



Universidade Federal do Pampa
Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso

SAÚDE E BEM-ESTAR DO TRABALHADOR BANCÁRIO: Um Estudo em Agência Gaúcha da Caixa Econômica Federal Durante a Pandemia de COVID-19

Autoria: Gabriela Noetzold Gundlach

Orientador: Dr. Igor Baptista de Oliveira Medeiros

Resumo: Este estudo buscou analisar como a pandemia de COVID-19 está afetando a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Caixa Econômica Federal em uma agência gaúcha. Para tanto, utilizou-se o método de estudo de caso com abordagem qualitativa de natureza descritiva. Foi aplicado um questionário estruturado autoadministrado com perguntas abertas a dezoito funcionários da agência, além de análise documental de reportagens eletrônicas e entrevistas semiestruturadas via *Google Meet* com seis dos dezoito funcionários. Já para a análise de dados, adotou-se a técnica interpretativa. Os principais resultados apontam que as medidas preventivas adotadas pelo banco foram insuficientes com relação à saúde e bem-estar de seus funcionários. Dentro deste cenário, esses trabalhadores têm sido essenciais para reduzir os efeitos da crise econômica causada pela COVID-19, entretanto, sua importância não é reconhecida. Além disso, foi constatado que a sobrecarga de trabalho e a cobrança de metas durante o período de pandemia, ocasionaram um desgaste físico e psicológico nos trabalhadores bancários desta agência. Apesar dos problemas enfrentados pelos respondentes, é de consenso geral o sentimento de dever cumprido ao atendimento às demandas implementadas pelo Governo, bem como a relevância do papel social que estes exercem.

Palavras-chave: Saúde do trabalhador. Bem-estar no trabalho. QVT. Trabalho bancário. COVID-19.

BANK WORKER HEALTH AND WELFARE: A Study in a Rio Grande do Sul Branch of Caixa Econômica Federal During the COVID-19 pandemic

Abstract: This study sought to analyze how the COVID-19 pandemic is affecting the quality of life at work of Caixa Econômica Federal employees at a Rio Grande do Sul branch. For that, we used the case study method with a qualitative approach of a descriptive nature. In order to investigate in depth, a structured self-administered questionnaire with open questions was applied to the 18 branch's employees, in addition, there was a documentary analysis of electronic reports and semi-structured interviews via *Google Meet* with six of the eighteen employees. As for data analysis, the interpretative technique was adopted. The main results indicate that the preventive measures adopted by the bank were insufficient with regard to the health and well-being of employees. Within this scenario, these workers have been essential to reduce the effects of the economic crisis caused by COVID-19, however, their importance is not recognized. In addition, it was found that the work overload and the collection of goals during the pandemic period, caused physical and psychological strain on the bank workers of

this branch. Despite the problems faced by the respondents, there is a general consensus on the sense of duty fulfilled in meeting the demands implemented by the Government, as well as the relevance of the social role they play.

Keywords: Worker's health. Well-being at work. Quality of life at work. Banking work. COVID-19.

SALUD Y BIENESTAR DEL TRABAJADOR BANCARIO: Un Estudio en Agencia Gaucha de Caixa Econômica Federal Durante la Pandemia de COVID-19

Resumen: Este estudio buscó analizar cómo la pandemia de COVID-19 está afectando la calidad de vida en el trabajo de los empleados de Caixa Econômica Federal en una agencia gaucha. Para ello, se utilizó el método de estudio de caso con un enfoque cualitativo de carácter descriptivo. Para investigar en profundidad, se aplicó un cuestionario estructurado autoadministrado con preguntas abiertas a dieciocho empleados de la agencia, además, se realizó un análisis documental de informes electrónicos y entrevistas semiestructuradas a través de Google Meet con seis de los dieciocho empleados. En cuanto al análisis de datos, se adoptó la técnica interpretativa. Los principales resultados indican que las medidas preventivas adoptadas por el banco fueron insuficientes en relación con la salud y el bienestar de sus empleados. Dentro de este escenario, estos trabajadores han sido fundamentales para reducir los efectos de la crisis económica provocada por el COVID-19, sin embargo, no se reconoce su importancia. Además, se encontró que la sobrecarga de trabajo y la recolección de metas durante el período pandémico, causaron tensión física y psicológica en los trabajadores bancarios de esta agencia. A pesar de los problemas que enfrentan los encuestados, existe un consenso generalizado sobre el sentimiento de deber cumplido en el cumplimiento de las demandas implementadas por el Gobierno, así como la relevancia del rol social que desempeñan.

Palabras-clave: Salud del trabajador. Bienestar en el trabajo. Calidad de vida en el trabajo. Trabajo bancario. COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

As primeiras duas décadas do século XXI têm sido caracterizadas por inúmeras e contínuas transformações no mundo organizacional, criando um ambiente altamente competitivo nos mais diversos setores produtivos da economia mundial (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Nesse movimento, as organizações vêm sofrendo frequentes modificações em suas diversas formas de atuação no mercado em que estão inseridas e na criação de novos paradigmas e modelos de gestão decorrentes da reestruturação produtiva (SILVA; NAVARRO, 2012).

Para que as organizações possam manter níveis estáveis de produção e atuantes no mercado, não basta à instituição garantir a qualidade dos aspectos técnicos do processo produtivo, é necessário que as condutas de gestão de pessoas sejam aperfeiçoadas, diante de exigências referentes à qualificação dos seus colaboradores, da crescente redução dos postos de trabalho, condições precárias e das relações de trabalho (SEVERINO; EID; CHIARELLO, 2013). Nesse contexto, o setor bancário brasileiro passou por intenso processo de reestruturação e ocupou posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, aliada às novas formas de organizar o trabalho, resultou em mudanças que refletiram na saúde dos funcionários (SILVA; NAVARRO, 2012).

Segundo Lima, Machado, Carneiro e Macedo (2019), o setor bancário, apesar da evolução da tecnologia, automatização das transações e uso da internet, está cada vez mais saturado de clientes em consequência do aumento de demanda por serviços bancários. É corriqueiro, em horário de grande movimentação, o chamado horário de pico, as agências estarem lotadas, com um considerável número de clientes querendo ser bem atendido e no menor tempo de espera. Ainda que haja empenho para atender a essa grande demanda, há sempre clientes insatisfeitos.

Com uma alta demanda de trabalho por enfrentar, o empregado vem sentindo-se ameaçado e pressionado por meio de diversos quadros, tais como: maior insegurança no emprego, dificuldade nas relações interpessoais, assédio moral, problemas emocionais, moral baixa, diminuição da motivação e da lealdade – todos considerados fatores estressores do recinto laboral. Como se não bastasse, os trabalhadores apresentam ao mesmo tempo um repertório de enfrentamento deficitário, dando origem ao estresse ocupacional e à depressão, entre outros (XAVIER, 1998). Nesse sentido, Silva e Navarro (2012), afirmam que a classe bancária é uma das que mais adoce física e mentalmente, pois ainda está submetida a longas e exaustivas jornadas.

Alguns estudos apontam, que a alta carga de trabalho e responsabilidades diárias destes trabalhadores provocam transtornos no andamento do trabalho bancário e em sua natureza elevando o nível de estresse e conseqüentemente a desgastes físicos e psicológicos. Perante esses desgastes, estes profissionais têm apresentado baixa motivação e autoestima, doenças ocupacionais e psicológicas, insatisfação no trabalho, elevando, portanto, os índices de *turnover* (PETARLI *et al.*, 2015; SILVA; BARRETO, 2012; SILVA; NAVARRO, 2012). Tanto Campos (2016), quanto Ferreira (2016), salientam que o desgaste físico e psicológico, a baixa autoestima, a pressão por resultados e a insatisfação são aspectos inerentes a esse novo mundo laboral e dessa forma, a questão da qualidade de vida do trabalhador passa a obter destaque e demanda projetos para buscar solução para esses problemas.

Conforme o exposto, mostra-se evidente o papel que o setor bancário exerce na nova economia, inserida na complexidade de uma sociedade globalizada. Os estudos citados demonstram que as constantes mudanças, decorrentes do processo de globalização e dos avanços tecnológicos, impactam consideravelmente na forma de atuação das organizações financeiras que elevam seus níveis de produtividade. Conseqüentemente, afetam a relação entre a organização do trabalho e a saúde biopsicossocial dos trabalhadores desta área. Portanto, investigar os fatores motivacionais destes profissionais é uma necessidade relevante e demanda atualização constante.

Em janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde - OMS sinalizou a emergência de um surto de um novo coronavírus na China. Em março, após muitos debates e busca de evidências, finalmente a OMS declarou a Emergência de Saúde Pública de Interesse Internacional, com a proliferação em escopo planetário da doença batizada de COVID-19 e caracterizada como uma pandemia (OMS, 2020).

Nesse contexto, segundo a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2020), as medidas a serem tomadas pelos governos no combate ao coronavírus devem ser baseadas em quatro pilares: apoiar as empresas, o emprego e a renda; estimular a economia e o emprego; proteger os profissionais no seu estabelecimento de trabalho; e utilizar o diálogo social entre Governo, trabalhadores e empregadores na busca de soluções para superar a crise. Conforme Gomes (2020) no âmbito da saúde, a solução encontrada pelos países tem sido o distanciamento social como opção, diante da ausência de terapias curativas ou preventivas até o momento.

A COVID-19 está gerando significativas mudanças, com efeitos na saúde e na economia mundial. Os impactos causados pela crise decorrente da pandemia afetam todos os setores, com o serviço bancário não seria diferente. Está impactando no formato de atendimento, além dos produtos e serviços ofertados nos bancos, conseqüentemente provocando mudança de rotina

dos bancários. Devido às incertezas provocadas, os setores financeiros precisam estar atentos e adaptar suas operações diante de tal situação (REZENDE; MARCELINO; MIYAJI, 2020).

