizaram este tipo de treinamento, sendo o método menos eficaz aos olhos

dos funcionários bancários da amostra. Todavia, alguns pesquisados elencam como importante este tipo de método, pois visa ajudar a lidar melhor com situações estressantes, e aprimorar suas habilidades de gerenciamento de estresse.

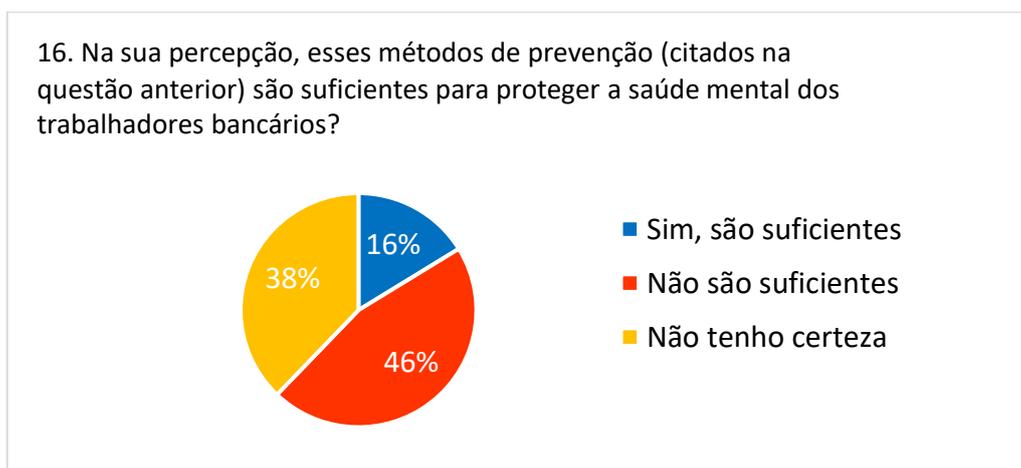
Ações de promoção do bem-estar, como ginástica laboral e atividades físicas: A maioria dos participantes se mostraram indiferentes quanto às aplicações de ações de promoção de bem estar e ginásticas laborais. Entretanto, houve um aumento significativo comparado ao gráfico das palestras e treinamentos na relação de eficácia/importância do método (LEITE, 2017).

Apoio Psicológico: A disponibilidade de serviços de aconselhamento e suporte psicológico foi considerada fundamental para auxiliar os funcionários a enfrentar os desafios emocionais e profissionais. Isso está em consonância com a literatura e as relações sociais, onde o apoio psicológico está sendo desmistificado (RIBEIRO, 2018).

Flexibilidade no Trabalho: As políticas de flexibilidade de trabalho, também foram consideradas fundamentais pelos funcionários, sendo o método que atingiu o maior número de eficácia na pesquisa (29). Por fim, se destaca a importância deste método pois ajuda a equilibrar as demandas profissionais e pessoais, contribuindo para a saúde mental do funcionário (OMS, 2017).

Entretanto, os funcionários afirmam em sua maioria (46%) que estes métodos não são suficientes para proteger a saúde mental dos trabalhadores bancários (gráfico 13).

