

## **A QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE NO TRABALHO FRENTE ÀS MUDANÇAS DENTRO DE UM SETOR BANCÁRIO - SOLUÇÕES PARA UM MELHOR DESEMPENHO DOS BANCOS**

### **THE QUALITY OF LIFE AND HEALTH AT WORK AHEAD TO CHANGES WITHIN A BANKING SECTOR – SOLUTIONS FOR BETTER DATABASE PERFORMANCE**

Ana Carla Queiroz Gomes<sup>1</sup>  
José Carlos Nunes Barreto<sup>2</sup>

**Resumo:** Com o processo de competitividade entre as empresas, o volume e a intensidade das exigências tem abordado diariamente o colaborador. Então vários fatores passam a interferir na saúde, segurança e na qualidade de vida dos bancários, como: estresse, sobrecarga na realização de tarefas, doenças de trabalho por esforços repetitivos, falta de um horário fixo para alimentação, dentre outros. Serão apresentados neste artigo instrumentos necessários para o alcance da qualidade de vida e segurança no trabalho dentro das agências bancárias, propondo uma estrutura que seja flexível às mudanças exigidas pelos órgãos controladores. Em relação à técnica para a realização deste trabalho, foi utilizada a documentação indireta, que abrange a pesquisa documental e bibliográfica. Em função do estado da arte explicitado, as agências bancárias precisam urgentemente melhorar a qualidade de vida no local de trabalho englobando as questões ergonômicas como oportunidade de melhoria dos postos de trabalho.,com base nos fundamentos apresentados.

**Palavras-Chave:** Qualidade de Vida; Ergonomia; Produtividade.

**Abstracts:** With the process of competitiveness between businesses, the volume and intensity of the requirements has approached daily contributor. So many factors are interfering in health, safety and quality of life of banking, such as: stress, overhead in performing tasks, repetitive strain illness, lack of a fixed timetable for food, among others. Will be presented in this article tools needed to achieve the quality of life and safety at work within the banking agencies propose a structure that is flexible to changes required by drivers. With regard to the technique for this work, was used the indirect documentation, which covers the bibliographic and documentary research. Depending on the State of the art explained, the banking agencies must urgently improve the quality of life in the workplace, encompassing the ergonomic issues as an opportunity for improvement of jobs, on the basis of the arguments presented

**Keywords:** Quality of Life; Ergonomics; Productivity.

## **1. Introdução**

---

<sup>1</sup> Especialista em Gestão de Pessoas pela Uniminas/Pitágoras-Uberlândia/MG. E-mail: contato@debatef.com.br.

<sup>2</sup> Doutor em Saúde Ambiental pela USP e coordenador do curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas Uniminas/Pitágoras-Uberlândia/MG. E-mail: josecarlosnunesbarreto@gmail.com.

Artigo apresentado por Ana Carla Queiroz Gomes à Banca de Pós-Graduação da Faculdade Pitágoras para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

O cuidado com a qualidade de vida é um fator em crescimento e desenvolvimento no setor organizacional. Os projetos de qualidade de vida têm total influência no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores de uma empresa, bem como com o desenvolvimento eficaz destas companhias. Mas, para que os programas de qualidade de vida agreguem benefícios concretos, o empenho deve ser completo, tanto da empresa como do empregador: a primeira precisa desenvolver políticas, ações e programas de estímulo a uma vida saudável, e o segundo, tem que entender que seu papel é vital para que as metas possam ser atingidas pelas duas partes.

Com o processo de competitividade entre as empresas, o volume e a intensidade das exigências têm abordado diariamente o colaborador. O ritmo apressado imprescindível por este mundo interligado estabelece, constantemente, novos desafios para todos. E é neste acirramento em que as agências bancárias também estão inseridas.

Cada vez mais os bancos procuram satisfazer as necessidades de seus clientes externos, mas, na maioria das vezes, como muitas outras organizações, esquecem de satisfazer primeiro as necessidades dos clientes internos: seus colaboradores. Vários são os fatores que interferem na saúde, segurança e na qualidade de vida dos bancários, como: estresse, sobrecarga na realização de tarefas, doenças de trabalho por esforços repetitivos, falta de um horário fixo para alimentação, dentre outros.

O presente trabalho procura, a partir de conceitos de saúde, qualidade e segurança analisar as possibilidades de melhoria destes três itens no setor bancário.

É notório que os bancos, ao tratar bem seus colaboradores, dando-lhes uma excelente qualidade de vida e segurança no trabalho, conseguirão, de forma mais eficaz, alcançar seus resultados.

Serão apresentados ainda instrumentos necessários para o alcance da qualidade de vida e segurança no trabalho dentro das agências bancárias, propondo uma estrutura que seja flexível às mudanças exigidas pelos órgãos controladores. Mas para isto, será necessário primeiro conhecer a forma de trabalho dentro da organização e identificar os principais fatores que interferem a qualidade de vida e saúde no trabalho em agências bancárias.

Para satisfazer o objetivo desta pesquisa, o método de abordagem utilizado foi o dedutivo, em que partindo das teorias e leis da Gestão de Pessoas e predizendo a ocorrência de fenômenos particulares (conexão descendente) da qualidade de vida (MARCONI, 2001).

Quanto aos métodos de procedimentos empregados neste trabalho, pode-se destacar o método histórico, comparativo e o estatístico. O primeiro, “consiste em investigar acontecimentos, processos, instituições do passado para verificar sua influência na sociedade

atual” (MARCONI, 2001). Já, o segundo “estuda as diferenças e semelhanças entre diferentes fatos, como a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências” (MARCONI, 2001). O método estatístico, “parte da investigação de um fenômeno concreto para, a seguir, elevá-lo ao nível abstrato, vendo a realidade do ponto de vista interno” (MARCONI, 2001). Em relação à técnica para a realização deste trabalho, foi utilizada a documentação indireta, que “abrange a pesquisa documental e bibliográfica” (MARCONI, 2001).