Neste contexto, Serrano (2020) aborda que o ambiente nas agências da Caixa Econômica Federal (CEF) tem apresentado imensas filas, aglomerações e tumultos, aumentando os desafios aos funcionários no atendimento em tempo recorde às necessidades de expressiva parte da população brasileira. Outra dificuldade encontrada por este banco é adaptar o sistema de pagamento à demanda, que se apresentou bem mais ampla do que a esperada pelo Governo. Um cenário em que os trabalhadores da Caixa estão expostos diariamente ao risco de contágio para garantir o cumprimento da tarefa que lhes foi atribuída, ou seja, o pagamento do Auxílio Emergencial. Este pagamento teve início na primeira quinzena de abril de 2020, conforme FENAE (2020a). E mesmo com ações protetivas, até o final do mês de abril deste mesmo ano, já havia quase 100 empregados da CEF com COVID-19, além dos casos suspeitos e 2 mortes (SERRANO, 2020).

Neste sentido, investigou-se **“Como a pandemia de COVID-19 está afetando a qualidade de vida no trabalho dos bancários da Caixa Econômica Federal em uma agência gaúcha?”**.

A partir desse problema de pesquisa, o objetivo geral do estudo foi analisar como a pandemia de COVID-19 está afetando a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Caixa Econômica Federal em uma agência gaúcha. Para tanto, os seguintes objetivos específicos foram elaborados: (1) verificar as medidas preventivas de saúde ocupacional adotadas pela agência com relação aos protocolos de segurança de seu grupo funcional; (2) compreender a percepção dos funcionários dessa agência bancária em relação ao seu trabalho durante a pandemia de COVID-19; e (3) identificar os fatores estressores que afetam a saúde e o bem-estar dos empregados públicos da agência estudada durante a pandemia de COVID-19.

A perspectiva adotada neste estudo determina que o trabalho é ponto central na construção da saúde. A vida profissional fortalece a identidade dos sujeitos e o trabalho é o local mais indicado para o desenvolvimento das relações interpessoais e coletivas (SZNELWAR, 2011). Considerando a importância dos empregados públicos da CEF, principalmente durante o período de pandemia de COVID-19 no pagamento do Auxílio Emergencial, o tema justifica-se devido ao aumento de demanda de serviço e atendimento nas agências deste banco. Neste sentido, fatores estressores interferem diretamente na saúde e bem-estar desses trabalhadores que são essenciais neste momento crítico. É relevante também por ser um tema atual e possuir poucos estudos científicos a respeito deste período de enfrentamento ao coronavírus. Esta pesquisa pretendeu contribuir para os gestores, trabalhadores e para a área do conhecimento acadêmico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial teórico discorre sobre os seguintes eixos: a qualidade de vida no trabalho (QVT); saúde biopsicossocial do trabalhador; e críticas à qualidade de vida no trabalho e o modelo biopsicossocial.

2.1 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido objeto de estudo desde a década de 1950, desde o momento em que o trabalhador, ao ingressar em uma firma, tornava-se parte integrante e participativa desta organização, apresentando necessidades e expectativas a serem consideradas e sanadas. Isso ocorre ao mesmo tempo em que o trabalho passava a ser percebido como agente motivador de insatisfação, ao invés de atingir um meio para satisfazer suas necessidades básicas (MARQUES, 2014). Porém, foi somente em 1970 que a expressão

“Qualidade de Vida no Trabalho” ganhou atenção e maior abrangência, devido a questões existentes em relação à competitividade e ao sucesso de técnicas gerenciais de QVT em outras empresas (MASSOLLA; CALDERARI, 2011; SAUER; RODRIGUEZ, 2014).

A QVT é um tema que tem despertado bastante interesse no mundo dos negócios, pelos desafios que a acompanham e por sua relevância para os trabalhadores e organizações. Por contribuir na satisfação do colaborador e na produtividade do negócio, a QVT tem sido mais valorizada pelos administradores e empresários brasileiros (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Para Albuquerque e Limongi-França (1998), “QVT é um conjunto de ações que envolvem o diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente organizacional, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho”. Já a autora Garcia (2010), ressalta como ponto relevante o foco da QVT não estar somente na forma de como os trabalhadores podem desempenhar melhor a tarefa, mas em como o trabalho pode contribuir para tornar as pessoas melhores, permitindo que participem do processo de tomada de decisão da organização naquilo que as afeta.

Considerando o trabalho em bancos, dedicando-se cada vez mais às responsabilidades do banco, os bancários se empenham no desenvolvimento de suas tarefas, fazem horas extras para atingir metas. Muitas vezes deixam de ter um tempo para si e essas condições podem ocasionar o aparecimento de doenças, estresse e o afastamento do trabalho (LEITE; GUIMARÃES; PIRES, 2017).

No cotidiano, a classe bancária é submetida a longas e cansativas jornadas, sendo uma das que mais adoce física e mentalmente no Brasil. São comuns, na rotina do trabalhador, a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, pressão diária pelo cumprimento de metas, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nos processos. Tudo isso contribui para multiplicar o nível de estresse presente na rotina dos bancários (SZNELWAR, 2011).

Nessa linha, segundo Knapik (2012, p. 280), “as empresas estão sentindo os efeitos do estresse e despertando o interesse dos gestores por programas de QVT, pensando na satisfação do empregado e na otimização da produtividade”. Portanto, a QVT está diretamente ligada ao nível de rendimento, saúde, bem-estar e eficiência do funcionário.

2.2 Saúde biopsicossocial do trabalhador

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida e estas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nesses três níveis, embora interdependentes (LIMONGI-FRANÇA, 2004, p. 26). Nesta ótica, no que se refere a QVT, o bem-estar considera as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada trabalhador como parte de um todo e não apenas a doenças e demais sintomas de estresse que emergem ou se potencializam em virtude do trabalho. É o bem-estar no sentido mais amplo de o indivíduo sentir-se íntegro como pessoa, cidadão e profissional (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Para Maximiano (2010), o aspecto biopsicossocial das pessoas tem origem da medicina psicossomática, na qual sugestiona o ponto de vista integrado, ou holístico do ser humano. Esse ponto de vista vai além da ausência de doenças, como o bem-estar psicológico, biológico e social, o que possibilita o entendimento e administração de fatores psicossociais na contemporaneidade, principalmente no recinto laboral.

Pertinente notar que, por essa perspectiva, o corpo é a expressão das experiências vividas e desejadas. Os aspectos psicológicos e sociais afetam diretamente o aspecto biológico, o corpo. Então, a preocupação com a satisfação, com as necessidades e, por consequência, com o bem-estar estabelecendo um novo e importante paradigma para as organizações. As empresas

passam a se preocupar com a qualidade de vida de seus trabalhadores, pois percebem que há influências diretas no trabalho do empregado (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Nesse sentido, Sznalwar (2010) afirma que o trabalho nunca é neutro quando se trata da saúde dos trabalhadores, principalmente à saúde mental. É importante levar em consideração a psicodinâmica do trabalho para a compreensão da subjetividade no trabalho, que inclui as relações interpessoais, nas quais se desenvolvem em situações laborais e que são resultados da forma como cada um mobiliza sua própria subjetividade e a dos demais (SZNELWAR, 2010).

2.3 Críticas à qualidade de vida no trabalho e o modelo biopsicossocial

Em contraponto ao que foi exposto nos tópicos anteriores, existe uma vertente de autores que centralizaram seus estudos inseridos em uma visão pós-estruturalista, buscando dessa forma uma análise crítica ao modelo tradicional da QVT. No campo das Ciências Humanas, a Psicologia surge com a finalidade de produzir um pensamento positivo sobre o indivíduo, dispondo-o em uma estrutura, para falar da “verdade inerente” aos seres humanos. Define-se como seres psicológicos dotados de um domínio interior pronto para ser explorado a partir de procedimentos e técnicas de autoconhecimento e autocontrole e, com isso, amplia o governo das populações. A Psicologia segue, então, a técnica do exame, tornando-a condição necessária a uma vida de qualidade (SILVA; MÉLLO, 2011).

A psicologia da saúde crítica, que surge nos anos de 1990, tem-se preocupado com a análise das estruturas sociais e dos aspectos econômicos e políticos que produzem a saúde, a doença, a prestação dos cuidados de saúde e a própria psicologia da saúde (MARKS, 2004a *apud* TEIXEIRA, 2008), ou seja, como é que o poder, a economia e os processos sociais influenciam a saúde, o sistema de saúde e a própria psicologia da saúde. Essa análise da influência das relações de poder sobre a saúde deve ser feita quer a nível individual, das relações interpessoais e familiares, bem como a nível dos grupos e da comunidade em seus aspectos grupais e culturais (PRILLELTENSKY, 2003 *apud* TEIXEIRA, 2008).

Nesse sentido, Teixeira (2008) afirma que é primordial considerar que indivíduos com diferentes estatutos socioeconômicos, em diferentes contextos culturais, com diferenças de gênero, em diferentes fases do ciclo de vida e com diferentes orientações sexuais, têm experiências diferentes dos acontecimentos vividos, da saúde, das doenças e da própria interação com os técnicos de saúde no sistema de prestação de cuidados.

Segundo a autora Scopinho (2009), embora a QVT decorra da ideia de “humanizar” o trabalho, sua origem se fundamenta em uma preocupação essencialmente gerencial. Para a autora, a QVT consiste em um modismo gerencial que busca uma fórmula que contemple as dimensões dos conhecimentos e dos sentimentos dos trabalhadores envolvidos na realização do trabalho, a fim de que estas dimensões sejam controladas pelo gestor na busca pela melhoria da produtividade, qualidade e redução de custos.