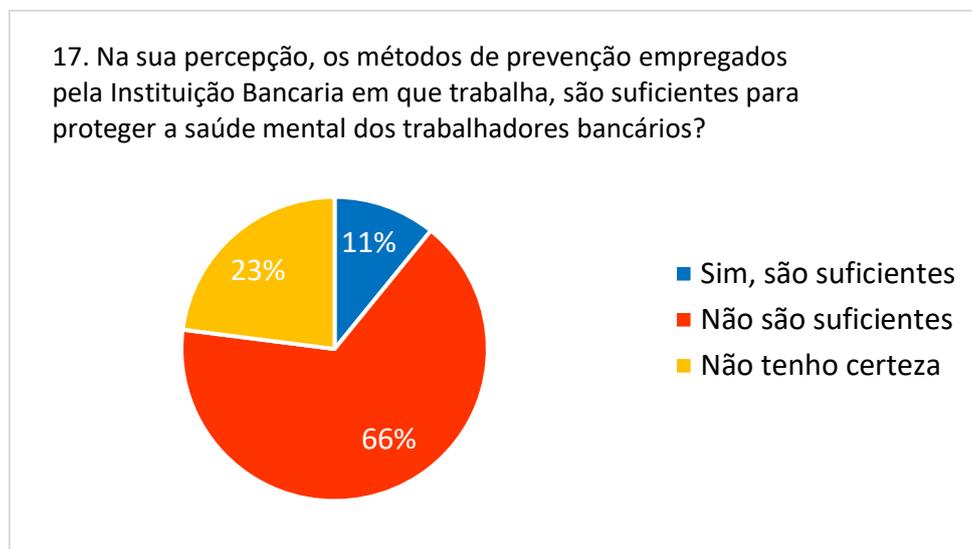
Gráfico 13 - Resultado da percepção da insuficiência dos métodos existentes pelos pesquisados



Fonte: elaborado pela autora (2023).

Por fim, observa-se que os pesquisados que assinalaram anteriormente (gráfico 13) que os métodos são adequados permaneceram consistentes em sua opinião. Essa observação sugere que os participantes, fundamentados em suas experiências diárias, sentem-se mais seguros ao afirmar que os métodos provavelmente não seriam suficientes para o seu caso concreto.

Gráfico 14 - Resultado da percepção quanto a insuficiência dos métodos empregados pela empresa dos pesquisados



Fonte: elaborado pela autora (2023).

No desfecho da pesquisa, os funcionários foram questionados acerca de outras medidas que poderiam ser implementadas para melhorar a prevenção de transtornos mentais no âmbito bancário. A maioria das respostas mencionou métodos existentes e citados nesta pesquisa. Todavia, se destaca a seguinte resposta:

O setor bancário acaba por comprar a saúde dos trabalhadores, isso é normal. Quando o trabalhador se sente exausto e deixa de entregar o resultado, acaba sendo punido com a demissão. O desejo de altos salários faz com que os profissionais se submetam a certas cobranças e entregas de resultados. Nesse sentido, é importante olhar para a diferença cultural entre banco público, privado e cooperativa. Sob a ótica de qualidade de vida, conheço diversas experiências diferentes em cada uma dessas instituições que dialogam com o momento de carreira e profissional de cada bancário.

7. CONCLUSÕES

O presente TCC, buscou compreender a perspectiva do funcionário acerca dos métodos de prevenção de transtornos mentais empregados pelas instituições bancárias levando em consideração suas práticas diárias, políticas organizacionais e programas de bem-estar. Para concretizar o objetivo, foi realizada uma pesquisa de modelo *survey*, onde os bancários foram convidados a responder um questionário contendo perguntas do tema. A orientação metodológica envolveu a coleta de dados por meio de questionário, buscando identificar os principais transtornos mentais que afetam esses profissionais, seus fatores de risco, métodos de prevenção utilizados no ambiente bancário e, por fim, a formulação de recomendações embasadas na literatura.

Na pesquisa, foram identificados os principais transtornos mentais que afetam os trabalhadores bancários, sendo destacadas a ansiedade, estresse e a depressão e *burnout*. Os fatores de risco associados incluíram carga de trabalho excessiva e a pressão por metas.

Os métodos de prevenção de transtornos mentais no trabalho bancário identificados foram programas de bem-estar, treinamentos de gerenciamento de estresse, suporte psicológico individual e políticas de flexibilidade no ambiente de trabalho.

Através das respostas dos bancários pesquisados, foi possível identificar que os transtornos mentais como ansiedade, depressão, estresse crônico e síndrome de *burnout* estão presentes em pelo menos 50% dos trabalhadores bancários e influenciam diretamente no ambiente de trabalho bancário (ao todo participaram da pesquisa 74 funcionários bancários). Além disso, a maioria dos pesquisados apontou como principal causador/agravador a pressão por metas e resultados.