Através de análises e estudos, observou-se que instituições financeiras ainda têm muito a fazer para melhorar a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores. Elas precisam programar melhorias nos postos de trabalho, como por exemplo, nas mesas, cadeiras, nos balcões e nos caixas, com o intuito de não gerarem lesões nos bancários. É aconselhável também que seja instituída a ginástica laboral a fim de diminuir o estresse, e evitar o aparecimento de DORT/LER (distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho/lesão por esforços repetitivos), além de ajudar também no desempenho das atividades realizadas pelos funcionários.

Este trabalho será desenvolvido da seguinte maneira: primeiramente, será feito um referencial teórico descrevendo o que venha a ser qualidade de vida, saúde e segurança no trabalho; depois será relatado como é a qualidade de vida no setor bancário brasileiro, descrevendo os principais fatores que podem interferir e atrapalhar o bom desempenho da qualidade de vida neste setor. E, por último, será proposto um modelo de qualidade de vida, saúde, higiene e segurança no trabalho para instituições financeiras.

## **2. Referencial teórico**

A busca de uma melhor prestação de serviço e/ou a execução do produto têm feito com que as empresas assumam decisões a fim de aperfeiçoar sua competitividade e produtividade. Estas ações estão ligadas aos programas de qualificação total interna e externa das organizações.

Mas, vale ressaltar que esta preocupação com a qualidade está voltada não apenas para os produtos ou serviços oferecidos pelas empresas, mas também para a qualidade de vida do colaborador dentro da organização. Qualidade de vida é viver num espaço saudável, onde seja possível prestar o melhor serviço, unicamente por sentir-se bem (FERNANDES, 1996).

Há ainda que se falar em qualidade de vida pessoal, e para isto é imprescindível falar sobre a visão biopsicossocial. “Este conceito originou-se na medicina psicossomática, com

Liposwiski, nos anos 1970, com o resgate da visão integrada, holística. O ser humano não se divide, toda manifestação é complexa e interligada” (BOOG; MAGDALENA, 2002).

Boog e Magdalena (2002) ainda relatam que cada indivíduo é um conjunto biopsicossocial formado de interfaces biológicas, psicológicas e sociais que reagem ao mesmo tempo aos estímulos sofridos. Esta visão biopsicossocial permite evoluir no conceito de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, diante das percepções de bem-estar, essenciais para tornar saudáveis as atividades voltadas para o trabalho.

A visão biopsicossocial de QVT revela a preocupação do indivíduo como um todo, adotando uma visão moderna e ampla do conceito de saúde. A saúde não é apenas a ausência de doença, mas também o complexo bem-estar biológico, psicológico, e social, como estabeleceu a organização mundial da saúde nos anos 1980 (BOOG; MAGDALENA, 2002).

Shibuya (2008) ainda acrescenta que para que os programas sejam eficazes é necessário algumas precauções, como por exemplo: realizar uma pesquisa sobre o perfil dos colaboradores e suas verdadeiras necessidades; estabelecer ações de forma continuada, claras, de curto, médio e longo prazos; contar com uma equipe multidisciplinar que consiga trabalhar com as divergências internas; avaliar incessantemente os resultados do programa; inserir o programa dentro da Política de Recursos Humanos.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, o conteúdo de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas (CHIAVENATO 1999).

Para Werther e Davis (1983), os empenhos para aperfeiçoar a qualidade de vida no trabalho buscam gerar cargos mais produtivos e satisfatórios. Apesar de serem usadas muitas técnicas diferentes sobre o título, a maioria dos métodos implica em reformulação de cargos, com a participação dos funcionários afetados.

Fernandes (1996) define QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que influenciam na cultura e restauram o clima da empresa, refletindo-se no bem-estar do colaborador e na produtividade da organização.

De acordo com Vieira e Hanashiro (1990), o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como aprimoramento das condições de trabalho com

influência em todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis de comportamento, ambiente e organização que acabam por humanizar o trabalho, de maneira a obter uma consequência satisfatória, tanto para os colaboradores quanto para a companhia. Isto significa suavizar o conflito existente entre o capital e o trabalho.

A QVT enfoca a potencialidade humana e o meio que este convive em todos os sentidos. Um plano detalhado e apropriado de QVT gera uma companhia mais humanizada e oferece condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo e efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade.

Por isto que, “promover um estilo de vida saudável dentro da empresa é fazer economia” (DE MARCHI apud CARVALHO; NASCIMENTO, 1998).

Hoje, é notável que o homem seja o fundamental elemento diferenciador e o agente primordial pelo sucesso de todo e qualquer negócio. Sendo assim, toda organização deve cuidar da saúde, segurança e qualidade de vida de seus colaboradores.

Algumas organizações procuram na gestão da qualidade as respostas de suas dificuldades a fim de adquirirem privilégios competitivos para os seus negócios. Sendo assim, a fim de implantar e manter esse sistema, os funcionários da empresa precisam estar comprometidos e predispostos a apoiar esta gestão.

Então a realização pessoal e profissional se encontra também na qualidade de vida do trabalho, que é sustentada pelos programas de segurança e de saúde; como já mencionado, estes têm como finalidade a proteção da saúde física e mental do empregado.

Para Chiavenato (2000), “a higiene do trabalho está relacionada com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho”.

Ou seja, adicionar a abordagem em qualidade de vida como instrumento de gestão nas empresas, frente ao cenário econômico atual é um amplo desafio aos gestores de recursos humanos, saúde e benefícios. Assim, empregar programas de promoção de saúde e qualidade de vida gera notável economia, com relação às reduções em custos de assistência médica, licenças-saúde e doenças ocupacionais (OGATA, 2008).