Conforme Carvalho e Dourado (2006), as organizações buscam amenizar o conflito existente nas relações de trabalho. Isso porque o conflito essencial entre o capital e os interesses dos indivíduos é encarado como o principal obstáculo ao desempenho do homem no trabalho. Assim, as organizações, que em um primeiro momento atuavam fazendo uso de estratégias de exploração mais visíveis e imediatas, substituíram esse modelo por um sistema de mediações que interioriza as coerções, na tentativa de reduzir os conflitos e conciliar interesses.

Portanto, por trás do discurso liberal dominante e dos ajustes nas políticas de tratamento do trabalhador pelas empresas, está a necessidade de transformações no seu controle para minimizar o conflito entre capital e trabalho. Scopinho (2009) afirma que a naturalização da precariedade do trabalho, somada à implementação dos programas de QVT, disfarçou a insalubridade, a periculosidade e a penosidade do trabalho, revelando-se como uma forma mais sutil de controle sobre os trabalhadores.

Nesse sentido, para Padilha (2009), assim como para Scopinho (2009) e Araújo (2009), as políticas de promoção de QVT atualmente adotadas pelas empresas podem servir como uma medida atenuante, como um remédio que alivia momentaneamente os sintomas provocados pela intensificação do trabalho, mas não atacam as verdadeiras causas estruturais dos problemas enfrentados pelos trabalhadores. Desta forma, colocando o foco nos indivíduos, tais práticas transferem aos trabalhadores a responsabilidade pela sua qualidade de vida no trabalho, fazendo com que as causas do desgaste, da fadiga e do estresse, cujas raízes são de natureza organizacional, permaneçam intocadas.

Logo, o que os programas de QVT de fato buscam é o aumento da resistência física e mental dos trabalhadores para suportarem às adversidades organizacionais visando uma maior produtividade da força de trabalho. O trabalhador, dessa forma, é considerado uma variável de ajuste, devendo se adaptar ao ambiente organizacional hostil (FERREIRA, 2015).

Padilha (2009), assim como Araújo (2009), defende que, embora seja questionável acreditar que a oposição entre capital e trabalho seja transformada em parceria por meio do desenvolvimento das políticas de QVT adotadas pelas organizações, ainda assim é melhor tê-las do que não realizar medida alguma. Porém, tal posicionamento, como ressalta Araújo (2009), não significa concordar com o perverso sistema de produção capitalista, muito menos com o rótulo de “humanização” que essas práticas adquiriram no discurso empresarial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método utilizado neste artigo é o qualitativo descritivo sobre a qualidade de vida do trabalho bancário da Caixa Econômica Federal durante a pandemia de COVID-19, com foco no estudo de caso de uma agência gaúcha. A pesquisa qualitativa considera a descrição minuciosa das ocorrências e dos elementos que o abrangem, como Vieira e Zouain (2005) destacam que a pesquisa qualitativa atribui relevância fundamental às declarações dos atores sociais implicados, aos discursos e as interpretações informadas por eles.

Conforme Denzin e Lincoln (2006), esta pesquisa envolve uma abordagem interpretativa do mundo, o que traduz que seus pesquisadores investiguem as coisas em seus cenários reais e concretos, tentando compreender os fenômenos em termos dos significados que os indivíduos a eles conferem. Além disso:

O objetivo fundamental da pesquisa qualitativa não reside na produção de opiniões representativas e objetivamente mensuráveis de um grupo; está no aprofundamento da compreensão de um fenômeno social através de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno (RICHARDSON, 1999, p. 102).

Esta pesquisa tem natureza descritiva, pois envolve descrever os dados que foram observados e analisados sem manipulá-los. As pesquisas descritivas colaboram fornecendo novos olhares sobre uma realidade já sabida, como afirma Triviños (2008), este tipo de pesquisa, tem a finalidade de descrever cautelosamente os acontecimentos e fenômenos de determinada realidade, de forma a adquirir informações a respeito daquilo que já se definiu como problema a ser investigado.

Para tanto, o método adotado nesta pesquisa foi o estudo de caso porque busca identificar como o evento da pandemia atua sobre a QVT dos trabalhadores de uma agência bancária gaúcha da Caixa Econômica Federal. Para Yin (2001), o estudo de caso é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real. Além disso, conforme Gil (2002, p. 141), “nos estudos de caso os dados podem ser obtidos mediante análise de documentos, entrevistas, depoimentos pessoais, observação espontânea, observação participante e análise de artefatos físicos “.

Este estudo utilizou como técnica de coleta de dados questionário estruturado autoadministrado e entrevistas semiestruturadas via *Google Meet* com os funcionários da agência gaúcha, além de análise documental de reportagens eletrônicas. Inicialmente, para entender o panorama e se aproximar do campo, foram coletados alguns dados com estes trabalhadores através de um questionário estruturado com perguntas abertas pelo *Google Forms* nos meses de novembro e dezembro de 2020 com 18 funcionários.

Por questionário entende-se, segundo Gil (1999), em um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos. Ainda segundo o autor, questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.” (GIL, 1999, p. 128).

Após o recebimento de todas as respostas do questionário, ocorreu a análise interpretativa destes dados em janeiro e fevereiro de 2021. Logo depois, ocorreu a pesquisa documental de 14 reportagens eletrônicas de federações e entidades representativas dos bancários como a Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE), a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da CUT (CONTRAF – CUT) e a Central Única dos Trabalhadores do Rio Grande do Sul (CUTRS). A escolha destas fontes se deu através da indicação dos funcionários pesquisados e essa etapa de coleta objetivou averiguar o que estava sendo dito na mídia a respeito da CEF e seus trabalhadores. As reportagens se encontram no Apêndice B. Assim, quanto à pesquisa documental, Oliveira (2007) afirma se caracterizar pela busca de informações em documentos que não receberam tratamento científico algum, como relatórios executivos, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outros materiais de divulgação.

Em seguida, foi aplicada a terceira etapa de coleta, as entrevistas *online* com 06 dos 18 funcionários que participaram da primeira etapa. Estes 06 foram escolhidos a partir daqueles que se dispuseram a dar uma maior contribuição, são eles: trabalhadores 3, 5, 17 e trabalhadoras 9, 10 e 15. Conforme Vergara (2004), é através de entrevista que se faz perguntas à pessoa, que, oralmente, responde-lhe e pode ser informal, por pautas ou focalizada. Gil (2002) afirma que a entrevista é uma técnica de coleta que pode ser aplicada coletiva ou individualmente.

Assim, os participantes totais da pesquisa compõem de 18 trabalhadores concursados da agência gaúcha estudada. Destes 18, 05 são gerentes responsáveis pelo cumprimento de metas, 08 são responsáveis pelo atendimento ao público e outros 05 estão trabalhando remotamente em suas casas, pois se enquadram no grupo de risco da COVID-19, estipulado pela OMS.

A seguir, no quadro 1, pode-se observar a caracterização do perfil dos respondentes, baseando-se nas características específicas de cada indivíduo. Com isso, foi possível traçar o perfil de cada trabalhador que respondeu ao questionário.

Quadro 1 – Perfil dos respondentes

Respondentes	Gênero	Faixa Etária	Estado Civil	Filhos	Tempo de Serviço no Banco
Trabalhador 1	Masculino	30 a 39 anos	Casado	1	De 10 a 20 anos
Trabalhador 2	Masculino	30 a 39 anos	Casado	1	De 10 a 20 anos
Trabalhador 3	Masculino	50 a 59 anos	Casado	1	Mais de 20 anos
Trabalhadora 4	Feminino	50 a 59 anos	Divorciada	3	Mais de 20 anos
Trabalhador 5	Masculino	60 anos ou mais	Casado	2	Mais de 20 anos
Trabalhadora 6	Feminino	50 a 59 anos	Casada	0	Mais de 20 anos
Trabalhador 7	Masculino	40 a 49 anos	Casado	0	Até 2 anos
Trabalhador 8	Masculino	50 a 59 anos	Solteiro	0	De 10 a 20 anos
Trabalhadora 9	Feminino	50 a 59 anos	Divorciada	1	De 10 a 20 anos
Trabalhadora 10	Feminino	30 a 39 anos	Solteira	0	De 5 a 10 anos

Trabalhadora 11	Feminino	40 a 49 anos	Viúva	1	De 10 a 20 anos
Trabalhador 12	Masculino	40 a 49 anos	Casado	2	Mais de 20 anos
Trabalhador 13	Masculino	30 a 39 anos	Casado	1	De 10 a 20 anos
Trabalhador 14	Masculino	40 a 49 anos	Casado	1	De 5 a 10 anos
Trabalhadora 15	Feminino	40 a 49 anos	Casada	3	De 10 a 20 anos
Trabalhadora 16	Feminino	30 a 39 anos	Casada	3	De 10 a 20 anos
Trabalhador 17	Masculino	50 a 59 anos	Casado	1	Mais de 20 anos
Trabalhadora 18	Feminino	30 a 39 anos	Casada	0	De 5 a 10 anos

Fonte: elaborado pela autora.

Os dados coletados a partir do questionário, pesquisa documental de reportagens e entrevistas foram analisados conforme o referencial teórico. Além disso, também foi utilizada a técnica de análise interpretativa.

Na análise interpretativa, procura-se verificar se todas as perguntas foram respondidas adequadamente, se as respostas dadas não denotam dificuldade no entendimento das questões, se as respostas correspondentes às perguntas abertas são passíveis de categorização e de análise, enfim, tudo o que puder implicar a inadequação do questionário enquanto instrumento de coleta de dados (GIL, 2002). A interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (Gil, 1999, p. 168).

Trazendo mais uma vez a ideia de Gil (2002), o mais importante na análise e interpretação de dados é a preservação da totalidade da unidade social. Para Prodanov e Freitas (2013), é a partir da análise interpretativa que se procura estabelecer relações, confrontar ideias, refutar ou confirmar opiniões. Esse processo de análise e interpretação dos dados ocorre concomitantemente à coleta, intensificando-se, porém, ao seu término.