Além disso, em que pese seja a luta constante e longa, alerta-se que muitos participantes (54%) mencionaram que a cultura de metas agressivas e a alta demanda de trabalho ainda prevalece no setor bancário, o que pode aumentar a pressão sobre os funcionários e impactar negativamente na sua saúde mental.

A pesquisa revelou que os métodos de prevenção de transtornos mentais percebidos pelos bancários incluíam acesso a suporte psicológico, programas de autocuidado e abordagens de gerenciamento de estresse. Todavia, poucos

funcionários identificaram a presença do método de prevenção de flexibilidade de trabalho (18,9%). Sendo assim, o número aponta para uma necessidade da implementação destes métodos para todos os bancários.

A eficácia desses métodos variou, sendo que poucos bancários consideraram os recursos satisfatórios, enquanto a maioria os viu como insuficientes tendo em vista os diversos fatores agravantes.

Com base nos resultados e na literatura, foram propostas recomendações para aprimorar a efetividade dos métodos de prevenção de transtornos mentais em trabalhadores bancários. Essas recomendações incluíram melhorar a implementação e divulgação dessas estratégias, além de combater o estigma associado à saúde mental, o que pode contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável do ponto de vista emocional.

Deste modo, além dos métodos de prevenção, também devem ser adotadas medidas para combater a cultura de metas agressivas e a alta demanda de trabalho. Que podem ser combatidas com uma gestão consciente por parte da instituição e se mostra de extrema importância.

Muitos métodos de prevenção de doenças ocupacionais negligenciam a organização do trabalho, concentrando-se em medidas paliativas que tratam apenas dos sintomas, como estresse e exaustão. Essas estratégias frequentemente deixam de abordar as causas fundamentais do sofrimento no ambiente de trabalho, como a pressão por metas, a competitividade e a ameaça de demissão. É essencial direcionar intervenções para questões estruturais e culturais que afetam a saúde dos trabalhadores e a sustentabilidade das organizações.

O objetivo final do TCC foi analisar, a partir da perspectiva dos trabalhadores bancários, a efetividade dos métodos de prevenção de transtornos mentais. Ao atingir os objetivos intermediários, foi possível examinar como os bancários percebem e avaliam os métodos de prevenção utilizados em seu ambiente de trabalho, considerando suas práticas diárias, políticas organizacionais e programas de bem-estar. As respostas obtidas dos participantes contribuíram para uma compreensão mais abrangente da eficácia percebida desses métodos.

O estudo apresentou algumas limitações, como o tempo restrito para a aplicação do questionário e uma amostra que poderia ter sido mais abrangente.

Além disso, o estudo focou principalmente na perspectiva dos bancários, sem explorar a visão da gestão. Como pesquisa futura, seria interessante realizar estudos longitudinais para avaliar a eficácia dos métodos de prevenção ao longo do tempo e investigar como as estratégias poderiam ser adaptadas para diferentes perfis de trabalhadores bancários. Também seria valioso explorar o impacto das intervenções de prevenção no desempenho geral e na satisfação no trabalho dos funcionários.

REFERÊNCIAS

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5**. Ed. 5. Porto Alegre: Artmed, p. 155, 2014.

ANDERSEN, J. H. et al. Risk factors in the onset of neck/shoulder pain in a prospective study of workers in industrial and service companies. **Occupational and Environmental Medicine**, v. 60, n. 9, p. 649-654, 2003.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório Anual de Estabilidade Financeira**. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira>. Acesso em: 14 abr. 2023.

BANCO DO BRASIL. **Número de usuários do aplicativo do BB mais que dobra em dois anos. 2017** Disponível em https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/55375/N%C3%BAmero%20de%20usu%C3%A1rios%20do%20aplicativo%20do%20BB%20mais%20que%20dobra%20em%20dois%20anos#. Acesso em: 14 abr. 2023

BARLOW, David H. **Ansiedade e seus distúrbios: a natureza e o tratamento do medo e da ansiedade**. Porto Alegre: Artmed, Ed. 2, p. 27, 2014.