A iluminação, a temperatura e o ruído fazem parte das condições ambientais de trabalho. Uma má iluminação, por exemplo, causa fadiga à visão, afeta o sistema nervoso, contribui para a má qualidade do trabalho podendo, inclusive, prejudicar o desempenho dos funcionários. [...] Um ambiente de trabalho com temperatura e umidade inadequadas é considerado doentio. Por isso, o funcionário deve usar roupas adequadas para se proteger do que

“enfrenta” no dia-a-dia corporativo. O mesmo ocorre com a umidade. Já o ruído provoca perda da audição e quanto maior o tempo de exposição a ele maior o grau da perda da capacidade auditiva. A segurança do trabalho implica no uso de equipamentos adequados para evitar lesões ou possíveis perdas (MATOS, 2007).

A precaução de muitos riscos de acidentes dentro de uma organização pode ser realizada através de algumas ações, tais como: análises e alterações ergonômicas dos postos de trabalho; utilização de instrumentos e equipamentos ergonomicamente apropriados ao colaborador; redução do ritmo do trabalho; instituição de pausas para descanso; diminuição do tempo de trabalho; variar as tarefas a serem realizadas; acabar com o clima autoritário dentro da empresa; maior participação e autonomia dos colaboradores nas decisões de suas tarefas; reconhecimento e valorização do trabalho e ouvir o que os trabalhadores da organização têm a dizer (MATOS, 2007).

Chiavenato (2000) destaca que, além disso, a prevenção de acidentes só acontecerá se as medidas de segurança forem bem aplicadas por meio de um trabalho de equipe. Deste modo é importante que cada área tenha um responsável pelos assuntos de segurança, apesar da importância também de um órgão de segurança com o objetivo de assessorar cada um destes responsáveis pelos departamentos. Sendo assim, a segurança é uma responsabilidade de linha e uma função de staff.

Um ambiente saudável e condições apropriadas para o desempenho de uma atividade é o desejo de todo trabalhador. Porém, nem sempre esse ambiente é conseguido e, ao contrário, o empregado tem que conviver com equipamentos precários, falta de investimento em cursos de especialização, além de freqüentes descasos com a saúde - ações que podem resultar em acidentes, doenças. É nesse contexto que o Programa Segurança e Saúde no Trabalho, do Ministério do Trabalho e Emprego, atua. Basta observar que em 2007 foram 849.795 situações irregulares relacionadas à segurança e saúde no trabalho corrigidas sob ação de fiscalização, 80.964 a mais que no ano anterior. Desse total, o setor de construção civil respondeu por 242.427 ações, seguido pela indústria (204.417) e pelo comércio (165.331) (MTE, 2008).

O MTE (2008) teve a ação perspicaz da fiscalização como “fator decisivo para a diminuição do total de conseqüências provocadas por acidentes de trabalho registrados nos últimos anos.” Ou seja, situações em que o acidente leva a óbitos, inaptidão temporária ou permanente e assistência médica.

Outro fato a ser analisado é a saúde mental na empresa. “A relação existente entre a saúde mental e o trabalho depende de, entre outros, das características intrínsecas do cargo - monotonia, risco de vida, nível de ruído etc. - ambiente de trabalho, ambiente familiar e aspectos sociais, políticos e econômicos do país” (CARVALHO; NASCIMENTO, 1998).

Com a segurança, saúde e qualidade de vida no trabalho, diretamente ligadas à responsabilidade social da empresa, é preciso aliar os investimentos em prevenção, com a formação e treinamento de trabalhadores e profissionais da área.

Desenvolver pessoas, potencializar capacidades, garantir equilíbrio entre vida profissional e pessoal e dentro de condições favoráveis de bem-estar, segurança e saúde é a meta da Gestão de Pessoas, superando a visão estreita de Recursos Humanos.

Toda esta preocupação com as pessoas da empresa também está inserida no setor bancário. No entanto, muitas agências bancárias ainda se preocupam pouco com o Capital Humano da empresa e, quando não proporcionam um nível digno de qualidade de vida no trabalho para seus funcionários, perdem na qualidade do serviço prestado, ainda que se empenhem.

### **3. Metodologia**

A metodologia da pesquisa é uma etapa ordenadamente disposta a ser executada com o intuito de alcançar um resultado almejado, ou seja, é a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa. Sendo assim, o método de abordagem utilizado foi o dedutivo, que tem o objetivo de explicar o conteúdo das premissas. Por intermédio de uma cadeia de raciocínio em ordem descendente, de análise do geral para o particular, chega a uma conclusão; parte do geral, (das teorias das leis da Gestão de Pessoas), predizendo a ocorrência de fenômenos particulares (Qualidade de vida no setor bancário) (MARCONI, 2001).

Quanto aos métodos de procedimentos, pode-se destacar o método histórico, comparativo e o estatístico. O primeiro, “consiste em investigar acontecimentos, processos, instituições do passado para verificar sua influência na sociedade atual” (MARCONI, 2001). Já, o segundo “estuda as diferenças e semelhanças entre diferentes fatos, com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências” (MARCONI, 2001). O método estatístico, “parte da investigação de um fenômeno concreto para, a seguir, elevá-lo ao nível abstrato, vendo a realidade do ponto de vista interno” (MARCONI, 2001).

Em relação à técnica para a realização deste trabalho, foi utilizada a documentação indireta, que “abrange a pesquisa documental e bibliográfica” (MARCONI, 2001). A pesquisa documental é realizada com materiais que não receberam tratamento analítico; a bibliográfica utiliza como base materiais que já foram publicados, como por exemplo, revistas, jornais, livros, além de materiais que são disponibilizados na internet (SILVA, 2004).