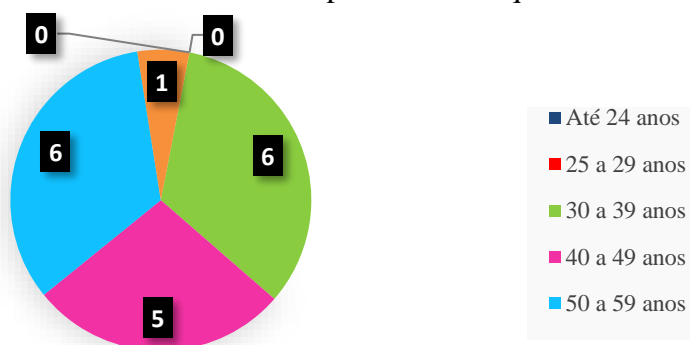
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, será apresentado os tópicos analíticos que foram divididos em 6 subtítulos. O primeiro irá tratar sobre a análise do perfil dos trabalhadores estudados.

4.1 Análise do perfil dos trabalhadores pesquisados

Dos 18 respondentes, 10 são homens e 8 são mulheres. Destes 18: 6 possuem de 30 a 39 anos; outros 6 possuem de 50 a 59 anos; 5 de 40 a 49 anos; e apenas 1 pessoa possui 60 anos ou mais. Nenhum respondente tem menos de 29 anos, como se pode observar no gráfico a seguir:

Figura 1 – Gráfico da faixa etária dos respondentes do questionário

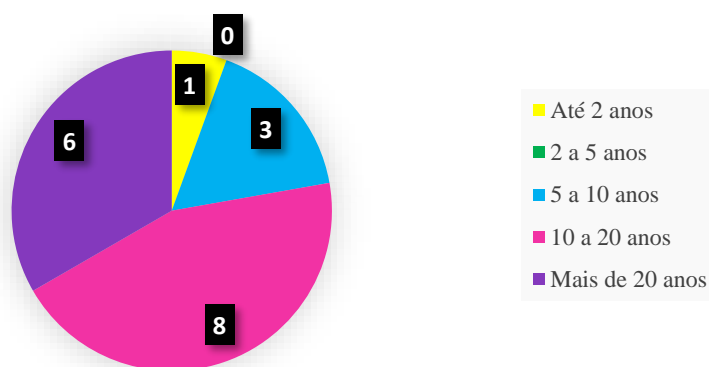


Fonte: elaborado pela autora.

Sobre o estado civil dos trabalhadores estudados, 13 pessoas são casadas, 2 são divorciadas, 2 solteiras e 1 é viúva. No quesito filhos, 8 têm apenas 1 filho, 5 não possuem nenhum, 3 possuem 3 filhos e 2 têm 2 filhos.

Em relação ao tempo de serviço, 8 pessoas estão de 10 a 20 anos no banco, 6 estão há mais de 20 anos, 3 estão de 5 a 10 anos, enquanto 1 está até 2 anos. Com o tempo de 2 a 5 anos não há funcionários no serviço, pode-se observar a seguir:

Figura 2 – Gráfico do tempo de serviço no banco dos respondentes do questionário



Fonte: elaborado pela autora.

Os próximos tópicos são eixos analíticos da pesquisa criados com base nas questões do questionário e do roteiro de entrevista que estão nos Apêndices A e C.

4.2 Sensações geradas a partir das relações de trabalho

Agora, serão analisadas as sensações geradas a partir das relações de trabalho com base nas respostas dos trabalhadores bancários. É possível perceber que muitos afirmam se sentir satisfeitos e com o dever cumprido por poder ajudar com o trabalho social que estão fazendo neste momento delicado de pandemia. Como pode ser evidenciado na fala do trabalhador 17: “Neste momento de crise, é contribuir e fazer parte ativa para milhares de pessoas que contam tão somente com esse recurso para a sobrevivência de sua família. Presenciamos isso todos os dias e a todo momento”.

De maneira geral, boa parte dos respondentes cita ações de auxílio aos clientes e usuários do banco como fator de satisfação da atividade bancária. “Final de dia com mais de 700 atendimentos e a sensação de dever cumprido” (TRABALHADORA 16). A fala de outro respondente que pode complementar esta é:

Acho que o principal motivo de satisfação é fazer parte de um banco público que é responsável pelos programas sociais do governo, pois sempre esteve voltado para o bem-estar da população em geral e principalmente às classes mais necessitadas, às pequenas e médias empresas. Um exemplo é ver a alegria do cliente ao adquirir a casa própria, receber seu FGTS, PIS, seguro-desemprego, Auxílio Emergencial, enfim, testemunhar a alegria dos clientes é motivo de orgulho por trabalhar nesta instituição financeira (TRABALHADOR 3).

Observa-se também que o reconhecimento dos clientes, momentos de diálogo e descontração com os colegas são apontados como fatores motivadores. “Receber um elogio, ser reconhecida pelo trabalho, ter um momento de descontração, mesmo que seja para tomar um café com os colegas e conversar assuntos leves” (TRABALHADORA 15).

Essas sensações positivas geradas a partir das relações de trabalho ficam evidentes na afirmativa seguinte: “as confraternizações com os colegas, onde há momentos de descontração, quando podemos relaxar, dar risadas juntos, lembrar de fatos engraçados ocorridos no trabalho, faziam com que as rotinas se tornassem mais leves” (TRABALHADOR 3). Os momentos de diálogo entre colegas, que não fossem assuntos de trabalho, são bastante valorizados pelo grupo que ultimamente tem sentido falta de desfrutar de momentos assim por falta de tempo.

Em contraponto, as situações negativas percebidas oriundas das relações de trabalho mais mencionadas foram de diversas variações. A falta de educação e compreensão, a grosseria, a arrogância e o desleixo dos clientes com 9 menções, são questões significativas nas falas dos respondentes. Seguida pela pressão e cobrança, tanto dos clientes como por parte da gerência com relação a metas, que foram mencionadas 7 vezes; essas percepções podem ser representadas pela manifestação da trabalhadora 9:

Me sinto muito mal, pressionada tanto pela gestora geral como por muitos clientes que se sentem sempre insatisfeitos com o atendimento. Mesmo a gente dando o melhor de nós. Só que esse atendimento não depende apenas de nós bancários e sim de toda uma equipe de colaboradores, incluindo os próprios clientes (TRABALHADORA 9).

Com 4 menções, a alta demanda e a sobrecarga de trabalho; os problemas interpessoais com colegas vêm logo após, com 3 menções; seguido por reclamações de falhas no sistema e problemas ergonômicos, nos quais foram citados por 2 respondentes; e, por fim, a falta de valorização do seu trabalho é mencionado 1 vez como sensação negativa de trabalho.

As falas que melhor representam esse mix de sentimentos ruins são a da trabalhadora 4: “Cliente mal-educado, grosseiro e cobrança excessiva das metas”; a da trabalhadora 15: “Atender clientes grosseiros, receber ouvidorias com reclamações descabidas”; e a do trabalhador 17: “O que realmente mais me estressa no dia a dia é o fato de que muitos clientes são extremamente desleixados com os seus documentos, cartões magnéticos e senhas, causando uma demora desnecessária no atendimento”. Ainda assim, pode-se destacar a fala do trabalhador 3 que faz uma síntese:

Problemas de sistema, nos processos, as longas filas, clientes estressados e muitas vezes agressivos. A sobrecarga de trabalho, a pressão por metas, algum problema interpessoal. Mas, o que se destaca mesmo é a sobrecarga, sendo este um trabalho rotineiro e mecanizado, a pressão por metas e por parte dos clientes. Além de problemas ergonômicos (TRABALHADOR 3).

Apesar de o setor financeiro brasileiro ter desenvolvido e adotado tecnologias de ponta visando a otimização dos processos de produção, percebe-se através dos dados coletados, que a automação implantada tem se mostrado ineficaz. As constantes falhas dos sistemas integrados aliados a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças por metas superestimadas, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças nesses processos, são fatores que contribuem para aumentar o nível de estresse no cotidiano da vida dos bancários (SZNELWAR, 2011).

4.2.1 Sensações no trabalho durante o período de pandemia de COVID-19

Quando questionados sobre o que têm sentido no trabalho durante a pandemia, 17 dos 18 trabalhadores respondem com adjetivos e situações negativas. O trabalhador 13, por exemplo, diz se sentir “estressado, pressionado, com cansaço físico e emocional pela alta demanda e condições de precarização do trabalho. O aumento da demanda é considerável, acarretando ainda mais sobrecarga de trabalho”. O único respondente, 14, que tem uma percepção diferente, diz se sentir normal, embora a situação de cobrança excessiva no trabalho o incomode.

Observa-se então nas narrativas que além da sobrecarga de trabalho, o aumento da demanda no atendimento e diminuição no quadro de funcionários, aliado às metas abusivas, são mencionados como fatores estressores que têm trazido prejuízos à saúde dos funcionários. Isso também está corroborado na fala do trabalhador 8, que diz estar “sobrecarregado, com muitos atendimentos e poucos funcionários”. Soma-se a isso a preocupação com o contágio do novo coronavírus, as falas dos trabalhadores 10 e 13 fazem essa menção:

Me sinto estafada, com cansaço físico e psicológico. Somos cada vez menos funcionários e a sobrecarga de trabalho é enorme. Sem falar nas metas que não diminuíram, mesmo em meio a uma pandemia. Temos ainda o medo do vírus, de pegarmos, de passarmos aos colegas, aos nossos familiares e aos usuários do banco em geral (TRABALHADORA 10).