BARRETO, M. S. S. et al. Ansiedade e Transtornos Ansiosos. In: A. L. Nardi & A. E. Nardi (Orgs.), **Saúde Mental no Trabalho: Estratégias de Gestão e Prevenção**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2019. p. 201-225.

BESSI, V. G., GRISCI, C. L. I. **Daqui para a frente vai ter que ser diferente: Programa de Apoio à Demissão Voluntária em Tempos de Reestruturação Produtiva do Trabalho Bancário** In: XXVII ENANPAD 2003, Atibaia/SP, 2023.

BORGES, LH. Trabalho de caixa bancário, saúde mental e lesão por esforço repetitivo. In: Glina DMR, Rocha LE. **Saúde Mental e Trabalho: da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2010. p. 271-301.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região. **Recurso Ordinário nº 0000342-81.2017.5.10.0011**. Relator DORIVAL BORGES DE SOUZA NETO. 15 de junho de 2022. Disponível em: <https://mpt.mp.br/pgt/noticias/acp-342-2017-santander-sentenca.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde mental no SUS: os Centros de Atenção Psicossocial**. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Diretrizes de atenção à pessoa com doenças musculoesqueléticas**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador. **Guia de vigilância em saúde do trabalhador**. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Normas Regulamentadoras**. Brasília, DF: MTE, 2018. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora 7: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**. Brasília, DF: MTE, 2018. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-7-pcmso>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora 9: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)**. Brasília, DF: MTE, 2018. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-9-ppra>. Acesso em: 10 fev. 2023

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora 17: Ergonomia**. Brasília, DF: MTE, 2018. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-17-ergonomia>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **Portaria nº 373, de 26 de fevereiro de 2021**. Brasília: Diário Oficial da União, 26 de fevereiro de 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-373-de-26-de-fevereiro-de-2021-306623520>. Acesso em: 29 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estresse ocupacional em bancários**. Brasília: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/media/pdf/2019/dezembro/20/Livro-Estresse-ocupacional-em-bancarios.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2023.

BRASIL. Ministério Público do Trabalho. **Banco do Brasil é acionado por assédio moral organizacional**. Disponível em: <https://www.mpt.mp.br/prt02/press-releases/banco-do-brasil-e-acionado-por-assedio-moral-organizacional>. Acesso em: 23 mar. 2023.

BRASIL. Ministério Público do Trabalho em Mato Grosso do Sul. **Santander é condenado em R\$ 275 milhões por metas abusivas, assédio moral e adoecimentos mentais**. Disponível em: <https://www.prt24.mpt.mp.br/informe-se/cursos/2-uncategorised/1645-santander-e-condenado-em-r-275-milhoes-por-metas-abusivas-assedio-moral-e-adoecimentos-mentais>. Acesso em: 23 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Departamento de Saúde Ambiental, Saúde do Trabalhador e Vigilância das Emergências em Saúde Pública. **Doenças respiratórias relacionadas ao trabalho: protocolo de complexidade diferenciada**. Brasília, DF, 2018.

BUCKERIDGE SERRA, Maysa Venturoso Gongora *et al.* Efeitos da Ginástica Laboral na Saúde do Trabalhador: Uma Revisão da Literatura. **Revista Pesquisa em Fisioterapia**, v. 4, n. 3, p. 436, 09 mar. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.17267/2238-2704rpf.v4i3.436>. Acesso em: 23 mar. 2023.

CAMARGO, D.A. **Práticas organizacionais e expressões clínicas de sofrimento psíquico relacionado ao trabalho.** Seminário Nacional de Saúde Mental e Trabalho. São Paulo, 2008.

CAÑETE, I. **Humanização: Desafio da empresa moderna. A ginástica laboral como caminho.** 2. ed. Porto Alegre: Ícone, 2001.

CASTILLO, Ana Regina GL *et. al.* Transtornos de ansiedade. **Brazilian Journal of Psychiatry**, v. 22, supl. 2, dez 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1516-44462000000600006>. Acesso em: 15 de mar de 2023.