#### **4. Qualidade de vida no setor bancário**

As agências bancárias acompanharam o desenvolvimento acontecido em todo o mundo recentemente. A totalidade de indivíduos atendida pelos bancos aumenta diariamente e os seus serviços estão cada vez maiores, em número.

Diferentemente, o desenvolvimento acontecido no trabalho bancário não parece muito promissor. Há tempos atrás, este trabalho bancário proporcionava certo grau de *status*, era considerado como um exercício intelectual, mas hoje, o que se observa são tarefas rotineiras, parceladas, repetitivas. A inserção da automação em grande escala com a crescente utilização de computadores na maioria dos setores bancários tem gerado rotinas de trabalho rápidas e repetitivas. Estas transformações ocasionam diferentes cobranças físicas e mentais aos bancários, transformando e alterando a saúde dos funcionários.

Muitos são os fatores que atrapalham na qualidade de vida e segurança no trabalho neste setor: falta de ergonomia, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho/lesão por esforços repetitivos (DORT/LER), microorganismo das cédulas de dinheiros, fadiga mental, sobrecarga de tarefas a serem realizadas, dependência de utilização dos computadores, falta de horário fixo para as alimentações, pressão no trabalho, grande responsabilidade em relação ao dinheiro de terceiros, falta de ventilação no ambiente, temperatura, umidade relativa do ar, ruídos advindos de equipamentos (máquinas de extratos, telefones, ar condicionado, conversas), iluminação, dentre outros.

A ergonomia é um dos fatores que precisa ser bem trabalhado. O nome ergonomia deriva-se de duas palavras gregas: Ergos (trabalho) e Nomos (leis, normas e regras). É uma ciência que estuda as pessoas no desenvolvimento de seus trabalhos e que visa ao bem estar e a performance, aumentando a eficiência humana, através de dados que permitam que se tomem decisões lógicas.

A Norma Regulamentadora que estuda a ergonomia é a NR 17. Esta norma “visa estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características

psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente” (MTE, 2008).

O local de trabalho precisa ter qualidade ergonômica, devido aos quesitos de segurança, produtividade, flexibilidade e conforto. Esta qualidade ergonômica abrange a facilidade de manuseio, a adaptação antropométrica (medidas físicas do corpo humano), a nitidez das informações, a compatibilidade de movimento, e demais itens de conforto e segurança (IIDA, 1997).

Toda empresa deve investir em um ambiente ergonômico, isto é, deve adaptar o trabalho ao homem para um melhor desempenho tanto para a organização quanto para os colaboradores desta, eliminando e atenuando a possibilidade de problemas nos postos de trabalho.

A lei 6.514 (em que se vincula a NR-17, Ergonomia na CLT) estabelece a obrigatoriedade de toda e qualquer empresa em adotar preceitos mínimos de ergonomia, tais como não trabalhar todo o tempo de pé ou sentado, de estabelecerem-se pausas e compensações, de limitar o manuseio de cargas de modo a não comprometer o estado da pessoa etc. (SAIBA PORQUE SUA EMPRESA DEVE INVESTIR ..., 2007).

Portanto, “a Ergonomia é um excelente negócio para a empresa. As margens de retribuição de um investimento em Ergonomia variam de 1:3 até 1:6. Ou seja, investir R\$ 10 mil em Ergonomia pode significar somas R\$ 60 mil aos ativos da empresa” (SAIBA PORQUE SUA EMPRESA DEVE INVESTIR ..., 2007).

Sendo assim, é preciso que os bancários tenham mesas, balcões, cadeiras, posição de computadores e de máquinas registradoras ergonomicamente adaptados a fim de se obter um maior desempenho das atividades.

Nas agências bancárias, o setor mais crítico com relação à ergonomia é a função dos caixas. Aqueles que trabalham nos caixas precisam estar bem acomodados a fim de evitar lesões musculares, dores, fadigas e ter uma maior produtividade nas atividades desempenhadas. O balcão utilizado (a superfície de trabalho) não pode ser muito pequeno pelo fato de que, sobre ele fica a máquina registradora, a tela do computador, teclado, mouse, dentre outros utensílios necessários para a realização das tarefas. É preciso que tenha encosto na cadeira para as costas, braços e também um descanso para os pés na altura adequada para cada funcionário, ainda mais que os bancários que trabalham nos caixas passam a maior parte do tempo de trabalho sentado, a não ser quando se levantam para pegar dinheiros em maior quantidade, cartões magnéticos, carnês, guias, dentre outros.

Ao permanecer sentado, o bancário precisa usar muito suas mãos além de precisar curvar o pescoço e o tronco com maior frequência; ainda há de se destacar que, quando o funcionário abre a gaveta que tem em seu balcão, ele assume uma postura desconfortável, ficando mais longe de sua superfície de trabalho, o que acaba por inclinar sua coluna, prejudicando-a. Além disto, pode-se constatar que as patologias DORT/LER (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho / Lesão por Esforços Repetitivos) são encontradas com mais frequência nestes colaboradores que trabalham nos caixas bancários.

CATTELAN (2006) sustenta que o número de pessoas afastadas comprometidas com as doenças ocupacionais (LER/DORT), está aumentando cada vez mais. O Brasil tem presenciado uma situação epidêmica com relação a LER/DORT, tornando-se esta patologia a segunda maior causa de afastamento do trabalho no país. De 1996 a 2001 foram abertos 532.434 CATs (Comunicação de Acidente de Trabalho) geradas pelas LER/DORT.