Estamos com o nível de estresse alto, causando reflexos negativos na saúde física e mental devido ao aumento da demanda, aliada a cobrança por metas diárias, longas filas gerando pressão interna e externa pelos usuários do banco. Além da preocupação com relação ao contágio do vírus, por conta das aglomerações dentro da agência. Todos os fatores elencados têm promovido fadiga, tristeza e desânimo, irritabilidade, desconforto, desgaste físico e mental, baixa autoestima e sentimento de desvalorização do meu trabalho (TRABALHADOR 3).

Essa sobrecarga está muito atrelada ao que o banco atendeu, até o terceiro trimestre de 2020, em torno de 140 milhões de pessoas para o pagamento do Auxílio Emergencial e demais benefícios sociais. Além disso, conforme notícia da FENAE (2021c) de 26 de fevereiro de 2021, mesmo com a situação de crise sanitária, houve o aumento das metas e déficit de empregados, tornando a jornada de trabalho ainda mais exaustiva e desgastante. Essa condição expõe os funcionários trazendo consequências nocivas à saúde destes. Segundo o consultor da Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal, o médico Albucaçis de Castro, saúde não é somente a ausência de doenças, mas o bem-estar físico, mental e social (FENAE, 2020b).

Devido a todos esses fatores estressores elencados, o trabalhador 3 expôs que estas condições precárias de trabalho a que estão sendo submetidos provocaram a decisão antecipada de desligamento da empresa, aderindo assim ao Plano de Demissão Voluntária – PDV em dezembro de 2020. Na mesma linha de pensamento, a trabalhadora 6 também optou pela adesão ao PDV, observando ainda que, não houve reposição de funcionários para os cargos vagos.

Além disso, a questão do medo de contágio se alia à mudança de rotina. Neste sentido, a mudança de rotina também é mencionada negativamente. O trabalhador 1, diz se sentir “apreensivo, sobrecarregado de serviço, com medo de contrair COVID-19 e com dificuldade de manter a rotina”. A trabalhadora 9 relata que percebe a rotina muito diferente e considera ser “normal para o setor bancário ter pressão, mas hoje vivemos um caos, a situação está caótica. Poucos funcionários, muita demanda e muita cobrança”. Ainda o trabalhador 7 reitera que a rotina é bem intensa e “exige uma carga de força além do normal, pois temos que atender o cliente e se proteger de um inimigo invisível”.

Além disso, é percebido como fator negativo a mudança no horário laboral, como se pode notar na fala da trabalhadora 10: “Nosso horário de atendimento se encontra estendido há meses, nossa rotina se tornou maçante, devido ao acúmulo de trabalho, de funções e a quantidade absurda de gente para ser atendida”. O respondente 17 complementa o relato anterior:

Estou exausto, devido ao número reduzido de funcionários da agência e a grande quantidade de clientes, e somando a tudo isso, o horário de abertura da agência às 8h da manhã torna a atividade exaustiva. A percepção das mudanças na rotina é visível e muito sensível, tanto para os funcionários como para os clientes. Essas mudanças vão desde a alteração do horário de abertura e fechamento da agência, tipos de serviços de

atendimento reduzido e/ou não sendo prestado ao cliente, dando-se ênfase para a parte social em detrimento da parte comercial, causando muitas vezes atritos e estresses entre o corpo funcional e os clientes (TRABALHADOR 17).

Há ainda aqueles que precisaram mudar radicalmente sua rotina e se encontram em *home office*, como o trabalhador 5, que diz: “Me sinto tranquilo, mas não gosto da atividade de teletrabalho”. Já para a trabalhadora 6, a experiência foi diferente: “O sentimento é de estar presa, mas ao mesmo tempo entendendo mais a família e o estar em casa. Estou avaliando melhor muitas coisas da vida”.

A trabalhadora 4, que também teve que trabalhar em casa, relatou: “A mudança de rotina foi positiva, pois fiquei em *home office*. Entretanto, me sinto sobrecarregada, pois além da pandemia, somos cobrados por metas”. Todavia, essa situação foi revista para alguns funcionários, pois como demonstra a notícia da FENAE (2021d), que algumas medidas de segurança foram relaxadas ao longo de 2020, como o retorno ao trabalho presencial de parte dos que estavam em teletrabalho. A trabalhadora 11 foi uma das que esteve trabalhando em casa e precisou retornar à agência e conta: “Me sinto muito apreensiva. Se possível, não teria voltado do *home office*, no qual fiquei por aproximadamente 60 dias. O receio e a possibilidade de contágio são diários. Vivo um dia após o outro, comemorando a saúde”.

Ainda nesta linha do teletrabalho, o trabalhador 3 comenta algumas das consequências desta divisão de funcionários para a agência:

Com o aumento da demanda por serviços do banco, têm ocorrido problemas no sistema de pagamento do Auxílio Emergencial, acréscimo considerável das filas e aglomerações no interior da agência. Além da redução de colaboradores no atendimento ao público devido a pandemia, pela orientação de que 70% dos funcionários trabalhem em *home office* e somente 30% no atendimento presencial. O que acaba tornando bem mais pesada a rotina, a carga de trabalho e até prejudicando o relacionamento com o cliente (TRABALHADOR 3).

Em resposta a essas condições precárias de trabalho, a Comissão Executiva dos Empregados Caixa (CEE/Caixa) em 16 de março de 2021, cobrou melhorias e ampliação aos protocolos de saúde e segurança referente à COVID-19, estabilidade dos sistemas computacionais e retorno do rodízio nas agências. O movimento sindical cobrou também a regularização dos sistemas, que apresentam instabilidades constantemente, e a não responsabilização dos empregados pelos problemas decorrentes das falhas tecnológicas (FENAE, 2021e).

4.3 Avaliação do suporte das chefias e do apoio dos colegas para as demandas de trabalho durante a pandemia de COVID-19

Com relação ao nível de suporte das chefias, pode-se observar pela resposta geral dos respondentes que existe uma tentativa de auxílio aos colaboradores nas atividades, porém não suficientes para suprir as demandas de trabalho neste período. Fatores como cobranças intempestivas por metas abusivas, problemas estruturais no gerenciamento dos processos e sistemas, condições precárias de trabalho, falta de funcionários de organização, afetam de forma negativa no atendimento das demandas impostas durante a pandemia. Essas adversidades provocam nos trabalhadores um sentimento de desvalorização do seu trabalho, além de um certo desconforto nas relações interpessoais e aumento de estresse para a equipe.

Com as falas dos respondentes, pode-se perceber que há, por parte dos gestores de instâncias superiores da empresa a tentativa de motivar e instruir os funcionários por intermédio de *lives*, entretanto são ações insuficientes em termos de preservar a integridade física e mental. A estratégia traçada pela CEF não levou em consideração os riscos de contágio do coronavírus

no interior das agências, onde foram constatadas filas e aglomerações diárias, deixando de serem respeitadas as medidas de distanciamento social. Também não contemplou a principal demanda dos funcionários, o controle da quantidade máxima de atendimentos.

A análise das respostas, no sentido amplo, considera que as esferas administrativas gerenciais da referida instituição financeira priorizam o alcance das metas em detrimento das condições de trabalho. Em forma restrita, houve algumas tentativas esporádicas por parte da gerência para minimizar os impactos causados pela excessiva demanda de trabalho e na busca de soluções para a melhoria do ambiente laboral.

Isso se corrobora como o fato de que o Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região recebeu, em 1 ano de pandemia, 307 reclamações pelo site da entidade referentes às condições de trabalho nos bancos. Entre as denúncias, há casos de falta de fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) pelos bancos, gestores que não usam máscara, casos de colegas com suspeita de COVID-19 que seguiram trabalhando e prática de assédio moral e pressão pelo cumprimento de metas (CUTRS, 2021).

Já no que diz respeito aos colegas, nota-se que há divergências nas avaliações realizadas pelos respondentes, dividindo opiniões. Dos 18 respondentes, 10 avaliam receber algum apoio dos colegas por determinação da gerência, ou eventualmente de forma proativa. “Às vezes algum setor está mais sobrecarregado do que o outro e há o remanejamento de um colega pertencente a outro setor que está mais tranquilo...” (TRABALHADOR 3).

Dentro da perspectiva dos funcionários que consideram satisfatório o apoio dos colegas, esta posição é reiterada pela seguinte afirmação da trabalhadora 16: “Mesmo no limite, são raras as exceções onde um empregado deixa de ajudar o colega que necessite de suporte ou apoio”. Em oposição a ideia de trabalho em equipe, 1/3 do pessoal demonstrou um certo grau de insatisfação, alegando que a equipe é desunida e sem gestão. Aliado a isso, durante as entrevistas com os funcionários, destacou-se que mesmo com quadro reduzido para atendimento, os bancários ainda são direcionados para outros trabalhos com o objetivo de cumprir metas.

Além disso, o déficit do número de empregados atingiu mais de 19 mil postos de trabalho e o número deve aumentar, uma vez que ainda não foram divulgados os dados completos de desligamentos do último PDV (FENAE, 2021b). No geral, há a intenção de colaboração mútua entre os colegas, porém, devido à sobrecarga de trabalho e falta de pessoal, essa ajuda se torna quase que impraticável. É “insuficiente, pois todos estão sobrecarregados de serviço” (TRABALHADOR 13).

Conforme Sznelwar (2011), a automação bancária implantada na última década do século XX, fez com que os bancos implementassem novos métodos de gestão, somados a políticas de terceirização, o que os permitiu enxugar seu quadro funcional, não havendo reposição de novos empregados. Nesse sentido, diversos bancos implantaram programas de demissão voluntária, sendo que aos trabalhadores que mantiveram seus postos de trabalho, restou se adaptarem às crescentes cobranças e a sobrecarga de trabalho. O sofrimento tornou-se silencioso e banalizado (SZNELWAR, 2011). O que os bancos buscam é o que alguns pesquisadores conceituam como expropriados de sua subjetividade (SELIGMANN-SILVA, 1994), em um processo de desgaste da identidade e “captura” da subjetividade, que não ocorre sem resistência e luta interior (ALVES, 2011).