CARNEIRO, A. L. C. *et al.* Lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho em bancários: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 44, n. 19, 2019.

CARNEIRO, C. A. L. *et al.* Sintomas de estresse em trabalhadores bancários: Um estudo com base na escala de Lipp. **Revista de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 1-11, 2018.

COOPER, C. L.; DEWE, P. J. **Stress: a brief history.** Wiley-Blackwell, 2004.

COSTA, D. S. *et al.* Fatores de risco psicossocial no trabalho e sua relação com a saúde mental dos trabalhadores: uma revisão integrativa. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, n. 9, p. 3187-3202, 2019.

CRESWELL, John W. **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.** Ed. 2. Sage Publications, 2007.

DEMEROUTI, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. The job demands-resources model of burnout. **Journal of Applied Psychology**, v. 86, n. 3, p. 499-512, 2001. doi:10.1037/00219010863499.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. **Managing psychosocial risks in the workplace: European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA).** Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2014.

FEBRABAN. **Desafios e Tendências do Setor Bancário: Um estudo sobre o impacto da transformação digital.** Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/pesquisa-febraban-de-tecnologia-bancaria-indica-futuro-e-caminhos-digitais-do-setor-financeiro>. Acesso em: 07 mar. 2023.

FEBRABAN. **Relatório Anual.** 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3048/19/pt-br/relatorio-anual>. Acesso em: 07 mar. 2023.

FERREIRA, Cláudia Aparecida Avelar *et. al.* **O contexto do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde: estudo bibliométrico.** 2016. Disponível em: www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/download/233/188. Acesso em: 20 mar. 2023.

FERREIRA, L. P. *et al.* A saúde mental no trabalho: um estudo sobre a percepção dos colaboradores de uma empresa no Brasil. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 17, n. 1, p. 54-63, 2019.

FERREIRA, M. C. *et al.* Saúde do trabalhador e estresse ocupacional. **Saúde e Pesquisa**, Vol. 9, n. 1, p. 21-28, 2016.

FLAK, L. S.; KANAN, L. R. O papel do funcionário bancário na sociedade moderna. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 7, n. 2, p. 1-13, 2016.

FRANCO, Giuliana. **Trabalho e saúde: estudo sobre os fatores de risco e proteção para doenças respiratórias em trabalhadores bancários**. 2012. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

GARROSA, H. E. *et al.* **Prevenção e intervenção na síndrome de burnout: como prevenir (ou remediar) o processo de burnout**. São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2002.

GARTNER. **Predicts 2021: Digital banking demands omnichannel strategy**. Disponível em: <https://www.gartner.com/en/documents/3989668>. Acesso em: 07 mar. 2023.

GATTAZ, Health & Results. **Aumento de *Burnout* em 18% entre funcionários de empresas brasileiras em 7 anos**. Apresentado no 39º Congresso Brasileiro de Psiquiatria, realizado em outubro de 2022, São Paulo.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HEDGE, A. Ergonomic factors associated with neck pain and upper limb disorders among bank employees: a cross-sectional study. **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics**, v. 24, n. 2, p. 232-236, 2018.

JACQUES, Maria da Graça. **O Nexo Causal em Saúde/Doença Mental no Trabalho: Uma Demanda para a Psicologia**. *Psicologia & Sociedade*, v. 19, n. 2, p. 5-11, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/K5n86jffSmCF6PDzLm9bjqk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 de setembro de 2023.

JD Power. 2021. **Brazil Retail Banking Satisfaction Study**. Disponível em: <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-brazil-retail-banking-satisfaction-study>. Acesso em: 07 mar. 2023.

JENSEN, K. B. *et al.* **Effectiveness of Mental Health First Aid training in Denmark: a randomized trial in waitlist design**. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, v. 51, p. 597-606, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s00127-016-1176-9>. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

KANT, Immanuel. **Crítica da Razão Pura**. 5. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer, 1984.