Muitos são os motivos que podem gerar LER/DORT em uma agência bancária, dentre eles podem ser destacados: diminuição do número de funcionários; realização constante de horas extras; falta de pausas durante o trabalho; o ambiente de trabalho geralmente é frio, com ruídos e pouco ventilado; os bancários ficam muito tempo na mesma posição; alguns postos de trabalho e máquinas são impróprios, fazendo com que os funcionários fiquem com posturas incorretas do corpo durante a realização de suas tarefas; trabalho sobre pressão, além da obrigatoriedade de manter o ritmo de trabalho acelerado para garantir uma boa prestação de serviço (FECESC, 2008).

Algumas pessoas são mais propensas a desenvolverem as doenças por traumas cumulativos; as mulheres têm duas vezes mais tendência que os homens a sofrerem a lesão. Couto (1991) esclarece que uma das razões é por causa dos músculos, tendões e ligamentos das mulheres terem menor resistência que dos homens. Devido ao fator hormonal e também ao fato de a maioria das mulheres trabalharem fora, e ao mesmo tempo exercerem atividades dentro de casa, isto acaba por contribuir para o aparecimento de DORT/LER, pois ela está exposta a esforços musculares nas horas que vão além da jornada de trabalho nos bancos (COUTO, 1991).

De acordo com a Federação dos Bancários do Rio Grande do Sul, mesmo com a inserção de tecnologias, o ritmo de trabalho em agências bancárias aumentou, assim como a pressão por alcance de metas, o assédio moral e o estresse. É devido a este e a outros fatores que o trabalho nas instituições financeiras foi enquadrado na categoria "risco máximo", com a contribuição sobre a folha de pagamento saltando de 1% para 3% para o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS).

A utilização constante de computadores e a carência de intervalos para a prática de atividade laboral são questões agravantes para o aparecimento do estresse ocupacional, além dos já citados distúrbios osteomusculares, devido à falta de ergonomia. Por isto, as agências bancárias precisam realizar prevenções para a saúde de seus colaboradores. Precisam realizar com seus funcionários a Ginástica Laboral, que é a realização de pequenos e simples exercícios físicos no ambiente de trabalho, durante o horário de expediente, para promover a saúde dos funcionários. Além de exercícios físicos, na ginástica laboral há alongamentos, relaxamento muscular e flexibilidade das articulações. Vale lembrar que, mesmo sendo a ginástica laboral uma atividade coletiva, ela é adaptada de acordo com a função exercida pelo bancário. Esta ginástica agregada à ergonomia ajuda bastante para aperfeiçoar a qualidade de vida do bancário, o que comprovadamente gera ganho em produtividade.

Além disto, a maioria das instalações bancárias possui central de ar condicionado. É preciso que este esteja devidamente distribuído para atender a carga térmica ambiente, mantendo-o em condições de temperatura e umidade relativa do ar próximo do conforto térmico desejável (GONÇALVES, 1998).

Também deve ser levada em conta a questão da iluminação, pois com certeza este item influencia em um local de trabalho mais protegido e benéfico. Hoje, muitos bancos ainda possuem uma estrutura física ineficiente, incapaz de captar a quantidade necessária de iluminação natural.

De acordo com Júnior (2008), descrever sobre o valor da visão humana pode parecer redundância, mas, ao serem analisados alguns ambientes de trabalho, principalmente agências bancárias, pode-se constatar que nem todos ainda entendem o quanto este sentido é fundamental para a consecução dos trabalhos.

Na verdade o olho humano é o receptor mais importante de informações. Alguns estudos mostram que de 80 a 90 % de todas as nossas percepções ocorrem através da visão o que não é muito diferente em muitos trabalhos que o homem realiza. Supostamente pode-se então acreditar – pela experiência e vivência – que grande parte da fadiga relativa ao trabalho passe pela sobrecarga dos olhos (JUNIOR, 2008).

Um ótimo exemplo a ser citado é o caso de uma agência do Banco Real Santander inaugurada há menos de quatro anos. Refere-se à primeira agência bancária do Brasil projetada e construída dentro de uma política ambientalmente correta. Este projeto indica uma tendência internacional que já começou a ser desenvolvido no Brasil, reconhecido como ‘construção verde’. Porém, a fim de ser um empreendimento dentro desse novo conceito é

fundamental assegurar uma elevada eficiência energética, a utilização da água deve ser de maneira racional, os materiais devem ser de origem ambientalmente correta e a área externa precisa colaborar para a preservação da biodiversidade.

A agência, localizada em Cotia, região de São Paulo, foi construída com o objetivo de atender esses princípios. Na construção foram empregados tijolos reciclados, tinta sem solventes e assoalho e móveis de madeira certificada. A agência também foi planejada para utilizar ao máximo a luz natural, aproveita energia solar para iluminação das áreas de auto-atendimento e tem um sistema de ar condicionado que não emprega gases nocivos à camada de ozônio (BRASIL GANHA PRIMEIRA AGÊNCIA, 2007).

Sendo assim, as organizações bancárias devem projetar suas estruturas físicas a fim de valorizar a qualidade ambiental interna, e aproveitar ao máximo a luz natural, fazendo com que os postos de trabalho a utilizem com o máximo de aproveitamento possível, já que nossos olhos são planejados para trabalhar com a luz natural. “As premissas básicas para a definição da iluminação de um posto de trabalho devem levar em conta que a mesma não gere risco de acidentes e ao mesmo tempo seja condizente com as exigências da tarefa a ser realizada” (JUNIOR, 2008).

Existem ainda outros itens que atrapalham a qualidade de vida dos funcionários de um banco, como por exemplo, os microorganismos nas cédulas de dinheiro (tanto de papel como de plástico); nas agências bancárias, as pessoas que trabalham nos caixas destes bancos estão mais propensos a estes microorganismos, que são prejudiciais à saúde.

A primeira pesquisa científica desenvolvida no Brasil comprovando a contaminação de notas de real por microorganismos é de 2001 e foi a pedido do Banco Central. Na época, foram analisadas 110 notas de R\$10 e de R\$1, com uma técnica nada sofisticada, mas bastante suficiente: em casa uma das cédulas foi esfregado um cotonete umedecido que, depois, foi enviado para análise. Os resultados mostraram que especialmente notas de R\$1 eram grandes depositárias de microorganismos (fungos, bactérias e leveduras). Esses, dependendo da vulnerabilidade de indivíduo que manuseia as cédulas, podem deflagrar problemas gravíssimos, como a septicemia – uma infecção generalizada. Mais estarrecedora ainda, outra conclusão deu conta de que a cada centímetro quadrado de notas de R\$1 havia 30,4 bactérias e fungos. Já nas cédulas de R\$10, a relação era de 8,24 micróbios por centímetro quadrado (NUNES, 2006).

Mas, para impedir o contágio destas bactérias<sup>3</sup> é importante que as notas sejam substituídas periodicamente pelo Banco Central e aquelas pessoas que as manuseiam, precisam realizar as condutas de higiene: sempre lavar as mãos depois de manusear o dinheiro, de usar o banheiro e antes de alimentar-se. Porém, lavar as mãos depois de tocar e manusear o dinheiro para os trabalhadores de um banco não é possível, principalmente para aqueles que trabalham nos caixas. Contudo, sempre que houver pausas em suas tarefas, seria aconselhável que estas pessoas fizessem a higienização das mãos.

Através de uma pesquisa realizada pela Datafolha Instituto de Pesquisa em 2005 e em 2007, constatou-se que não é de grande importância para a população que as cédulas de reais estejam limpas, e sim que elas não estejam rasgadas. Em 2005 foram entrevistados 1.031, já em 2007 foram 1.017. A pergunta foi: “De maneira geral, dos atributos que estão neste cartão, qual deles você considera mais importante em uma nota de papel. E em segundo lugar? E em terceiro lugar?”.

Como pode ser observada no Gráfico 1 abaixo, nos dois anos, a resposta que obteve maior impacto não foi a de a cédula estar limpa, mas sim a de a cédula não estar rasgada. Outras preocupações citadas dentre as pesquisas foram de a cédula não estar remendada com fita adesiva ou durex, não estar escrita, rabiscada, amassada e nem grampeada.



Gráfico 1 - Atributos considerados importantes em cédulas de papel  
Fonte: Datafolha Instituto de Pesquisa 2007

<sup>3</sup> Entre elas, a maior presença foi de estafilococos, um tipo de bactéria que causa furúnculos, terçóis, infecção no ouvido (otite) e faringite, além de intoxicação alimentar.

A sociedade ainda não tem uma visão mais abrangente da quantidade de microorganismos que são encontradas nas cédulas; ou seja, que a superfície das cédulas monetárias gera um habitat<sup>4</sup> de propagação de inúmeras espécies microbianas que desenvolvem a partir de resíduos e substâncias das mãos.

## **5. Proposta-Modelo de qualidade de vida e segurança no trabalho para o setor bancário**

As agências bancárias devem formular medidas para acabar ou reduzir significativamente os problemas citados acima nos quais estão inseridos seus colaboradores.

Carlos Eduardo, Diretor Setorial de Tecnologia e Automação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), reforça que desde o ano de 1995 o Banco do Brasil tem apostado alto no uso dos canais eletrônicos de atendimento. Atualmente, aproximadamente 90% de todo atendimento do banco é efetivado por um dos vários meios eletrônicos disponíveis: os ATMs (terminais de caixa eletrônico), o Fax Machine (aparelhos conhecidos como fax), o Fone Banking (possibilidade de o cliente acessar sua conta bancária através de um telefone), Internet Banking (proporciona o acesso da conta bancária através da internet) e Mobile Banking (utilização do celular para ter acesso à conta de banco). A iniciativa mais recente é o projeto de Mobile Banking, que já atingiu a marca de 1,4 milhões de transações ao mês com cerca de 240 mil usuários. As principais transações que o cliente tem à disposição na Internet também estão acessíveis para o celular.

Conforme já explanado neste trabalho através de Chiavenato, para tentar minimizar este estresse gerado pelas tarefas bancárias, é importante que as agências estabeleçam metas para a organização - de acordo com as possibilidades de seus funcionários. Pois, ao instituírem objetivos e metas impossíveis de serem alcançados, os bancários acabam se sentindo frustrados por não atingi-los. Além disto, Chiavenato ainda reforça a ideia de que as empresas também precisam realizar programas de bem-estar, melhorar a comunicação dentro da organização, diminuir as horas extras, valorizar os colaboradores, programar melhorias nos postos de trabalho e também no ambiente de trabalho.

Os bancos ainda podem promover palestras sobre estresse e qualidade de vida e realizar dinâmicas de grupo, dentre outros; apesar disto, é importante que os bancários se alimentem adequadamente, realizem frequentemente algum tipo de atividade física e saibam

---

<sup>4</sup> Habitat é um local de vida de um organismo, onde há características ecológicas (climáticas, físicas e alimentares) propícias para o desenvolvimento de um ser vivo.

dividir seu tempo entre trabalho, momentos de descanso e de lazer, buscando assim a melhoria da qualidade de suas vidas.

Ao mesmo tempo, é preciso que as agências bancárias instituem a prática de ginástica laboral diariamente; ela não sobrecarrega nem cansa a pessoa, pois é leve e de curta duração. Pode ser realizada antes e durante a jornada de trabalho para que os bancários possam desempenhar com maior facilidade e desenvoltura suas tarefas.

É importante destacar que a ginástica laboral também gera vantagens e benefícios para as agências bancárias, tais como: diminuição de absenteísmo e despesas médicas, aumento da produtividade, maior satisfação dos bancários e integração entre eles, além de a empresa ter uma melhor imagem externa e competitiva.

Ligada também à ginástica laboral, pode-se destacar um assunto de extrema importância: a ergonomia. Problemas com a ergonomia tendem a ser evitados a partir da adaptação dos postos de trabalho e dos equipamentos aos bancários.

Com o intuito de se adequarem a tamanhos diferentes de cada pessoa, é possível que alguns componentes dos postos de trabalho, como por exemplo, as cadeiras e as mesas, tenham dispositivos de regulagem a fim de serem ajustáveis, atendendo, assim, melhor cada funcionário do banco. Sendo assim, as mesas que tiverem computadores precisam ter ajustes de altura para teclado - contendo lugar para o mouse - e também suporte regulável para apoio de pés, além de as cadeiras terem apoio lombar com ajuste de altura e inclinação e com apoio para os braços com altura também ajustável.

Para aqueles que trabalham na função caixa, além de as cadeiras serem como as descritas acima, e de terem que apresentar também o suporte regulável para apoio de pés, ainda é imprescindível que os postos de trabalho destes bancários sejam adaptados para propiciar a alternância de movimentos em pé/sentado, ou seja, a pessoa que trabalha no caixa pode exercer sua atividade ora sentada, ora em pé. Isto propiciará um melhor desempenho desta função, já que é de extrema importância que o corpo humano não fique em posição estática, e sim que haja alternância de movimentos durante toda a jornada de trabalho. Uma importante maneira de combater DORT/LER é dar atenção à ergonomia, ou seja, aplicar os conceitos ergonômicos nas agências bancárias, a começar do estudo de pausas para repouso, até às condições posturais do colaborador em seu posto de trabalho.

É essencial que as instituições financeiras adotem o rodízio de cargos, ou seja, transferência temporária do colaborador de um trabalho para outro, a fim de tentar conceder aos funcionários uma pausa no estresse, além de prover um ótimo treinamento interfuncional, fazendo com que uma pessoa acabe aprendendo tarefas diferentes. Vale lembrar que para que

isto aconteça em uma agência bancária, ou em qualquer outra organização, é muito importante que haja treinamento, conscientização dos funcionários e que não exista conflito de cargos e salários.

Outra proposta para as instituições financeiras seria que, ao construírem novas instalações, que estas fossem projetadas e construídas dentro de uma política ambientalmente correta, como é o caso do Banco Real Santander citado anteriormente.

A fim de diminuir, ou até mesmo evitar o contágio com as bactérias que se proliferam nas cédulas de dinheiro, é aconselhável que aquelas pessoas que ficam em contato com notas, utilizem duas vezes ao dia o creme Luvex Microbio.

Luvex Micróbio é um creme protetor que impede a proliferação de microrganismos sobre a pele tais como as bactérias Gram Positivas (como por exemplo, os estafilococos – uma das mais encontradas nas cédulas de dinheiro) e Gram Negativas. Este creme é ideal para atividades em que o contato com micróbios seja rotineiro, como por exemplo, as agências bancárias. Além de tudo, é emoliente e hidratante, características que ajudam a manter a pele macia e hidratada (WESENDONCK, 2003).

<b>Manual de Sugestões</b>	
1) Cadeiras, mesas, balcões de atendimento	Melhora a postura, diminui dores musculares, fadiga, aprimorando assim o desempenho das funções.
2) Ginástica laboral	Cria adaptações fisiológicas, físicas e psíquicas. Reduz o estresse, o sedentarismo, as tensões geradas pelo trabalho, a fadiga visual, corporal e mental.
3) Uso do creme Luvex Microbio	Diminui ou até mesmo evita o contágio com as bactérias que se proliferam nas cédulas de dinheiro.
4) Instalações - política ambientalmente correta	Valoriza a qualidade ambiental interna, a racionalização de uso da água e a eficiência energética, além de contribuir para a preservação da biodiversidade.
5) Bom ambiente de trabalho	Funcionário bem acomodado e feliz fica menos doente e produz mais.

Tabela 1 - Manual de Sugestões

## 6. Conclusão

As transformações que vêm acontecendo no sistema bancário brasileiro estão interligadas ao processo de globalização, introdução de automação, de modernas tecnologias, e privatizações no sistema financeiro; estas modificações acabam por produzir repercussões na saúde geral dos trabalhadores dos bancos.

Sendo assim, as agências bancárias precisam urgentemente melhorar a qualidade de vida no local de trabalho. Precisam englobar igualmente as questões ergonômicas, saúde, higiene, segurança, estresse, fadiga física, mental, comunicação, iluminação, ventilação, ruídos do ambiente de trabalho, dentre outros.

Os bancos precisam realizar uma análise ergonômica de seus postos de trabalho a fim de conhecer sobre o comportamento do ser humano em sua atividade dentro da agência. Será através desta análise que poderá haver uma melhoria dos postos de trabalho, ou seja, mesas, cadeiras, balcões, caixas, dentre outros, precisam ser adaptados a fim de não gerarem lesões nos bancários. Mais ainda é necessário que, para aqueles que trabalham sentados, haja apoio regulável para os pés, cadeira com encosto lombar e com ajuste de altura e inclinação, além de apoio para os braços com altura também ajustável. Para os bancários na função caixa, é importante que seu local de trabalho seja projetado para que haja a possibilidade de alternância de postura (em pé/sentado), porque é imprescindível que o funcionário não fique em uma só posição, mas que exista alteração de movimentos durante o seu dia de trabalho.