O presidente do Sindicato dos Bancários da Bahia, Augusto Vasconcelos, em uma notícia de 12 de abril de 2021 da FENAE (2021h), lembra que as contratações realizadas pela Caixa até agora, se deram por conta da cobrança exaustiva das entidades sindicais e associativas e por força da decisão da Ação Civil Pública, movida pelo Ministério Público do Trabalho e que tem como assistentes a FENAE e a CONTRAF – CUT. E ainda afirma que a falta de empregados está correlacionada com a intenção do governo de promover o desmonte do banco.

4.4 Ações e medidas preventivas do banco para a saúde e o bem-estar dos trabalhadores

Antes do surgimento da pandemia, conforme os bancários pesquisados, ocorriam ações como a contratação de uma massoterapeuta 1 vez por semana para atender cada funcionário por 15 minutos, quando possível, conforme a demanda de trabalho. Este serviço prestado aos trabalhadores permitia um breve descanso e relaxamento para seguir as atividades rotineiras.

Outra ação positiva do banco para a saúde e o bem-estar de seus funcionários, era o intervalo de 10 minutos a cada 1 hora trabalhada, também quando possível, conforme a demanda de trabalho no dia. Ambas as ações eram fundamentais para a função de caixa, por exemplo, que exige muita atenção e responsabilidade por tratar diretamente com o dinheiro dos usuários do banco.

Além de proporcionar o descanso mental, conforme relatam os pesquisados, essas ações proporcionavam descanso físico, de forma a evitar lesões por esforço ou movimentos repetitivos e excessivos. Com a chegada inesperada da pandemia de COVID-19, esse tipo de benefício na jornada laboral diária foi suspenso, considerando o expressivo aumento de atendimentos ao público em consequência da criação do Auxílio Emergencial pelo Governo Federal.

Outro ponto reconhecido pelos funcionários como positivo é o investimento que o banco faz em segurança, no sentido de mitigar os riscos, tanto de acidentes de trabalho, como a segurança individual e coletiva dentro e fora do ambiente de trabalho. O banco em questão oferecia palestras para orientação de como agir ao notar perigo. Com a mudança de rotina decorrente do novo coronavírus, foi adaptada uma nova estrutura, as palestras presenciais foram substituídas pelos canais de comunicação com o Setor de Recursos Humanos, acessíveis a todos funcionários por e-mail, telefone e telemedicina à disposição.

Com relação aos equipamentos de proteção contra o novo coronavírus, a princípio, os funcionários tiveram que comprar do seu próprio dinheiro. Mais tarde o banco tomou providências, realizando nesta agência a distribuição de álcool em gel, máscaras e luvas, além de aumentar a proteção de acrílico nos guichês de atendimento, ainda que de forma tardia.

A testagem coletiva para a COVID-19 também foi feita de forma tardia, sendo realizada apenas em outubro de 2020, quando o atendimento do Auxílio Emergencial havia começado em março deste mesmo ano. A princípio, a testagem seria oferecida pelo banco, mas os funcionários foram descontados pelo serviço e até a conclusão desta pesquisa ainda não haviam sido ressarcidos. Além disso, a FENAE (2021d), os representantes do Comando Nacional dos Bancários detectaram que em muitas agências falta álcool em gel nas áreas de autoatendimento, além de barreiras de acrílico nos caixas e locais de atendimento de clientes.

Outra medida adotada foi a implementação do *home office* para os funcionários incluídos no grupo de risco. Tal medida foi julgada como necessária pelos trabalhadores para a preservação da saúde daqueles que se enquadravam no grupo de risco. Entretanto, devido à alta demanda e a retomada de outros serviços que não o atendimento ao pagamento do Auxílio Emergencial, e a necessidade de cumprir as metas, foi necessário o retorno de parte do pessoal que estava em *home office* para o ambiente interno da agência.

Fora a redução do número de funcionários do grupo de risco e a distribuição de material de proteção, muitos trabalhadores não veem medidas mais efetivas para diminuir o risco para os funcionários e clientes. Afinal, há sempre um grande fluxo de pessoas dentro e fora da agência bancária se acumulando, muito próximas umas das outras. Reiterando essa constatação, “o banco não conseguiu minimizar o aumento das filas e o distanciamento nas aglomerações no interior da agência” (TRABALHADOR 3). Conforme afirmou a coordenadora do Comando Nacional e presidenta da CONTRAF – CUT, Juvandia Moreira: “Tivemos aglomerações nas agências e isso é um dos fatores de risco” (FENAE, 2021a).

Agravando a questão, há aqueles que não veem nenhuma ação benéfica para a saúde e bem-estar dos trabalhadores por parte do banco, como é o caso das trabalhadoras 9, 10 e do trabalhador 14, expressa na fala da trabalhadora 9: “[...] não estão nem aí para a nossa saúde física e mental”. Suas percepções a respeito das ações e medidas preventivas partem de que o banco fez o básico, que para eles é o mínimo obrigatório para se trabalhar.

Já em relação ao Saúde Caixa, plano de saúde que a empresa oferece, os funcionários o consideram razoável, por ter menor amplitude de convênios e cobertura para quem trabalha no interior do estado, como pode ser corroborado pela fala do trabalhador 13: “O plano de saúde do banco ainda é insuficiente para o atendimento das necessidades físicas e psicológicas, principalmente nas agências do interior”. Partindo disso, diversas vezes quem trabalha em municípios menores tem que se deslocar para uma cidade maior ou para a capital, onde há mais abertura de clínicas, médicos e demais profissionais de saúde que aceitam o convênio do banco. Lamentam também o fato de o exame para COVID-19 não estar incluído no plano.

Além disso, os trabalhadores relatam que nos últimos tempos há muitas dúvidas e incertezas quanto à garantia de seus direitos ao plano de saúde, como pode ser corroborado pela fala do trabalhador 3: “[...] nosso plano de saúde tem sofrido constantes tentativas de mudanças, principalmente após a reforma trabalhista. Há o empenho de impor um ônus maior ao empregado e menor por parte da empresa e até a tentativa de tornar o plano mais restrito ou o extinguir”.

Durante o processo de entrevistas, constatou-se também que os trabalhadores desta agência não consideram as medidas adotadas suficientes e acreditam que deveriam ser incluídos no grupo prioritário de vacinação. Afinal, o serviço do banco é apontado como um serviço essencial para a comunidade e não parou suas atividades em nenhum momento durante a pandemia. Os funcionários da CEF estão diariamente em contato com inúmeras pessoas no atendimento das demandas, vulneráveis ao contágio do novo Coronavírus.

Assim, fica evidenciado que, por mais que o banco tente assegurar a integridade física do trabalhador, trazendo instruções que visam deixá-los mais tranquilos, em contrapartida existe uma insegurança vinculada ao amparo à sua saúde e bem-estar integral. Nesse sentido, considera-se que a política de saúde e bem-estar adotada pela CEF segue uma linha positivista da QVT tradicional, na qual visa a produtividade, mas não leva em consideração a subjetividade e a perspectiva existencialista do sujeito.

De acordo com Dourado e Carvalho (2007), as ações organizacionais são concebidas com fins econômicos, levando em conta os interesses do homem apenas quando isso coincide com a busca por resultados organizacionais. Ainda conforme os autores, fica evidente que a lógica administrativa da QVT é instrumental, uma vez que objetiva ir além das constantes dificuldades geradas pelo conflito homem/empresa. Nesta lógica, o conflito, o desequilíbrio e os problemas do trabalho inerentes à ordem capitalista são negados e não há preocupação em conhecer as suas causas, de forma que os males são tratados de forma paliativa (PRACIDELLI; ROSSLER, 2018).

4.5.1 Sugestões de ações e políticas de prevenção

Dentre as ações e políticas sugeridas, destacou-se a solicitação de testes para COVID-19 mais frequentes e com ressarcimento. Além da redução do número de pessoas atendidas diariamente, pois são realizados em média 700 atendimentos por dia, causando situações de estresse, cansaço físico e psicológico. Outras medidas consideradas importantes pelos funcionários são: a diminuição das metas, condições no mínimo básicas para a preservação da saúde física e mental, acompanhamento psicológico, um plano de saúde que contemple os testes para COVID-19 e mais higiene na agência, como exigido pelos protocolos.

Com relação aos protocolos já existentes, há denúncias de que não são cumpridos, como a higienização, que não está sendo realizada de forma constante ou de forma correta. Com base nisso, corrobora-se o fato de que os representantes da CEE/CAIXA ainda cobraram a limitação da quantidade de clientes por vez nas agências, aferição de temperatura para entrada na agência, o retorno do rodízio de funcionários, testagem para todos os empregados da unidade onde houver caso suspeito/confirmado, orientação de compra pelo pronto pagamento do tipo de máscaras eficazes (M95, PFF2, tripla cirúrgica), manutenção e ampliação de empregados no Projeto Remoto e revisão da lista de “serviços essenciais” (FENAE, 2021e).

Do ponto de vista da atividade bancária, foi sugerido que a CEF busque otimizar seus processos de trabalho, melhorar o setor tecnológico no sentido de criar condições laborais mais adequadas, como suporte na qualidade de serviço e diminuição da sobrecarga. Isso também está corroborado na fala do trabalhador 17, que afirma que “o sistema, denominado Caixa Tem, foi criado com muitas imperfeições para atender a alta demanda, tendo que ser aprimorado no decorrer das atividades”.

Outra questão mencionada é a divisão entre outros bancos para o pagamento do Auxílio Emergencial, como trabalhadora 10 sintetiza, “...o Governo Federal pecou em deixar todo o Auxílio Emergencial para ser pago somente na Caixa. Evitaria muito a questão das filas e aglomerações se tivesse sido compartilhado entre os outros bancos, pelo menos dividido com o Banco do Brasil, por exemplo”. Além disso, a contratação de funcionários também é citada, através da chamada de candidatos aprovados no último concurso realizado em 2014, para suprir os cargos vagos.