LEITE, A. S. et al. Ginástica laboral: revisão sistemática. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 72-83, 2017.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; ROCHA, Mônica de Oliveira. **O Estresse Ocupacional e o *Burnout* entre Profissionais da Saúde**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2018.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; LIPP, Louis Mario Novaes. **Stress e transtornos mentais durante a pandemia da COVID-19 no Brasil**. Bol. - Acad. Paul. Psicol., São Paulo, v. 40, n. 99, p. 180-191, dez. 2020. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-711X2020000200003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 20 de agosto de 2023.

MACHADO, W. L.; PEREIRA, M. S.; PEREIRA, B. A. **Síndrome de *Burnout*: identificação, prevenção e intervenção**. Ed. 2, São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 45, 2015.

MARQUESINI, PAGLIARI, Paulo. Pausa para a saúde: trabalhadores mais saudáveis e produtivos reforçam a musculatura de empresas que investem em programa de ginástica laboral. **Revista Consciência**, v. 16, n. 2, p. 19-30, 2002.

MARINHO, A., GOMES, L. A importância da promoção da saúde mental no ambiente de trabalho: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 18, n. 2, p. 165-176, 2020.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P. Job burnout. **Annual Review of Psychology**, v. 52, p. 397-422, 2001.

MCKINSEY & COMPANY. **Customer experience: new capabilities, new audiences, new opportunities**. New York, 2019.

MENDES, L. S.; SILVA, S. A. A influência do atendimento ao cliente na satisfação e fidelização no setor bancário. **Revista Científica da FASETE**, v. 8, n. 1, p. 172-189, 2021.

OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO. **Afastamentos Previdenciários Acidentários**. 2023. Disponível em: <https://smartlabbr.org/sst/localidade/0?dimensao=frequenciaAfastamentos>. Acesso em: 6 de setembro de 2023.

OLIVEIRA, F. P. et al. Prevalência de dor musculoesquelética em bancários de uma agência bancária. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Vol. 41, Ed. 2, 2017. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/rbsp/article/view/19945/12463>. Acesso em: 08 mar. 2023.

OUL ECONOMIA. **Santander é condenado por metas abusivas e adoecimento mental de bancários....** Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/09/11/santander-e-condenado-por-impor-metas-abusivas-ao-trabalhador.htm>. Acesso em: 14 abr. 2023.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Tempos de trabalho e de descanso: o impacto na saúde e segurança do trabalhador**. Genebra: OIT, 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **OMS destaca necessidade urgente de transformar saúde mental e atenção**. Genebra. 2022. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/17-6-2022-oms-destaca-necessidade-urgente-transformar-saude-mental-e-atencao#:~:text=Os%20transtornos%20mentais%20s%C3%A3o%20a,devido%20a%20doen%C3%A7as%20f%C3%ADsicas%20evit%C3%A1veis>. Acesso em: 10 mar. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Cardiovascular diseases (CVDs)**. Genebra. 2021. Disponível em: [https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/cardiovascular-diseases-\(cvds\)](https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/cardiovascular-diseases-(cvds)). Acesso em: 13 abr. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Depressão**. Recuperado em: https://www.who.int/mental_health/management/depression/pt/. Acesso em: 20 mar. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Saúde mental e trabalho: O estresse no trabalho**. Genebra, 2001.

PAPARELLI R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Revista brasileira de saúde ocupacional**. 2011 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572011000100013&lng=en. Acesso em: 20 mar. 2023.

PEREIRA, J. R. S., Oliveira, J. T. A., & Lacerda, S. S. O estresse ocupacional na perspectiva dos trabalhadores de atendimento ao público. **Psicologia: Teoria e Prática**, Vol. 20, Ed. 2, p.164-178, 2018.

PINHO RIBEIRO, Hellany Karolliny *et. al.* Transtornos de ansiedade como causa de afastamentos laborais. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000021417>. Acesso em: 20 mar. 2023.

PROPER, K. I. et al. Sedentary behaviors and health outcomes among adults: a systematic review of prospective studies. **American Journal of Preventive Medicine**, v. 40, n. 2, p. 174-182, 2011.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 4, n. 1, p. 151-175, Distrito Federal, 2004.