O banco ainda precisa realizar com seus funcionários a ginástica laboral com o intuito de reeducar a postura corporal dos trabalhadores, prevenir doenças, como por exemplo, DORT/LER, acidentes do trabalho, fadiga muscular, reduzir estresse, tensão, absenteísmo, além de aumentar a produtividade e a desenvoltura do colaborador bancário.

Todo este investimento em qualidade de vida no setor bancário são ações importantíssimas para o sucesso de qualquer empreendimento voltado a defender um marketshare<sup>5</sup> na acirrada disputa pela preferência do consumidor.

Portanto, o investimento na saúde do capital humano gera retornos de qualidade e de produtividade para a empresa, ou seja, é o vetor de mudanças que a torna mais produtiva e lucrativa; logo, a tríade: ergonomia, segurança e meio ambiente interno nas agências bancárias, acaba por ser essencial para uma melhor qualidade de vida dos bancários, e para o sucesso deste setor como um negócio sustentável a médio e longo prazo.

---

<sup>5</sup> A expressão pode ser traduzida como participação no mercado e designa a fatia de mercado detida por uma organização.

## Referências

BOOG, G.; MAGDALENA. (coord). *Manual de gestão de pessoas e equipes - estratégias e tendências*. São Paulo: Gente, 2002 (vol. I).

BRASIL GANHA A PRIMEIRA AGÊNCIA BANCÁRIA COM ILUMINAÇÃO NATURAL, ENERGIA SOLAR E MADEIRA CERTIFICADA. CT.com - Marketing e Comunicação, 2007. Disponível em: <<http://www.ctcom.com.br/meioambiente/noticia.asp?id=178>>. Acesso em: 23 de abril 2008.

FECESC - Federação dos Trabalhadores no Comércio de Santa Catarina. Cartilha da Ler/Dort. 2008. Disponível em< [http://www.fecesc.floripa.com.br/ler\\_dort.htm](http://www.fecesc.floripa.com.br/ler_dort.htm)>. Acesso em 15 abril 2008.

CARVALHO, A. V.; NASCIMENTO, L. P. do. *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Pioneira, 1998.

CATTELAN, A. V. Lesões por esforços repetitivos / distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (ler/dort): a mais nova epidemia na saúde pública brasileira. 2006. Disponível em <[http://www.wgate.com.br/conteudo/medicinaesaudefisioterapia/reumato/ler\\_dort\\_epidemia.htm](http://www.wgate.com.br/conteudo/medicinaesaudefisioterapia/reumato/ler_dort_epidemia.htm). >. Acesso em 15 de fevereiro de 2009.

CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações*. 14. ed. São Paulo: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. *Recursos humanos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000 (Edição compacta).

COUTO, H de A. *Guia prático: tenossinovites e outras lesões por traumas cumulativos nos membros superiores de origem ocupacional*. Belo Horizonte: Ergo, 1991.

FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GONÇALVES, C. F. F. *Ergonomia e qualidade nos serviços: uma metodologia de avaliação*. Londrina: EDUEL,1998.

IIDA, Itiro. *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

JUNIOR, C. P. de M. Considerações sobre iluminação e trabalho. 2008. Disponível em: <[http://www.ecivilnet.com/artigos/iluminacao\\_e\\_trabalho.htm](http://www.ecivilnet.com/artigos/iluminacao_e_trabalho.htm)>. Acesso em 23 de abril 2008.

MARCONI, M. A. *Metodologia Científica: para o curso de direito*. São Paulo: Atlas, 2001.

MATOS, P. P. de. Estresse x Trabalho. 2007. Disponível em <<http://www.rh.com.br/ler.php?cod=4665&org=3>> Acesso em 10 abril 2008.

MATOS, P. P. de. Higiene e segurança no trabalho. 2007. Disponível em <<http://www.rh.com.br/ler.php?cod=4693&org=3>> .Acesso em 12 abril 2008.

MTE - Ministério do Trabalho e do Emprego. NR 17 - Ergonomia. 2008. Disponível em: <[http://www.mte.gov.br/legislacao/normas\\_regulamentadoras/nr\\_17.asp](http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17.asp)>. Acesso em 07 maio 2008.

NUNES, V. Dinheiro na sujeira. 2006. Disponível em: <<http://clipping.planejamento.gov.br/Noticias.asp?NOTCod=285871>>. Acesso em 10 abril 2008.

OGATA, A. Superando os desafios para implantação e manutenção dos programas de qualidade de vida nas organizações. Associação Brasileira de Qualidade de Vida, 2008. Disponível em <<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=52>>. Acesso em 15 abril 2008.

SAIBA POR QUE A SUA EMPRESA DEVE INVESTIR EM UM AMBIENTE ERGONÔMICO! Metafisio. Ergonomia e Qualidade de Vida, 2007. Disponível em<<http://www.metafisio.com.br/informativo070601.htm>>. Acesso em 09 abril 2008.

SILVA, C. R. de O. *Metodologia e organização do projeto de pesquisa*. Fortaleza, Cefet, 2004.

SHIBUYA, C. C. Qualidade de vida só existe enquanto cooperação entre empresa e funcionário. Associação Brasileira de Qualidade de Vida, 2008. Disponível em<<http://www.abqv.org.br/artigos.php?id=44>>. Acesso em 15 abril 2008.

VIEIRA. F. V. B.; HANASHIRO, D. M. M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v.11, n. 2, p. 41-46, 1990.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESENDONCK, L. *Especificação técnica do produto*. 2003. Disponível em: <[http://www.luvex.com.br/especificacoes\\_tecnicas/Espec.%20Técnica%20MICRO%20BIO\\_1242005928.pdf](http://www.luvex.com.br/especificacoes_tecnicas/Espec.%20Técnica%20MICRO%20BIO_1242005928.pdf)>. Acesso em 05 de maio 2008.