Soma-se a isso os debates dos parlamentares sobre emendas à Medida Provisória do Auxílio Emergencial buscando incluir os bancários em ações prioritárias de vacinação, em virtude da exposição na prestação deste serviço essencial à população. Os parlamentares defendem que os empregados da CEF tenham prioridade nas ações de imunização, considerando a probabilidade de aumento de fluxo e risco de contágio nas agências e o agravamento da pandemia no país (FENAE, 2021g). Com isso, os funcionários da agência estudada, que gostariam de estar incluídos na lista prioritária de vacinação juntamente dos professores e profissionais de segurança, refletem sobre a falta de preocupação e representação política do Sindicato dos Bancários da cidade. Além do desinteresse do atual Governo Federal ao que se refere aos funcionários responsáveis pelo pagamento do Auxílio Emergencial e demais benefícios sociais à população.

Neste sentido, foi constatado que apesar das medidas tomadas pela instituição, estas não contemplam plenamente as necessidades e as expectativas dos funcionários desta agência gaúcha. E isso tem a ver com o que Padilha (2009) fala sobre o benefício das políticas de QVT estar muito mais voltado para a produtividade organizacional do que para o verdadeiro bem-estar do trabalhador. As sugestões elencadas demonstram que há necessidade de rever as políticas de prevenção e de adequação dessas políticas nos planos estratégicos, principalmente nas áreas de Recursos Humanos e Saúde e Bem-estar desta instituição financeira pública.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou investigar como a pandemia de COVID-19 está afetando a qualidade de vida no trabalho dos bancários da Caixa Econômica Federal em uma agência gaúcha. Teve essa intenção devido à intensificação do trabalho bancário na CEF, desde o início da pandemia com o pagamento do Auxílio Emergencial e de outros benefícios sociais. Há que se destacar, a partir dos resultados dessa pesquisa, que mesmo com a sobrecarga de trabalho, cobrança de metas desumanas pela direção do banco e o risco da exposição ao contágio do novo coronavírus, os trabalhadores foram responsáveis pelo atendimento estimado em torno de 140 milhões de brasileiros que receberam algum tipo de benefício social da Caixa.

A partir das técnicas de coleta escolhidas, pode-se alcançar o primeiro objetivo, no qual os resultados apontam que foram tomadas as medidas básicas para a prevenção da saúde ocupacional. Porém, essas medidas, na percepção dos funcionários, foram insuficientes e não houve uma preocupação da instituição em criar uma estrutura de atendimento que mitigasse os riscos de contágio no ambiente interno da agência. Tampouco o banco oportunizou que seus empregados sugerissem melhorias ou soluções com relação às ações e medidas preventivas. Neste sentido, o estudo possibilitou que os funcionários desta agência expusessem suas ideias e expectativas. Constatou-se também que os funcionários acreditam não ser incluídos no grupo prioritário de vacinação por falta de força e representação política, além do atual Governo Federal não apresentar um olhar atento sob esses trabalhadores bancários.

Ao alcançar o segundo objetivo, concluiu-se que durante a pandemia e a partir da criação do Auxílio Emergencial, os funcionários da Caixa estão extremamente cansados, sobrecarregados de trabalho, com o sentimento de desvalorização e com o aumento do nível de estresse, prejudicando sua saúde e bem-estar. Com isso, as informações obtidas desta agência gaúcha foram reafirmadas por meio de informativos de federações e entidades representativas dos bancários em nível nacional. Notou-se também que poucas são as fontes que buscam saber como estes profissionais estão lidando neste momento tão delicado. A mídia brasileira, até a conclusão desta pesquisa, em sua maioria, retrata apenas o cenário das filas, reclamações dos usuários do banco e calendários de pagamento dos benefícios, deixando de ver o lado do trabalhador.

Com relação ao terceiro objetivo, pode-se identificar que a falta de funcionários e as exigências abusivas por metas colaboram para a sobrecarga de trabalho. A desvalorização e a falta de reconhecimento dos usuários do banco e das autoridades desmotivam os funcionários, e as falhas no sistema atrasam e prejudicam o atendimento. O medo do contágio da COVID-19 é constante, visto que há recorrentes filas e aglomerações, cuja solução não foi encontrada.

Reiterando a importância da atuação dos bancos públicos no contexto financeiro e na sociedade em geral, percebe-se que além destas mudanças, as exigências por metas e fatores estressores no atendimento aos clientes tomaram proporções ainda maiores, impactando consideravelmente na qualidade de vida dos bancários, gerando ao mesmo tempo sobrecarga física e mental desses trabalhadores. Trabalhadores nos quais têm sido essenciais para reduzir os efeitos da crise econômica causada pela COVID-19.

Diante dos resultados expostos, concluiu-se que todos os objetivos propostos foram alcançados. Finalmente, respeitada a abrangência local, e por se tratar de um estudo de caso, os resultados obtidos nesta pesquisa estão relacionados à agência gaúcha analisada, sem qualquer possibilidade de generalização a outras quaisquer agências bancárias da CEF.

Uma das limitações encontradas neste trabalho foi o acesso ao *locus* do objeto de estudo, pois a agência ficou fechada ou com restrita circulação devido às alternâncias entre bandeiras vermelha e preta, devido às restrições impostas pelos decretos estaduais e municipais. Além disso, o público-alvo respondente tinha pouca disponibilidade, visto que os bancários já se encontravam sobrecarregados, sendo difícil a marcação de encontros para as entrevistas. Todavia, em função do distanciamento social causado pela pandemia, os 18 funcionários tiveram que responder inicialmente de forma escrita com um questionário aberto, não podendo captar em profundidade algumas questões.

Esta pesquisa pretendeu contribuir para os gestores, trabalhadores bancários da CEF e para a área do conhecimento acadêmico. A partir deste estudo, podem ser desenvolvidas outras pesquisas, como realizar um comparativo da saúde e bem-estar do trabalhador bancário antes, durante e após a pandemia. Ou ainda, em agências e estados diferentes, de forma a comparar ou complementar os resultados obtidos no contexto dessa agência gaúcha.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **RAUSP Management Journal**, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/18160/estrategias-de-recursos-humanos-e-gestao-da-qualidade-de-vida-no-trabalho--o-stress-e-a-expansao-do-conceito-de-qualidade-total/i/pt-br>>. Acesso em: 25 out. 2020.

ALVES, G. **Trabalho e subjetividade: o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo Editorial, p. 301, 2011.

ARAÚJO, J. N. G. D. Qualidade de vida no trabalho: controle e escondimento do mal-estar do trabalhador. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 573-585, nov. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000300011&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº. 13.982, de 02 de abril de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm>. Acesso em: 01 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto nº. 10.316, de 07 de abril de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm>. Acesso em: 01 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Coronavírus: sobre a doença**. Brasília, 2020. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em: 14 jan. 2021.

CAMPOS, N. M. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico administrativos do Instituto Federal Sul Rio Grandense lotados em Pelotas**. Tese (Mestrado) - Universidade Católica de Pelotas. Pelotas: 2016. Disponível em: <http://pos.ucpel.edu.br/ppgps/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/NILO.CAMPOS_Qualidade-de-vida-no-trabalho-dos-servidores-t%C3%A9cnico-administrativos-do-Instituto-Federal-Sul-Rio-Grandense-lotados-em-Pelotas.pdf>. Acesso em: 31 out. 2020.

CONTRAF CUT – Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da CUT. **Fenaban frustra bancários e não avança na proteção da categoria contra pandemia**. 2021. Disponível em: <<https://contrafcut.com.br/noticias/fenaban-frustra-bancarios-e-nao-avanca-na-protecao-da-categoria-contr-pandemia/>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

CUTRS – Central Única dos Trabalhadores do Rio Grande do Sul. **Em um ano de pandemia, Sindbancários recebeu 307 denúncias contra abusos dos bancos**. Disponível em: <<http://cutrs.org.br/em-um-ano-de-pandemia-sindbancarios-recebeu-307-denuncias-contr-abusos-dos-bancos/>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. *In*: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (orgs.). **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, p. 15-41, 2006.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Caixa começa a pagar auxílio de R\$ 600. 2020a. Disponível em:
<<https://fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/caixa-comeca-a-pagar-auxilio-de-r-600.htm>>. Acesso em: 14 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Direção da Caixa expõe empregados ao estresse e ao adoecimento. 2020b. Disponível em:
<<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/direcao-da-caixa-expoe-empregados-ao-estresse-e-ao-adoecimento.htm>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Caixa desrespeita empregados e volta com a GDP. 2020c. Disponível em:
<<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/caixa-desrespeita-empregados-e-volta-com-a-gdp.htm>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Campanha busca a valorização dos empregados Caixa e denuncia as metas desumanas. 2020d. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/campanha-busca-a-valorizacao-dos-empregados-caixa-e-denuncia-as-metas-desumanas.htm>>. Acesso em: 16 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Bancários cobram retomada do teletrabalho e maior rigidez dos protocolos contra a COVID-19. 2021a. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/bancarios-cobram-retomada-do-teletrabalho-e-maior-rigidez-dos-protocolos-contra-a-covid-19.htm>>. Acesso em: 17 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Empregados da Caixa fazem tuitaço contra as metas desumanas nesta sexta, 19. 2021b. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/empregados-da-caixa-fazem-tuitaco-contra-as-metas-desumanas-nesta-sexta-19.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Gestão pelo medo segue na Caixa com metas desumanas e assédio dos empregados. 2021c. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/gestao-pelo-medo-segue-na-caixa-com-metas-desumanas-e-assedio-aos-empregados.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
Comando Nacional cobra da Fenabran maior rigor contra a COVID-19. 2021d. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/comando-nacional-cobra-da-fenaban-maior-rigor-contra-a-covid-19.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal.
CEE/Caixa cobra melhores condições de trabalho e segurança aos empregados na pandemia. 2021e. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/cee-caixa-cobra-melhores-condicoes-de-trabalho-e-seguranca-aos-empregados-na-pandemia-8A19A304782662DD01783D23581D0F93-00.htm>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal. **Reportagem do RJTV mostra o esgotamento dos empregados Caixa durante a pandemia.** 2021f. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/reportagem-do-rjtv-mostra-o-esgotamento-dos-empregados-caixa-durante-a-pandemia.htm>>. Acesso em: 19 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal. **Imprensa destaca apoio de parlamentares à vacinação de bancários.** 2021g. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/imprensa-destaca-apoio-de-parlamentares-a-vacinacao-de-bancarios.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2021.

FENAE – Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal. **Sem a participação de Pedro Guimarães, deputados e representações dos trabalhadores cobram mais contratações.** 2021h. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/noticias/sem-a-participacao-de-pedro-guimaraes-deputados-e-representacoes-dos-trabalhadores-cobram-mais-contratacoes.htm>>. Acesso em: 14 abr. 2021.

FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho: do assistencialismo à promoção efetiva. **Laboreal**, Porto, v. 11, n. 2, p. 28-35, 2015. Disponível em: <http://www.laboreal.up.pt/files/articles/28_35_1.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2021.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.** 3. ed. Brasília: Paralelo 15, 2016.

GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/31223/o-conteudo-significativo-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-funcionarios-publicos-de-uma-secretaria-de-saude/i/pt-br>>. Acesso em: 23 out. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, F. A. R. **Isolamento horizontal versus isolamento vertical no combate à COVID-19.** *Jornal USP* de 13 abr. 2020. Disponível em: <<http://jornal.usp.br>>. Acesso em 08 nov. 2020.

KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos.** Curitiba: InterSaber, 2012.

LEITE, E. O.; GUIMARÃES, J. R.; PIRES, K. C. B. **Qualidade de vida e estresse no trabalho bancário.** 2017. Trabalho de conclusão (MBA em desenvolvimento de habilidades gerenciais - Faculdades Atibaia). Disponível em: <<http://186.251.225.226:8080/bitstream/handle/123456789/98/Kelli%20Jessica%20Elaine%20TCC%2015%2002%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 26 out. 2020.

LIMA, A. W.; MACHADO, D. Q.; CARNEIRO, J. V. C.; MACEDO, A. K. A. Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 2, p. 222-236, 2019. Disponível

em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/38309/28301>. Acesso em: 22 set. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do trabalho: psicossomáticas, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, J. R. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**. Goiânia: Instituto Brasileiro de Coaching, 2014. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/qualidade-de-vida/qualidade-de-vida-trabalho-dicas-conceitos/>>. Acesso em: 18 set. 2020.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. 7. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.

OMS – Organização Mundial de Saúde. **ONU News**, 2020. Disponível em <<https://news.un.org/pt/tags/oms>>. Acesso em: 08 nov. 2020.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **O mundo do trabalho e COVID-19: quais são as medidas adotadas pelos países**. Portal Eletrônico da OIT, 2020. Disponível em: <<https://www.ilo.org>>. Acesso em: 08 nov. 2020.

PADILHA, V. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Trabalho, Educação e Saúde**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 549-563, nov. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000300009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 mar. 2021.

PETARLI, G. B. *et al.* Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, n. 4, p. 787-799, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2015000400787&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 01 nov. 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REZENDE, A. A; MARCELINO, J.A; MIYAJI, M. A reinvenção das vendas: as estratégias brasileiras para gerar receitas na pandemia de covid-19. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 2, n. 6, 2020.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

SELIGMANN-SILVA, E. **Desgaste mental no trabalho dominado**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; São Paulo: Cortez Editora, p. 322, 1994.

SERRANO, R. **Fila na Caixa amplia risco de COVID-19**. FENAE, 2020. Disponível em: <<https://www.fenae.org.br/portal/fenae-portal/artigos/artigo-fila-na-caixa-amplia-risco-de-covid-19.htm>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

SEVERINO, M. R.; EID, F.; CHIARELLO, C. L. Organização na economia solidária: desafios e limites na construção de modelo alternativo ao Taylorismo. **Revista Pegada**, v. 14, n. 2, p. 143-162, 2013. Disponível em: <<https://revista.fct.unesp.br/index.php/pegada/article/view/2551>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

SILVA, L. S.; BARRETO, S. M. Condições estressantes no trabalho e pior autoavaliação de saúde entre bancários. **Revista de Saúde Pública**, v. 46, n. 3, p. 407 - 416, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102012000300002&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 31 out. 2020.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 226 - 234, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200003&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 31 out. 2020.

SCOPINHO, R. A. Qualidade de vida *versus* condições de vida: um binômio dissociado. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 599-607, nov. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000300013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 10 mar. 2021.

SZNELWAR, L. I. **Organização do trabalho e conteúdo das tarefas em serviços**: a gestão por metas, inadequação do trabalho e sofrimento psíquico. [S.I.] Fapesp, 2010.

SZNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos bancários**. 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil, Editora Gráfica Atitude, 2011.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em administração**: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

XAVIER, E. P. **Um minuto de silêncio**: réquiem aos bancários mortos no trabalho. Porto Alegre: Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1998.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – Questionário Estruturado Autoadministrado

Questionário “Saúde dos trabalhadores de um banco público em uma agência gaúcha” para a primeira etapa de coleta de dados.

Gênero

- Masculino
- Feminino
- Não-binário
- Transgênero

Faixa etária

- até 24 anos
- 25 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- 50 a 59 anos
- 60 anos ou mais

Estado civil

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- Divorciado
- União estável
- Prefiro não opinar

Filhos

- Não tenho
- Tenho 1
- Tenho 2
- Tenho 3
- Tenho 4 ou mais
- Prefiro não opinar

Tempo de serviço no banco

- até 2 anos
- de 2 a 5 anos
- de 5 a 10 anos
- de 10 a 20 anos
- mais de 20 anos

Questões:

1. Como você tem se sentido no trabalho nos últimos meses, com a pandemia? Explique o motivo de se sentir assim.
2. Como você percebe a mudança de rotina de trabalho nos últimos meses?
3. Como você avalia as ações e medidas preventivas do banco para preservar a saúde e bem-estar dos funcionários durante a pandemia?
4. Como você avalia o suporte das chefias para atender às demandas de trabalho antes e durante a pandemia? Justifique sua resposta, se possível, com casos, fatos e situações.
5. Como você percebe o apoio dos colegas quando você precisa de ajuda no dia a dia de trabalho?
6. Houve mudança no nível de apoio recebido durante a pandemia de COVID-19? Explique como tem ocorrido.
7. Conte uma situação de trabalho que te faz sentir bem.
8. Conte uma situação de trabalho que te faz sentir mal/estressado.
9. Mencione ações do banco que você percebe como positivas para sua saúde e bem-estar de modo geral. Fique à vontade para exemplificar com casos e fatos ocorridos.
10. Quais ações e políticas de prevenção para sua saúde e bem-estar você gostaria que o banco oferecesse?

APÊNDICE B – Reportagens

FONTE	DATA	MANCHETE
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	07/04/2020	Caixa começa a pagar auxílio de R\$ 600
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	11/12/2020	Direção da Caixa expõe empregados ao estresse e ao adoecimento
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	18/12/2020	Caixa desrespeita empregados e volta com a GDP
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	28/12/2020	Campanha busca a valorização dos empregados Caixa e denuncia metas desumanas
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	02/02/2021	Bancários cobram retomada do teletrabalho e maior rigidez dos protocolos contra a COVID-19
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	18/02/2021	Empregados da Caixa fazem tuitaço contra as metas desumanas nesta sexta, 19
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	26/02/2021	Gestão pelo medo segue na Caixa com metas desumanas e assédio aos empregados
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	08/03/2021	Comando Nacional cobra da Fenaban maior rigor contra a COVID-19
Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da CUT (CONTRAF – CUT)	11/03/2021	Fenaban frustra bancários e não avança na proteção da categoria contra pandemia
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	16/03/2021	CEE/Caixa cobra melhores condições de trabalho e segurança aos empregados na pandemia
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	17/03/2021	Reportagem do RJTV mostra o esgotamento dos empregados Caixa durante a pandemia
CUT Rio Grande do Sul – Central Única dos Trabalhadores	19/03/2021	Em um ano de pandemia, SindBancários recebeu 307 denúncias contra abusos dos bancos
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	26/03/2021	Imprensa destaca apoio de parlamentares à vacinação de bancários
Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa Econômica Federal (FENAE)	12/04/2021	Sem a participação de Pedro Guimarães, deputados e representações dos trabalhadores cobram mais contratações

APÊNDICE C – Roteiro de entrevistas

1. Com a criação do Auxílio Emergencial, como você avalia as ações do banco para lidar com essa responsabilidade?
2. Quais ações que você considera que faltaram para que o banco passasse por essa situação para não impactar na saúde e bem-estar dos funcionários? Por que você acha que essas ações não foram adotadas?
3. Das que foram feitas, quais foram significativas e tiveram algum impacto para melhorar a saúde e bem-estar dos trabalhadores?
4. Por que você acha que o problema das filas não foi resolvido pelo banco?
5. Por que você acha que não ocorreu a contratação de funcionários para suprir a demanda?
6. Como você avalia a medida de *home office* para os funcionários do grupo de risco?
7. Qual a sua percepção sobre o plano de saúde oferecido pelo banco? Ele supre suas necessidades?
8. Por que você acredita que os funcionários não entraram no grupo prioritário para vacinação?