RIBEIRO, M. R. A. *et. al.* Saúde Mental no Trabalho Bancário: Uma Revisão Sistemática. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 4, p. 405-413, 2018.

SAMPAIO, L. M. R. Saúde Mental no Trabalho Bancário. In: GARCIA, M. L. T.; DIAS, A. L. F. **Saúde mental no trabalho: perspectivas e desafios**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2019. p. 41-52.

SANTOS, T. Riscos ocupacionais na atividade bancária. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 45-53, 2007.

SEEB. Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região. **Cartilha Assédio Moral no Trabalho Bancário**. São Paulo: SEEB, 2010.

SERRANO, P. F. Depressão no ambiente de trabalho. In: BARRETO, M. (Org.). **Saúde mental e trabalho: leituras**. Brasília: Ministério da Saúde, p. 107-115, 2017.

SILVA, Andreia de Oliveira. **A ergonomia no ambiente de trabalho: um estudo de caso na SUPGA/SERPRO**. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharel de Administração - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – UniCEUB.

SILVA, H. T. G. da; VIEIRA, K. M.; SANTOS, E. R. dos; BRITO, L. M. S. de. A valorização do trabalhador na promoção da saúde mental no ambiente de trabalho. **Revista de Ciências Humanas**, v. 21, n. 1, p. 75-89, 2019.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 226-234, 2012.

SILVA, LS; BARRETO, SM. Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. **BMC Public Health**, v. 10, p. 686-693, 2010.

SILVA, R. A. *et. al.* Estresse ocupacional e qualidade do sono em profissionais de atendimento ao público. **Revista de Saúde Pública**, Vol. 54, p. 185, 2020.

SOARES, G. M. *et. al.* Saúde mental de bancários em tempos de pandemia de COVID-19. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 174-184, 2021.

SOUZA, M. N. F.; GOMES, A. R. Comportamento alimentar em trabalhadores de atendimento ao público: uma revisão sistemática. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, n. 1, p. 65-78, 2019.

SOUZA, F. F. de; RIBEIRO, T. A. Assédio moral no trabalho bancário: uma revisão bibliográfica. **Revista Científica do UNIFATEA**, v. 10, n. 1, p. 1-12, 2018.

SOUZA, W. F. de. Transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho: o que a psicologia tem a dizer e a contribuir para a saúde de quem trabalha? **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 25, n. 1, p. 99-108, 2013. DOI: 10.1590/S1984-02922013000100007.

SONNENTAG, S.; FRITZ, C. Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. **Journal of Organizational Behavior**, v. 36, n. S1, p. S72-S103, 2015.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Caro(a) participante, agradecemos sua disponibilidade em participar desta pesquisa. Este questionário possui 18 (dezoito) questões, e o tempo médio de conclusão é de 5 a 10 minutos.

O objetivo deste questionário é coletar informações sobre sua percepção em relação aos métodos de prevenção de doenças mentais nas instituições bancárias. Os dados aqui obtidos serão norteadores para um trabalho de conclusão de curso de Administração na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial.

Cordialmente, Francine Silveira.

Nome (opcional):

Parte 1 - PERFIL

1. Qual é o seu gênero?

- a) Masculino
- b) Feminino
- c) Outro

2. Qual a sua cor ou raça?

- a) Branco
- b) Preto
- c) Amarelo
- d) Pardo
- e) Indígena
- f) Outro (especificar): _____

3. Qual é a sua faixa etária?

- a) 18-24 anos
- b) 25-35 anos
- c) 36-45 anos
- d) 46-55 anos
- e) Mais de 55 anos

4. Há quanto tempo você trabalha no setor bancário?

- a) Menos de 1 ano
- b) 1-5 anos

- c) 6-10 anos
- d) 11-15 anos
- e) Mais de 15 anos

5. Qual é o seu nível de preocupação com o impacto de doenças mentais em você:

- a) Extremamente preocupado(a)
- b) Muito preocupado(a)
- c) Indiferente
- d) Não muito preocupado(a)
- e) Nem um pouco preocupado(a)

Parte 2 - SINTOMAS

6. Você já foi diagnosticado (por um profissional da saúde) com alguma destas doenças? (Pode assinalar mais de uma alternativa)

- a) Estresse
- b) Depressão
- c) Ansiedade
- d) *Burnout*
- e) Outro (especificar): _____

7. Você faz algum acompanhamento/tratamento psicológico/psiquiátrico?

- a) Sim
- b) Não

8. Em uma escala de 1 a 5 assinale com base na frequência em que sentiu estes sintomas recentemente (sendo 1 para nunca e 5 com muita frequência):

- Tristeza: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Nervosismo: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Irritabilidade: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Dificuldade de concentração: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Palpitações: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Exaustão física: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Exaustão emocional e mental: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Problemas de sono: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
Problemas de alimentação: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

9. Você enfrenta/enfrentou algum problema de saúde mental no ambiente de trabalho bancário?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não lembro

10. Você conhece alguém que tenha enfrentado problemas de saúde mental no ambiente de trabalho bancário?

- a) Sim

- b) Não
- c) Não lembro

Parte 3 - PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DOS FATORES/ATIVIDADES

11. Assinale, com base na sua percepção, o nível de relevância dos principais fatores que contribuem para o surgimento de doenças mentais no ambiente de trabalho bancário (sendo 1 para nada relevante e 5 para extremamente relevante).

- Sobrecarga de trabalho: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Pressão por metas e resultados: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Ambiente competitivo: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Jornada de trabalho extensa: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Falta de reconhecimento e valorização profissional: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Falta de suporte e apoio da gestão: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Desgaste por atendimento ao público: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()
- Outros (especificar) _____

12. Além dos fatores citados na questão anterior, você percebe outro fator que contribua para o surgimento/agravamento das doenças mentais no ambiente bancário? _____

13. Caso você tenha citado algum fator na resposta acima, assinale o nível de relevância dele:

- 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

Parte 4 – PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DOS MÉTODOS DE PREVENÇÃO

14. Quais são as principais ações ou programas de prevenção de doenças mentais que você identifica em sua instituição bancária? (pode assinalar mais de uma opção)

- a) Palestras e treinamentos sobre saúde mental
- b) Ações de promoção do bem-estar, como ginástica laboral e atividades físicas
- c) Acesso a psicólogos ou serviços de apoio emocional
- d) Políticas de flexibilidade no trabalho
- e) Programas de incentivo ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal
- f) Não oferece nenhum programa/ação de prevenção
- g) Outros (especificar) _____

15. Dentre os métodos de prevenção de doenças mentais mais praticados pelas instituições bancárias, qual sua percepção quanto a sua eficácia (sendo 1 nada eficaz e 5 extremamente eficaz):

- Palestras e treinamentos sobre saúde mental: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

Ações de promoção do bem-estar, como ginástica laboral e atividades físicas: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

Acesso a psicólogos ou serviços de apoio emocional: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

Políticas de flexibilidade no trabalho: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

Programas de incentivo ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal: 1.() 2.() 3.() 4.() 5.()

16. Na sua percepção, esses métodos de prevenção (citados na questão anterior) são suficientes para proteger a saúde mental dos trabalhadores bancários?

- a) Sim, são suficientes
- b) Não são suficientes
- c) Não tenho certeza

17. Na sua percepção, os métodos de prevenção empregados pela Instituição Bancária que labora, são suficientes para proteger a saúde mental dos trabalhadores bancários?

- a) Sim, são suficientes
- b) Não são suficientes
- c) Não tenho certeza

18. E pensando na sua agência, e em um geral, você acha que quais outras ações e medidas podem ser implementadas para melhorar a prevenção de doenças mentais no ambiente de trabalho bancário?

Parte 5 - AGRADECIMENTOS

Agradecemos por dedicar seu tempo a responder este questionário. Suas respostas são extremamente valiosas para o desenvolvimento desta pesquisa. Caso deseje fornecer informações adicionais ou comentários, por favor, utilize o espaço abaixo:
