

RELATÓRIO DE PESQUISA

RISCOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO BANCÁRIO NO MARANHÃO

Solange Lopes da Silva

Doutoranda em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (UnB).
Coordenadora acadêmica do Projeto Enfrentamento da Violência no Trabalho Bancário no Maranhão

Daniela Magalhães Zendersky

Pesquisadora do Núcleo Trabalho, Psicanálise e Crítica Social (UnB)

Meire Kamile Montalvão Marques

Pesquisadora do Núcleo Trabalho, Psicanálise e Crítica Social (UnB)

Emílio Peres Facas

Professor Dr. da Universidade de Brasília

Diretor do Núcleo Psicanálise, Crítica Social e Trabalho (UnB)

Agosto/2023

SUMÁRIO		
1.	Apresentação	02
2.	Introdução	03
3.	Método	07
	3.1 Procedimentos	07
	3.2 Instrumentos	07
	3.2.1 Questionário Sociodemográfico	08
	3.2.2 Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho	08
	3.2.3 Escalas no Contexto da Avaliação Social do Ciclo da Vida	10
	3.3 Participantes	11
4.	Resultados	12
	4.1 Dados sócio-demográficos	12
	4.2 Escala da Organização do Trabalho	18
	4.2.1 Divisão das Tarefas (DT)	19
	4.2.2 Divisão Social do Trabalho (DST)	21
	4.3 Escala de Estilos de Gestão (EEG)	23
	4.3.1 Estilo Individualista (EI)	24
	4.3.2 Estilo Coletivista (EC)	26
	4.4 Escala do Sofrimento Patogênico no Trabalho (ESPT)	28
	4.4.1 Falta de Sentido do Trabalho (FST)	29
	4.4.2 Esgotamento Mental (EM)	31
	4.4.3 Falta de Reconhecimento do Trabalho (FRT)	32
	4.5 Escala de Danos Relacionados ao Trabalho (EDRT)	34
	4.5.1 Danos Psicológicos (DP)	35
	4.5.2 Danos Sociais (DS)	37
	4.5.3 Danos Físicos (DF)	38
	4.6 Escala de Assédio Moral	40
	4.6.1 Assédio Moral Descendente	41
	4.6.2 Assédio Moral Horizontal e Ascendente	43
	4.6.3 Assédio Moral no Contexto Organizacional	45
	4.7 Escala de Assédio Sexual (EAS)	48
	4.7.1 Manifestações do Assédio Sexual no Trabalho	49
	4.7.2 Assédio Sexual no Contexto Organizacional	51
	4.8 Análise de Regressão	53
	4.8.1 Danos Físicos (DF)	53
	4.8.2 Danos Sociais (DS)	54
	4.8.3 Danos Psicológicos (DP)	54
	4.8.4 Falta de Reconhecimento (DR)	55
	4.8.5 Esgotamento Mental (EM)	55
	4.8.6 Falta de Sentido do Trabalho (FST)	56
	4.8.7 Estilo de Gestão Coletivista (EGC)	57
	4.8.8 Estilo de Gestão Individualista	57
	4.9 Modelo Explicativo da relação Trabalho-Riscos Psicossociais	58
5.	Considerações Diagnósticas e Recomendações	59
	Referências	66

1. Apresentação

Objetiva-se, com este relatório de pesquisa, apresentar os indicadores do contexto do trabalho bancário que atuam na formação de patologias no trabalho. Têm-se como unidades de análise: os modelos de gestão, a organização do trabalho, os riscos de sofrimento patogênico, os danos físicos e psicossociais, o assédio sexual e o assédio moral no trabalho. Assim sendo, a presente pesquisa propôs-se a mapear os riscos psicossociais e avaliar dimensões sociais do trabalho aos quais os bancários do Maranhão estão expostos, de modo subsidiar a elaboração de políticas de prevenção de danos à saúde do trabalhador.

2. Introdução

O presente trabalho fundamenta-se na abordagem teórico-conceitual da Psicodinâmica do Trabalho, que investiga as mobilizações subjetivas e as estratégias defensivas que mobilizam os trabalhadores, tanto de maneira individual quanto coletiva, dessa forma, fomentando uma relação mais satisfatória do trabalhador frente aos impasses e sofrimentos que a organização do trabalho promove (Giongo, Monteiro & Sobrosa, 2015). Em outras palavras, o modelo tem como foco a compreensão dos processos e relações de conflitos entre a organização do trabalho e o trabalhador.

Nesse sentido, uma grande contribuição tanto teórica quanto prática que esse modelo oferece é mostrar os efeitos da organização do trabalho na saúde mental do trabalhador, bem como, os instrumentos necessários para a identificação e prevenção dos mesmos ainda no campo pré-patológico (Giongo, Monteiro & Sobrosa, 2015).

Segundo Facas (2013), a organização do trabalho pode ser dividida em dois aspectos: o técnico e o dinâmico. O primeiro caracteriza-se pela natureza das tarefas e do processo de trabalho, sendo composto pelas normas, pelos instrumentos, pelo ritmo e pelo controle experienciados pelo trabalhador durante a execução das tarefas. Já o segundo consiste no resultado das relações intersubjetivas e sociais do trabalhador com o contexto de trabalho em que está inserido.

Assim, ao abordar os aspectos subjetivos que permeiam as dimensões do trabalho, um ponto central para compreender como o sofrimento o integra é entender a relação entre o prescrito e o real. Para a Psicodinâmica do Trabalho, há uma distância entre o que é prescrito pela organização do trabalho e o trabalho efetivo. Dessa forma, o prescrito se refere às normas, regras, regulamentos, modelos de avaliação, diretrizes e procedimentos sobre como o trabalhador deve se portar ao executar seu trabalho. Já o real caracteriza-se por imprevistos e incidentes que ocorrem no ambiente laboral e que, por sua vez, excedem o

conhecimento técnico.

Essa experiência com o real acontece de maneira afetiva, com base nas vivências do sujeito com o fracasso. Por essa vivência com o real ser constantemente imprevisível, trabalhar consiste em se deparar com a experiência do sofrimento (Moraes, 2013). Mas, esse sofrimento que é gerado pelas contradições da organização do trabalho também é o que mobiliza o trabalhador a superar os impasses, e com isso, modificar sua realidade. Essa capacidade de resistir ao fracasso e de reconhecer o real se denomina como inteligência prática.

Entretanto, o sofrimento pode ter destinos diferentes da mobilização mencionada anteriormente, de modo que, muitas vezes, ao ser confrontado com ele, o trabalhador pode lançar mão de estratégias defensivas, que podem ser coletivas e/ou individuais. As estratégias defensivas, por sua vez, têm como principal efeito a atenuação, de forma cognitiva e simbólica, da percepção desse sofrimento e, apesar de serem intencionais, nem sempre são conscientes. Dessa maneira, apesar de ajudarem os trabalhadores a lidar com o real do trabalho, elas não transformam objetivamente o contexto laboral, de modo que seus riscos permanecem os mesmos (Facas, 2013; Molinier, 2013).

É importante ressaltar que o uso exacerbado dessas estratégias pode levar o sujeito a um estado de adoecimento, a partir do momento em que as ações tomadas por ele com o objetivo de diminuir o sofrimento passam a causar ainda mais danos à sua saúde física e mental.

Contudo, se trabalhar é sofrer, por que o trabalhador se submete a tal situação? Bem, ele espera uma retribuição (Dejours, 2009). Essa retribuição é dada por meio do reconhecimento do seu trabalho. A valia desta retribuição, dada pelo reconhecimento e valorização dos esforços, emerge da elaboração de sentido dado pelo trabalhador às suas vivências do trabalho (Facas, 2009). Assim, quando as situações que geram sofrimento ao

trabalhador podem ser ressignificadas, o prazer tem lugar (Mendes, 2007).

Além do prazer, esse sentimento de reconhecimento também perpassa por um sentimento de pertença. Pois, ao ser reconhecido e valorizado por seu trabalho, passa a reconhecer-se como membro de uma classe trabalhadora, dessa forma, proporcionando uma sensação de pertencimento e afirmação da identidade.

Entretanto, quando há um aumento da precarização da organização do trabalho e inflexibilidade para trabalhar, o sujeito não usufrui de liberdade para lançar mão de sua criatividade, ou seja, da sua inteligência prática. Assim, quando a forma de transformar o sofrimento em prazer encontra-se limitada e escassa, este pode intensificar-se e tornar-se patogênico.

Nesse íterim, com o avanço do neoliberalismo e individualismo, as grandes mudanças que ocorreram no mundo do trabalho contribuem para intensificar a degradação das relações intersubjetivas (Moraes, 2013). Dessa forma, é relevante compreendermos o papel que a organização do trabalho tem no agravamento e manutenção dessa degradação, assim como também, para a ressignificação dessas transformações.

Nesse contexto de precarização do trabalho e das relações sociais, a medicalização, que é a estratégia de defesa em foco neste estudo e que foi apontada, em uma cartilha do Sindicato dos Bancários de Brasília, como uma das principais estratégias utilizadas por essa classe profissional, representa uma maneira de lidar tanto com os sintomas físicos resultantes da sobrecarga e da rotina do trabalho, quanto com os sintomas emocionais. Assim, sintomas como estresse e ansiedade - por exemplo, que muitas vezes são uma consequência das pressões por desempenho e por excelência - são medicalizados como meio de gerir o sofrimento de maneira mais rápida (Zorzanelli, Ortega, & Júnior, 2014).

Dessa maneira, apesar de para a Psicodinâmica o sofrimento ser inerente ao trabalho, e por consequência, não poder ser eliminado da atividade laboral, a importância do seu estudo

centra-se nas possibilidades de se investir em mecanismos que beneficiem a sua transformação (Moraes, 2013).

Assim, parece razoável afirmar que uma das melhores formas para compreender o fenômeno em questão é pela perspectiva de quem os vivencia, ou seja, os trabalhadores. Nesse sentido, foi utilizado nesta pesquisa o PROART, que fundamenta-se no referencial teórico apresentado. Sua aplicação tem como objetivo mapear, a partir das escalas de Organização do Trabalho, Estilos de Gestão, Sofrimento Patogênico no Trabalho e Danos Relacionados ao Trabalho, às características do contexto laboral que possam representar riscos à saúde psicossocial do trabalhador.

A partir desse mapeamento, o protocolo fornece um diagnóstico do nível de riscos psicossociais relativos a cada fator dessas diferentes dimensões do contexto avaliadas, de modo a facilitar a realização de futuras intervenções e, assim, evitar situações de adoecimento e afastamento do trabalho.

Além do PROART, como maneira de enriquecer os dados e identificar particularidades dos riscos aos quais os trabalhadores do presente estudo podem estar vulneráveis, optou-se por utilizar duas escalas sociais de Contexto da Avaliação do Ciclo da Vida (ACV). A ACV Social objetiva, a partir da análise de diferentes dimensões que entrelaçam a vida do trabalhador no âmbito profissional e no social, contribuir para o desenvolvimento sustentável e a promoção do trabalho decente.

Tal como já mencionado, a presente pesquisa teve como objetivo geral: mapear os riscos psicossociais, a fim de subsidiar a elaboração de políticas relacionadas à saúde do trabalhador. Quanto aos objetivos objetivos específicos, foram:

- Investigar as características das dimensões do trabalho propostas pelo PROART.
- Investigar as características das dimensões do trabalho propostas pelo ACV Social.
- Identificar o nível de sofrimento no trabalho vivenciado e os danos causados à

saúde do trabalhadores

- Comparar a relação entre essas dimensões e diferentes grupos demográficos;
- Identificar relações de causalidade entre os diferentes fatores do trabalho das diferentes escalas de avaliação utilizadas;

3. Método

3.1 Procedimentos

Optou-se por realizar o levantamento de dados por meio de um questionário auto-aplicável, por via online, através da plataforma Limesurvey, que ficou disponível aos participantes de 25 de março a 4 de junho de 2023. Esse questionário continha as quatro escalas do Protocolo de Avaliação dos Riscos Sociais no Trabalho (PROART), duas escalas de Contexto da Avaliação Social do Ciclo da Vida e questões sociodemográficas.

O Sindicato dos Bancários do Maranhão viabilizou a divulgação do questionário mencionado anteriormente para os bancários que faziam parte dessa associação. Ressalta-se que antes de ter acesso ao questionário, os participantes leram e aceitaram os termos presentes no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que, por sua vez, listava, brevemente, os objetivos e a duração da pesquisa, bem como explicitava a natureza voluntária da participação e o anonimato garantido na análise dos dados coletados.

3.2 Instrumentos

3.2.1 Questionário Sócio-Demográfico

Questionário sociodemográfico, abordando as seguintes informações: sexo, idade, renda familiar mensal, estado civil, número de filhos - caso tenha, escolaridade, religião, sindicalização, tempo total de trabalho, banco em que trabalha, regional em que trabalha,

cargo/função ocupada, tempo total de serviço na instituição e número de problemas de saúde relacionados ao trabalho no último ano.

3.2.2 Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho

A escala foi originalmente apresentada por Facas (2013), mas optou-se por sua versão mais recente e reduzida de Facas e Mendes (2018). O PROART fundamenta-se numa abordagem crítica e clínica do trabalho. Entende como riscos psicossociais o conjunto de fatores da organização do trabalho, estilos de gestão, sofrimento e danos que afetam a saúde do trabalhador e favorecem o seu adoecimento mental.

Sua aplicação tem como finalidade o mapeamento de riscos por meio de quatro escalas: Escala de Organização do Trabalho, Escala de Estilo de Gestão, Escala de Sofrimento Patogênico no Trabalho e Escala de Danos Relacionados ao Trabalho.

A Escala de Organização do Trabalho (EOT) avalia as tarefas do ambiente de trabalho, bem como as condições materiais e imateriais disponíveis para sua realização; a variedade das tarefas; e a autonomia para realizar e falar sobre o trabalho. Essa escala divide-se em dois fatores: Divisão das tarefas e Divisão social do trabalho. Para cada fator há um grupo de itens correspondentes; sendo em número de 07 e 12, respectivamente.

A segunda escala, Escala de Estilos de Gestão (EEG) objetiva avaliar as características do estilo de gestão adotado pela instituição pesquisada, tais como: centralidade das decisões atribuídas ao gestor, da burocracia, exaltação das regras e do sistema e controle do trabalho; resistência para considerar e reconhecer os limites do outro; trabalho em grupo; exaltação da criatividade e inovação; flexibilização em relação às regras, sistema e controle do trabalho. Essa escala se divide em dois fatores: Estilo Individualista e Estilo Coletivista, sendo que o primeiro contém 10 itens e o segundo, 11.

Já a Escala de Sofrimento Patogênico do Trabalho (ESPT) tem a finalidade de investigar a atribuição de significado ao trabalho pelo trabalhador; os sentimentos de insatisfação e/ou desgaste com o trabalho; os sentimentos de desvalorização e/ou admiração por pessoas do ambiente de trabalho; e a falta de espaço para expressar-se. Essa escala se divide em três fatores: Falta de Sentido do Trabalho, Esgotamento Mental e Falta de Reconhecimento. Cada um deles contém 9, 8 e 11 itens, respectivamente.

Por fim, a Escala de Danos (EDRT) refere-se a possíveis danos que o trabalhador pode sofrer devido ao confronto com o contexto de trabalho. Essa escala se divide em três fatores: Danos psicológicos (7 itens), Danos sociais (7 itens) e Danos físicos (8 itens).

Para avaliar cada um dos itens é empregada uma escala do tipo likert, constituída por cinco pontos, onde 1 corresponde a “nunca”, 2 a “raramente”, 3 a “às vezes”, 4 a “frequentemente” e 5 a “sempre”. Para uma melhor compreensão, a Figura 1 a seguir ilustra a escala.

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre

Figura 1. Escala de frequência do tipo Likert.

Fonte: Facas (2013)

Levando em consideração a forma de avaliação utilizada nas escalas, foram empregados os seguintes níveis de análise:

Tabela 01: Níveis de Avaliação

	Baixo Risco	Médio Risco	Alto Risco	Doenças Ocup.
Organização do Trabalho	3,70 – 5,00	2,31 – 3,69	1,00 – 2,30	Não se Aplica
Gestão Individualista	1,00 – 2,29	2,30 – 3,69	3,70 – 5,00	Não se Aplica
Gestão Coletivista	3,70 – 5,00	2,31 – 3,69	1,00 – 2,30	Não se Aplica
Indicadores de Sofrimento	1,00 – 2,29	2,30 – 3,69	3,70 – 5,00	Não se Aplica
Danos	1,00 – 1,99	2,00 – 2,99	3,00 – 3,99	4,00 – 5,00

3.2.3 Escalas no Contexto da Avaliação Social do Ciclo da Vida

A Avaliação do Ciclo de Vida (ACV) é uma técnica que visa analisar o impacto de produtos e serviços no desenvolvimento sustentável de uma sociedade. Considerando que o desenvolvimento humano social se faz como um pilar para tal sustentabilidade (Omar Chabrawi, 2023), estabeleceu subcategorias de análises a serem mensuradas no âmbito social da ACV. Foram usadas nesta pesquisa escalas de duas subcategorias - de Assédio Sexual e de Assédio Moral - apresentadas em Omar Chabrawi (2023), a fim de complementar o diagnóstico do risco psicossocial, e a avaliação do sofrimento dos trabalhadores do Sindicato dos Bancários do Maranhão.

A subcategoria de Assédio Sexual avalia comportamentos de conotação sexual, indesejados pela vítima e passíveis de interpretação ofensiva, ocorridos no contexto e/ou no local de trabalho. Tais comportamentos podem ser de caráter verbal, não verbal ou físico. Esta escala se divide em duas dimensões: Assédio Sexual no Trabalho e Assédio Sexual no Contexto Organizacional. A primeira é composta por 19 itens que investigam a ocorrência do assédio sexual no trabalho, enquanto a segunda possui 9 itens que investigam como a organização lida com tais ocorrências.

Já a subcategoria de Assédio Moral avalia comportamentos abusivos, ocorridos no contexto e/ou local de trabalho. Tais comportamentos podem ser expressados por palavras, atos, gestos, ameaças ou ofensas aos trabalhadores. Esta escala se divide em três dimensões: Assédio Moral Descendente, Assédio Moral Horizontal e Ascendente, e Assédio Moral no Contexto Organizacional. A primeira é composta por 10 itens que avaliam assédio moral promovido, direta ou indiretamente, pela própria organização de trabalho ao promover um ambiente de trabalho degradante. A segunda possui 7 itens que investigam o assédio presente nas relações hierárquicas diferentes. Já a terceira é composta por 10 itens que avaliam as ações contrárias ao assédio moral no trabalho, tomadas pela organização.

Para avaliar cada um dos itens é empregada uma escala do tipo likert, constituída por cinco pontos, onde 1 corresponde a “Discordo totalmente”, 2 a “Discordo”, 3 a “Não concordo e nem discordo”, 4 a “Concordo” e 5 a “Concordo totalmente”.

3.3 Participantes

O questionário foi respondido integralmente por 641 bancários maranhenses, apesar de ter sido iniciado por 3283 .

Devido ao fato de a pesquisa ter sido realizada por via online, de modo que apenas as pessoas que possuem acesso à Internet puderam respondê-la, havendo, assim um critério

influenciando na seleção da amostra, a amostragem caracterizou-se como não probabilística e, portanto, não é possível obter uma margem de erro.

4. Resultados

4.1 Dados sócio-demográficos

Sexo:

Feminino: 36,8% (n=236);

Masculino: 58,8% (n=377);

Não Responderam: 4,4% (n=28)

Estado Civil:

Casado(a)/União Estável(a): 67,3% (n=433)

Solteiro(a): 21,5% (n=138)

Separado(a)/Divorciado(a): 6,4% (n=41)

Viúvo(a): 0,5% (n=3)

Não Responderam: 4,1% (n=26)

Escolaridade:

Ensino Médio: 4,2% (n=27)

Ensino Superior Incompleto: 12,5% (n=80)

Ensino Superior Completo: 43,7% (n=280)

Pós-Graduação Lato Sensu (Especialização): 33,4% (n=214)

Mestrado: 1,6% (n=10)

Doutorado: 0,2% (n=1)

Pós-Doutorado: 4% (n=0,6)

Não responderam: 3,9% (n=25)

Idade Média:

39,86 (DP: 9,97)

Idade Mínima: 18

Idade Máxima: 66

Tempo Médio de Serviço na Instituição (em anos):

12,96 (DP: 9,12)

Tempo Mínimo: 0

Tempo Máximo: 44

Banco em que Trabalha:

Banco da Amazônia: 4,1% (n=26)

Banco do Bradesco SA: 29,3% (n=188)

Banco do Brasil: 33,5% (n=215)

Banco do Nordeste do Brasil: 5,1% (n=33)

Banco Itaú S.A: 5,6% (n=36)

Banco Santander S/A: 3,0% (n=19)

Caixa Econômica Federal: 15,6% (n=100)

Não Responderam: 3,7% (n=24)

Regional em que trabalha:

Bacabal: 2,0% (n=13)

Balsas: 4,4% (n=28)

Caxias: 0,41% (n=1)

Chapadinha: 2,0% (n=13)

Codó: 0,8% (n=5)

Imperatriz: 26,7% (n=171)

Pedreiras: 2,2% (n=14)

Pinheiro: 5,3% (n=34)

Presidente Dutra: 4,4% (n=28)

Santa Inês: 2,0% (n= 13)

São João dos Patos: 2,2% (n=14)

São Luís: 30,3% (n=194)

Não Responderam/Outros: 13,6% (n=87)

Cargo:

Banco da Amazônia (n=26):

Assistente de Atendimento: 7,7% (n=2)

Assistente Comercial: 7,7% (n=2)

Assistente de Cobrança: 15,4% (n=4)

Caixa Executivo: 3,8% (n=1)

Gerente Geral: 7,7% (n=2)

Gerente Adjunto de Atendimento e Administrativo: 3,8% (n=1)

Operativo (quando não tem função): 15,4% (n=4)

Supervisor de Suporte Operacional: 7,7% (n=2)

Técnico Bancários: 11,5% (n=3)

Não responderam: 19,2% (n=5)

Banco do Bradesco SA (n=188):

Administrativo: 5,3% (n=10)

Assistente PA: 6,9% (n=13)

Assistente Pessoa Física: 3,2% (n=6)

Assistente Pessoa Jurídica: 2,7% (n=5)

Caixa: 12,8% (n=24)

Comercial: 4,3% (n=8)

Escriturário: 3,7% (n=7)

Gerente Administrativa: 4,3% (n=8)

Gerente Comercial: 5,9% (n=11)

Gerente Geral: 4,8% (n=9)

Gerente Pessoa Física: 1,6% (n=3)

Gerente PJ I e II: 8,0% (n=15)

Supervisor I: 8,5% (n=16)

Supervisor II: 1,1% (n=2)

Não responderam: 27,1% (n=51)

Banco do Brasil (n=215):

Escriturário: 32,4% (n= 66)

Caixex: 14,2% (n=29)

Assistente de Negócios: 15,7% (n= 32)

Gerente de Serviços: 4,4% (n= 9)

Gerente de Módulo: 2,5 % (n= 5)

Supervisor de Atendimento: 3,4 % (n= 7)

Gerente de Relacionamento PF, PJ, Agro e Governo: 24,5% (n= 50)

Analista A E B: 0,5% (n= 1)

Assessor: 0,5% (n= 1)

Gerente Geral: 2,0% (n=4)

Não responderam: 5,1% (n= 11)

Banco do Nordeste do Brasil (n=33):

Analista Bancário-18: 11,1% (n=3)

Analista Técnico-18: 3,7% (n=1)

Assistente Administrativo-5: 3,7% (n=1)

Especialista Técnico-12: 3,7% (n=1)

Analista Bancário-8: 22,2% (n=6)

Analista Bancário-7: 18,5% (n=5)

Analista Bancário-8: 11,1% (n=3)

Analista Bancário-6: 7,4% (n=2)

Analista Bancário-5: 11,1% (n=3)

Analista Bancário-3: 7,4% (n=2)

Não Responderam: 18,2% (n=6)

Banco Itaú S.A (n=36):

Agente Comercial: 22,2% (n=8)

Caixa: 13,9% (n=5)

Comercial: 5,6% (n=2)

Gerente de Relacionamento: 5,6% (n=2)

Gerente de Rel. Empresa 4: 16,7% (n=6)

Gerente de Rel. Uniclass: 11,1% (n=4)

Gerente Geral Comercial: 2,8% (n=1)

Gerente Operacional: 2,8% (n=1)

Setor Operacional: 5,6% (n=2)

Supervisor Operacional: 5,6% (n=2)

Não responderam: 8,3% (n=3)

Banco Santander S/A (n=19):

Agente Comercial: 5,3% (n=1)

Caixa: 15,8% (n=3)

Comercial: 15,8% (n=3)

Gerente de Relacionamento: 36,8% (n=7)

Gerente Geral: 5,3% (n=1)

Gerente Geral Comercial: 10,5% (n=2)

Gerente Operacional: 5,3% (n=1)

Operacional: 5,3% (n=1)

Caixa Econômica Federal: 15,6% (n=100)

Assistente: 13,8% (n=9)

Assistente de Agência: 4,6% (n=3)

Assistente de Atendimento: 4,6% (n=3)

Assistente de Atendimento e Negócios: 7,7% (n= 5)

Assistente Regional: 3,1% (n= 2)

Caixa: 20,0% (n= 13)

Gerente de Atendimento e Negócios I: 1,5% (n= 1)

Gerente de Atendimento Pessoa Física: 13,8% (n=9)

Gerente de Atendimento PJ Público Privado: 3,1% (n=2)

Gerente de Canais e Negócios: 4,6% (n=3)

Gerente de Centralizadora: 1,5% (n= 1)

Gerente de Clientes e Negócios: 3,1% (n= 2)

Gerente Geral: 7,7% (n= 5)

Operador de Mesa: 1,5% (n= 1)

Supervisor - Centralizadora/Filial: 1,5% (n= 1)

Supervisor de Atendimento: 1,5% (n= 1)

Tesoureiro Executivo: 6,2% (n= 4)

Não responderam: 35% (n= 35)

4.2 Escala da Organização do Trabalho

A escala de Organização do Trabalho (EOT) é dividida em dois fatores: o de divisão das tarefas e o de divisão social do trabalho. Enquanto o primeiro refere-se à avaliação da percepção dos trabalhadores acerca das condições de organização e execução das tarefas, o segundo está mais relacionado à autonomia e liberdade experienciada no trabalho.

Os itens desta escala foram avaliados a partir de uma escala Likert de 5 pontos (Figura 1) e, por terem sido formulados de maneira positiva, quanto maior o escore, menor o risco psicossocial experimentado. Considerando o desvio padrão (DP) em relação ao ponto médio, os parâmetros de avaliação de média e frequência do fator, para EOT, são os explicitados na tabela 02.

Tabela 02. Parâmetros de Avaliação para a Escala de Organização do Trabalho.

Risco Alto (1,00-2,29)	Risco Médio (2,30-3,69)	Risco Baixo (3,70-5,00)
Resultado negativo, representa altos riscos psicossociais. Demanda intervenções imediatas nas causas, visando eliminá-las e/ou atenuá-las	Resultado mediano, representa um estado de alerta/situação limite para os riscos psicossociais no trabalho. Demanda intervenções a curto e médio prazo.	Resultado positivo, representa baixos riscos psicossociais. Aspectos a serem mantidos, consolidados e potencializados na Organização do Trabalho.

Adaptada de Facas (2013).

Como regra geral válida para todas as escalas, ressalta-se que O DP representa o nível de dispersão das respostas, de modo que: a) quando menor do que 1, indica que as respostas foram relativamente uniformes e podem ser verdadeiramente representadas pela média; b) se maior do que 1, houve alta variação nas respostas dos participantes, de modo que a média não se torna muito representativa. Por fim, é importante ressaltar que um alto desvio-padrão não invalida o dado lançado.

4.2.1 Divisão das Tarefas (DT)

Esse fator apresentou um escore médio de 2,82 (DP=0,86), representando um risco médio de acordo com os parâmetros de avaliação da escala, o que representa uma situação limite para os riscos psicossociais no trabalho. O gráfico abaixo apresenta as frequências de respostas que compuseram o escore médio:

Frequência DT

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

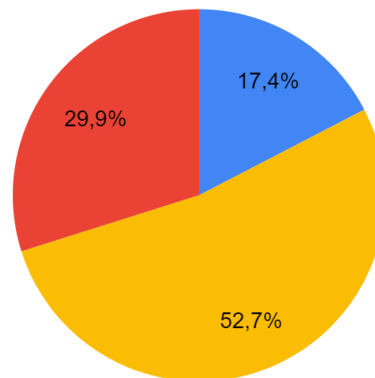


Gráfico 1. Frequência relativa à Divisão de Tarefas

Como é possível observar no gráfico, 52,7% dos participantes avaliaram que a Divisão das Tarefas representa um risco psicossocial de nível médio, o que reforça o escore médio apresentado anteriormente, evidenciando um estado de alerta sobre os riscos psicossociais no trabalho e indicando a necessidade de intervenções a curto e médio prazo. Cabe ainda destacar que 29,9% dos respondentes classificaram com alto risco e apenas 17,4% dos respondentes avaliaram os riscos como baixos.

Inferre-se dos resultados a necessidade de intervenções acerca destes riscos. Estas intervenções devem ser executadas de forma assertiva considerando a demanda específica apresentada pelo grupo. Para tal encaminhamento, a seguir, é apresentada a tabela que detalha os itens com maiores e menores riscos do fator Divisão de Tarefas.

Tabela 03. Itens que oferecem maiores e menores riscos no fator Divisão de Tarefas

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	O número de trabalhadores é suficiente para a execução das tarefas.	2,37	1,11
	O ritmo de trabalho é adequado	2,54	1,14
	Os prazos para realização das tarefas são flexíveis	2,55	1,09
Menores Riscos	Os recursos de trabalho são em número suficiente para a realização das tarefas	2,99	1,12
	Os equipamentos são adequados para a realização das tarefas	3,18	1,13
	O espaço físico disponível para a realização do trabalho é adequado	3,41	1,22

Não foram encontradas diferenças estatisticamente relevantes no modo de classificação deste fator de acordo com os dados sociodemográficos de cargo, banco, regional, sexo, escolaridade, faixa etária, tempo no serviço e estado civil.

4.2.2 Divisão Social do Trabalho (DST)

Esse fator apresentou um escore médio de 3,09 (DP=0,75), que significa um risco médio, caracterizado por uma situação de alerta e limite para os riscos psicossociais do trabalho, de forma similar ao fator DT. É possível observar maior detalhamento dos dados que formaram esse escore por meio do gráfico:

Frequência DST

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

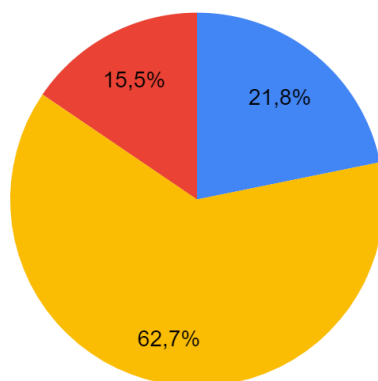


Gráfico 2. Frequência relativa à Divisão Social do Trabalho

Concordante ao escore médio, o gráfico aponta que 62,7% dos participantes avaliaram o fator DST como de médio risco, 15% avaliaram como alto, enquanto apenas 21,8% avaliaram como baixo risco. Apesar da maioria dos respondentes terem identificado o fator como de risco médio, é importante observar que houve uma parcela dos participantes que o identificou como alto, o que deve ser devidamente considerado para a elaboração de intervenções futuras.

Tabela 04. Itens que oferecem maiores e menores riscos para Divisão Social do Trabalho

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Há flexibilidade nas normas para a execução das tarefas	2,44	1,05
	Os funcionários participam das decisões sobre o trabalho	2,64	1,13
	Tenho autonomia para realizar as tarefas como julgo melhor	2,88	1,09
Menores	A comunicação entre chefe e subordinado é adequada	3,34	1,15

Riscos			
	Há qualidade na comunicação entre os funcionários	3,43	1,02
	As tarefas que executo em meu trabalho são variadas	3,61	1,14

Não foram encontradas diferenças estatisticamente relevantes no modo de classificação deste fator de acordo com os dados sociodemográficos de cargo, banco, regional, sexo, escolaridade, faixa etária, tempo no serviço e estado civil.

4.3 Escala de Estilos de Gestão (EEG)

A Escala de Estilos de Gestão (EEG) é composta por dois fatores. Sendo o primeiro fator, Estilo Individualista, caracterizado por uma forte centralização das decisões, burocracia, exaltação de regras, rigoroso sistema de controle do trabalho. Além disso, também se configura pela presença de resistência para considerar e reconhecer os limites do trabalhador, estabelecendo demandas de forma arbitrária. O segundo fator é o Estilo Coletivista, que tem como característica o trabalho em grupo dos seus membros, exaltação da criatividade e inovação. Há uma maior flexibilização em relação às regras e ao sistema de controle do trabalho. Além do mais, os membros são encorajados e reconhecidos por seu compromisso com o trabalho.

Assim, a EEG tem como finalidade identificar quais são as características do estilo de gestão praticadas na organização. Os itens são avaliados por uma escala que varia de 1 a 5 pontos, assim, o ponto médio considerado é 3. Dessa forma, quando os valores da média estiverem perto do ponto médio da escala (3,00), significa uma presença moderada de

determinado estilo, abaixo de 2,30 há baixa presença do estilo mencionado, em contrapartida a isso, os valores acima de 3,50 há alta predominância do estilo.

Tabela 05. Parâmetros de Avaliação para a Escala de Estilos de Gestão.

Estilo Individualista		
Baixa Presença (1,00-2,29)	Moderada (2,30-3,69)	Predominante (3,70-5,00)
Estilo Coletivista		
Predominante (1,00-2,29)	Moderada (2,30-3,69)	Baixa Presença (3,70-5,00)

4.3.1 Estilo Individualista (EI)

Esse fator obteve um escore médio de 3,16 (DP=0,76), e considerando os parâmetros de avaliação da escala, configura-se um estado de risco médio e que sinaliza um estado de alerta. No gráfico abaixo, é possível observar mais detalhadamente as frequências de respostas que formularam este escore:

Frequência EI

● Estilo Pouco Característico ● Presença Moderada ● Predominância do Estilo

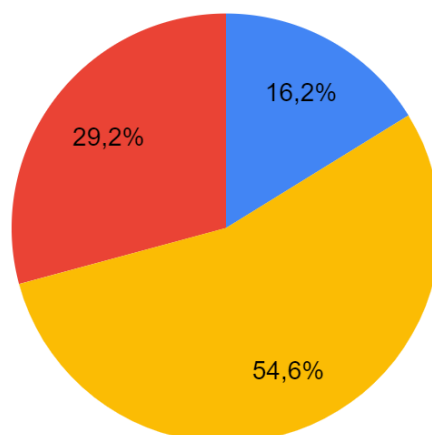


Gráfico 3: Frequências Relativas ao Estilo Individualista.

O gráfico aponta que 83,8% dos participantes avaliaram o fator como presença predominante ou moderada, o que implica uma forte percepção quanto a presença do Estilo de Gestão Individualista no trabalho bancário maranhense. Destes, 29,2% avaliaram a presença do estilo individualista como predominante e 54,6% como moderada, enquanto apenas 16,2% responderam como estilo pouco característico. A tabela abaixo apresenta os itens que obtiveram maiores e menores escores nesse fator:

Tabela 06. Itens de fatores que demonstram maior ou menor presença do Estilo Individualista (E.I.):

	Item	Média	DP
Indicadores de maior presença do E.I.	É creditada grande importância para as regras nesta organização	3,96	0,97
	A hierarquia é valorizada nesta organização	3,95	1,00
	Há forte controle do trabalho	3,72	0,97
Indicadores de menor presença do E.I.	Aqui os gestores preferem trabalhar individualmente	2,54	1,11
	Em meu trabalho, incentiva-se a idolatria dos chefes	2,62	1,34
	Os gestores desta organização se consideram insubstituíveis	2,76	1,28

A partir das análises estatísticas, é perceptível que por mais que haja a predominância de estilos de gestão intermediários aos modelos coletivista e individualista, o modelo intermediário ainda é mais tendencioso para o estilo individualista, delatando maior tendência de controle exacerbado sobre o trabalhador, o que tem implicações significativas sobre a saúde da categoria, conforme se verá mais adiante. Também pode-se constatar, observando-se

os indicadores que mais indicam e menos indicam a presença do Estilo Individualista, que os primeiros, relacionam-se com o modo de gestão enquanto política institucional (grande importância creditada pela organização às regras, à hierarquia e ao controle do trabalho). Por sua vez, os itens que menos indicam a presença do Estilo Individualista para os respondentes (preferência dos gestores pelo trabalho individual, idolatria aos chefes e sentimentos dos gestores de serem insubstituíveis), parecem relacionados com as condutas adotadas especificamente pelos gestores imediatos, mais próximos dos trabalhadores no cotidiano.

Aqui, vale ressaltar que houve variação significativa entre as localidades de trabalho, ou seja, dependendo da região do Estado, isto é, da cidade, tem-se diferentes comportamentos característicos em termos do estilo de gestão. Exemplo disso, constata-se nos dados da regional de São Luiz, que se apresentou como a mais característica do estilo individualista, o que pode estar associado à maior proximidade e influência da gestão estratégica e institucional dos respectivos bancos.

4.3.2 Estilo Coletivista (EC)

Esse fator obteve um escore médio de 3,04 (DP=0,85), que significa um estado de predominância desse estilo num nível médio, tal como foi observado quanto ao Estilo Individualista, considerando os parâmetros de avaliação da escala. Nesse sentido, uma interpretação possível, considerando-se também os dados qualitativos oriundos da Escuta Clínica dos trabalhadores que buscaram atendimento psicológico, é que quando os respondentes assinalam com a presença predominante do Estilo de Gestão Individualista, estão se referindo ao modo de gestão institucional, enquanto políticas e práticas de gestão adotada pelos bancos, as quais tem ênfase na rigidez das normas, da hierarquia e do controle do trabalho. Por sua vez, quando se referem à presença predominante do Estilo de Gestão Coletivista, pode ser que estejam levando em conta o estilo de alguns gestores imediatos e a forma como manejam as questões cotidianas do trabalho. No gráfico abaixo, é possível

observar detalhadamente as frequências de respostas que formularam o resultado do escore que médio para a presença do Estilo Coletivista:

Frequência EC

● Estilo Pouco Característico ● Presença Moderada ● Predominância do Estilo

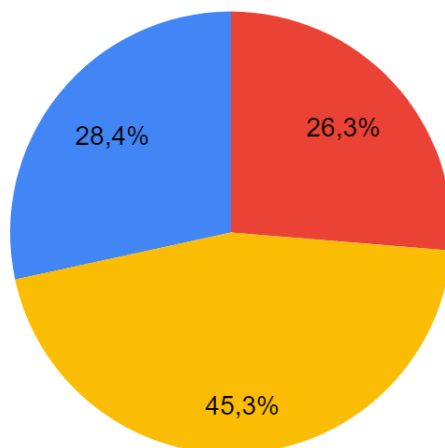


Gráfico 4: Frequências Relativas ao Fator Estilo Coletivista

O gráfico aponta que 71,6% dos respondentes, a maioria da amostra, apontou como estilo de presença moderada ou pouco característico. Destas, 45,3% apontaram como de presença moderada, e 26,3% como estilo pouco característico., enquanto o restante da amostra, 28,4% respondentes classificaram como estilo predominante. É possível observar os itens associados à maior ou menor presença desse estilo e seus respectivos escores na tabela a seguir:

Tabela 07. Itens de fatores que demonstram maior ou menor presença do Estilo Coletivista:

	Item	Média	DP
Indicadores de maior presença do E.C.	As pessoas são compromissadas com a organização mesmo quando não há retorno	3,66	0,98
	Somos incentivados pelos gestores a buscar novos desafios	3,35	1,13

	O trabalho coletivo é valorizado pelos gestores	3,27	1,11
Indicadores de menor presença do E.C.	As decisões nesta organização são tomadas em grupo	2,61	1,11
	Existem oportunidades semelhantes de ascensão para todas as pessoas	2,69	1,16
	Os gestores favorecem o trabalho interativo de profissionais de diferentes áreas	2,86	1,08

Considerando as análises estatísticas, a predominância do estilo coletivista é menor do que a do individualista e, por mais que haja a valorização de características coletivistas, os fatores de maior e menor risco da tabela acima ainda apontam distâncias entre o papel desempenhado por membros diferentes de um mesmo grupo. Ademais, como já apresentada a diferença entre regionais de trabalho, se faz importante apontar a regional Pedreiras como a de resultado mais positivo frente ao estilo coletivista. O motivo de discrepância entre as características estilísticas de cada organização não pode ser mapeado com este trabalho, logo, é uma possível investigação para pesquisas futuras, embora se possa traçar algumas hipóteses e interpretações possíveis, a partir dos dados da Escuta Clínica, como mencionado anteriormente.

4.4 Escala do Sofrimento Patogênico no Trabalho (ESPT)

A Escala de Indicadores de Sofrimento no Trabalho (ESPT) é composta por três fatores. O primeiro é Falta de Sentido no Trabalho e, se caracteriza por sentimentos de inutilidade relacionados ao trabalho. O segundo fator Esgotamento Mental se configura por sentimentos de insatisfação, desgaste, desânimo e injustiça. Por fim, o terceiro fator Falta de Reconhecimento diz respeito a sentimentos de desvalorização e/ou admiração por pessoas do ambiente de trabalho, e por falta de espaço para expressar-se.

Os itens da escala são avaliados a partir de uma escala de 5 pontos e, como os itens da ESPT são formulados de maneira negativa, considera-se que quanto maior os escores maiores são os riscos de sofrimento patogênico no ambiente de trabalho. Dessa forma, tendo em vista as informações mencionadas e, considerando o desvio-padrão em relação ao ponto médio, os parâmetros para a avaliação de média e frequências do fator serão os seguintes:

Tabela 08. Parâmetros de Avaliação para a de Sofrimento Patogênico no Trabalho.

Risco Baixo (1,00-2,29)	Risco Médio (2,30-3,69)	Risco Alto (3,70-5,00)
Resultado positivo, representa baixos riscos psicossociais. Aspectos a serem mantidos, consolidados e potencializados na Organização do Trabalho.	Resultado mediano, representa um estado de alerta/situação limite para os riscos psicossociais no trabalho. Demanda intervenções a curto e médio prazo.	Resultado negativo, representa altos riscos psicossociais. Demanda intervenções imediatas nas causas, visando eliminá-las e/ou atenuá-las

4.4.1 Falta de Sentido do Trabalho (FST)

O escore médio apresentado no fator de Falta de Sentido no Trabalho foi de 2,23 (DP=0,93), o que significa um risco baixo. Apesar disso, é importante observar que a diferença para ser caracterizado como de risco médio seria de apenas 0,07.

Frequência FST

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

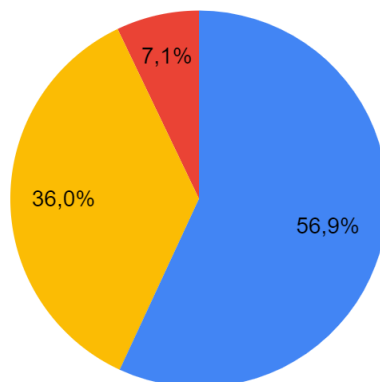


Gráfico 5. Frequência relativa à Falta de Sentido no Trabalho

Concordante ao escore médio, o gráfico aponta que a maioria dos respondentes avaliou o fator FST como de baixo risco. Apesar disso, 43,1% dos participantes avaliaram como médio ou alto risco, o que deve ser considerado.

Tabela 09. Itens que oferecem maiores e menores riscos para Falta de Sentido do Trabalho.

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Sinto-me desmotivado para realizar minhas tarefas	2,80	1,19
	Sinto-me inútil em meu trabalho	2,60	1,26
	Sinto-me improdutivo no meu trabalho	2,43	1,19
Menores Riscos	Minhas tarefas são banais	1,81	1,09
	Meu trabalho é sem sentido	1,83	1,13
	Meu trabalho é irrelevante para o desenvolvimento da sociedade	1,88	1,15

A partir de análises inferenciais, observou-se que há uma diferença significativa entre as avaliações dos participantes de diferentes níveis de escolaridade. Nesse sentido, participantes com menor nível de escolaridade apresentaram maior média no fator Falta de sentido no trabalho, enquanto participantes de maior nível de escolaridade apresentaram menor média.

Além disso, também foi observada a diferença entre respondentes de diferentes faixas de tempo no serviço. Neste caso, participantes com mais tempo de serviço apresentaram maior média para o fator FST, enquanto os com menos tempo apresentaram média menor.

4.4.2 Esgotamento Mental (EM)

O fator de Esgotamento Mental apresentou um escore médio de 3,20 (DP=0,99), o que representa um médio risco psicossocial e portanto uma situação limite que demanda intervenções num curto e médio prazo.

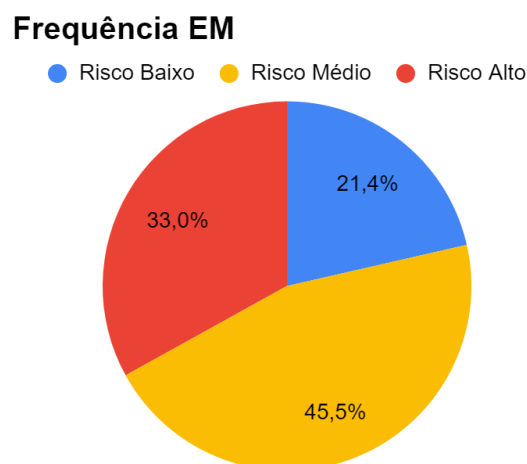


Gráfico 6. Frequência relativa ao Esgotamento Mental

O gráfico apresenta que 45,5% dos participantes avaliaram o fator de esgotamento mental como de médio risco e 33% avaliaram como de alto risco, o que compõe 75,5% da amostra. Dessa forma, apenas 21,4% avaliaram o fator como de baixo risco, o que significa

uma situação limite para os riscos psicossociais no trabalho e que demanda intervenções num curto prazo.

Para observar detalhadamente os itens que obtiveram mais ou menos escores, apresenta-se a tabela abaixo.

Tabela 10. Itens que oferecem maiores e menores riscos no fator Esgotamento Mental

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Meu trabalho é cansativo	3,81	1,05
	Meu trabalho é desgastante	3,75	1,06
	Meu trabalho me sobrecarrega	3,60	1,12
Menores Riscos	Meu trabalho me faz sofrer	2,69	1,26
	Meu trabalho me causa insatisfação	2,73	1,24
	Meu trabalho me frustra	2,92	1,24

A partir de análises inferenciais notou-se que pessoas do sexo feminino apresentaram média maior para o fator de Esgotamento Mental, enquanto pessoas do sexo masculino apresentaram média menor, aspecto este um importante ponto a ser considerado e pode estar associado à sobrecarga de trabalho vivenciada pelas mulheres no contexto familiar e doméstico.

4.4.3 Falta de Reconhecimento do Trabalho (FRT)

O fator Falta de Reconhecimento do Trabalho apresentou um escore médio de 2,33 (DP=0,95), representando uma situação de médio riscos psicossociais no trabalho. Para melhor compreensão da frequência de respostas, é possível observar o gráfico abaixo.

Frequência FRT

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

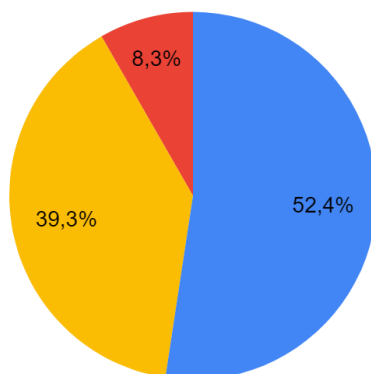


Gráfico 7. Frequência relativa à Falta de Reconhecimento no Trabalho

Discordante ao escore médio, o gráfico apresenta que a maioria dos respondentes avaliou o fator de falta de reconhecimento do trabalho como baixo, porém, não se pode ignorar que um percentual significativo, 47,6% dos participantes, avaliaram o fator como de médio ou alto risco. Destes, 39,3% avaliaram como de médio risco, enquanto 8,3% avaliaram como de alto risco.

Tabela 11. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Falta de Reconhecimento no Trabalho

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Meu trabalho é desvalorizado pela organização	2,77	1,21
	Falta-me liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho	2,76	1,26
	A submissão do meu chefe à ordens superiores me causa revolta	2,57	1,25
	Meus colegas são indiferentes comigo	2,03	1,05

Menores	É difícil a convivência com meus colegas	2,03	1,00
Riscos	O trabalho que realizo é desqualificado pela chefia	2,17	1,14

A partir de análises inferenciais, foi possível observar diferenças significativas entre os respondentes de diferentes escolaridades, e também entre os respondentes de diferentes bancos. Os participantes com menor escolaridade sinalizaram maior falta de reconhecimento no trabalho, enquanto os com maior escolaridade apresentaram uma média menor. Quanto aos participantes de diferentes bancos, destaca-se que os respondentes que trabalham no banco Itaú apresentaram uma média mais alta para o fator de falta de reconhecimento no trabalho, enquanto os que trabalham no Banco da Amazônia apresentaram uma média menor. Outro aspecto interessante que se pode observar, é que os maiores fatores de risco para a Falta de Reconhecimento no trabalho se relacionam com a desvalorização do trabalho pela organização (e não pelos gestores imediatos) e com a falta de liberdade para expressar o que pensa sobre o seu próprio trabalho, Quanto aos gestores e chefes imediatos, pesa negativamente a submissão deles às ordens e normativos institucionais, que gera sentimentos de revolta e desamparo, este último muito frequentemente referido pelos trabalhadores que buscam a Escuta Clínica. Vale ainda registrar que indiferença e dificuldade de convivência com colegas foram apontados como de baixo risco, assim como a desqualificação do trabalho pela chefia, embora esta, com uma diferença bem menor no escore.

4.5 Escala de Danos Relacionados ao Trabalho (EDRT)

A EDRT é dividida em três fatores: danos psicológicos, sociais e biológicos. O primeiro caracteriza-se por sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral, o segundo pelo isolamento e pela dificuldade em relacionar-se socialmente e o terceiro, por sua vez, é representado por dores no corpo e distúrbios biológicos em geral.

A escala Likert de 5 pontos apresentada anteriormente também foi utilizada como maneira de avaliação dos itens da EDT. Os itens são negativos, ou seja, quanto maior o escore, maiores são os riscos psicossociais à saúde do trabalhador. Conforme a distância do DP em relação ao ponto médio, os parâmetros para a avaliação da média, DP e frequência do fator estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 12. Parâmetros de avaliação para a EDRT.

Risco Baixo (1,00-2,29)	Risco Médio (2,30-3,69)	Risco Alto (3,70-5,00)
Resultado positivo, representa baixos riscos psicossociais. Aspectos a serem mantidos, consolidados e potencializados na Organização do Trabalho.	Resultado mediano, representa um estado de alerta/situação limite para os riscos psicossociais no trabalho. Demanda intervenções a curto e médio prazo.	Resultado negativo, representa altos riscos psicossociais. Demanda intervenções imediatas nas causas, visando eliminá-las e/ou atenuá-las

O desvio-padrão, como foi mencionado anteriormente, representa o nível de dispersão das respostas, de modo que, se ele for menor do que 1, indica que todas as respostas foram relativamente uniformes e podem ser verdadeiramente representadas pela média. Ademais, é importante ressaltar que um alto desvio-padrão não invalida o dado lançado.

4.5.1 Danos Psicológicos (DP)

Esse fator apresentou um escore médio de 2,76 (DP=1,07), que de acordo com os parâmetros de avaliação para esta escala, significa que está caracterizado por riscos psicossociais médios, o que representa uma situação de alerta e demanda intervenções em curto e médio prazo. É possível observar mais detalhes sobre o fator no gráfico a seguir:

Frequência DP

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

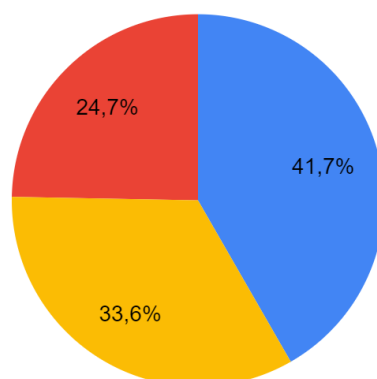


Gráfico 8. Frequências relativas ao fator Danos Psicológicos.

De acordo com o gráfico, a maioria, isto é, 58,3% dos respondentes, avaliaram os danos psicológicos causados pelo trabalho bancário como estando num nível de risco médio ou alto, o que merece atenção urgente. Destes, 33,6% observam como de risco médio, e 24,7% como de alto risco. Os demais, 41,7% da amostra, avaliaram o fator como de baixo risco. É possível observar os itens com maiores e menores riscos do fator na tabela a seguir.

Tabela 13. Itens que oferecem maiores e menores riscos no fator de Danos Psicológicos

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Mau-Humor	2,99	1,05
	Tristeza	2,96	1,16
	Perda da autoconfiança	2,79	1,22
Menores Riscos	Amargura	2,52	1,25
	Solidão	2,64	1,27
	Vontade de desistir de tudo	2,69	1,30

As análises inferenciais apontaram discrepância entre os dados das regionais de trabalho, de forma que a regional que apresentou maior risco de danos psicológicos foi a de São João dos Patos. Em contrapartida, a regional cujo risco apresentado foi menor, foi a regional de Pedreiras - que também é a regional com maiores características de estilo coletivista de gestão, o que sugere alguma associação entre um Estilo Coletivista e menores riscos de que os trabalhadores sofram danos psicológicos decorrentes do trabalho bancário.

4.5.2. Danos Sociais (DS)

O fator Danos Sociais (DS) apresentou um escore médio de 2,45 (DP=0,97), o que representa um resultado médio que compõe um estado limite e de alerta aos riscos psicossociais. No gráfico seguinte há especificações acerca do fator:

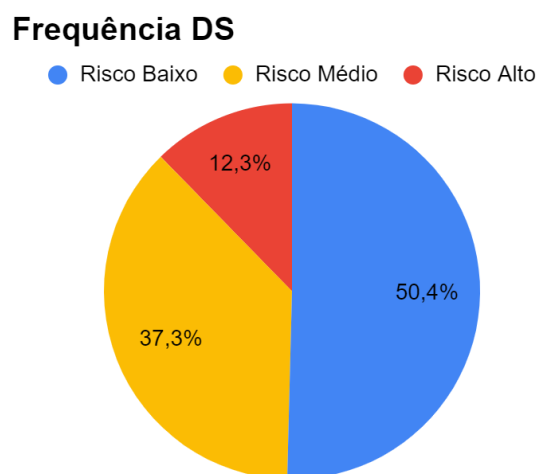


Gráfico 9. Frequências relativas ao fator Danos Sociais.

Como observado acima, 50,4% da amostra avaliou o fator como de baixo risco, o que é compreendido como a maioria dos respondentes. Apesar disso, é preciso considerar que 49,6% dos respondentes avaliaram o fator como de médio ou alto risco, sendo 37,3% como médio e 12,3% como alto. Dessa forma, destaca-se que a diferença foi de apenas 0,4%, o que pode ter influenciado no escore médio apresentado anteriormente.

Tabela 14. Itens que oferecem maiores e menores riscos no fator de Danos Sociais

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Vontade de ficar sozinho	2,94	1,27
	Impaciência com as pessoas em geral	2,71	1,17
	Conflitos nas relações familiares	2,42	1,10
Menores Riscos	Agressividade com os outros	2,20	1,11
	Dificuldade com os amigos	2,22	1,100
	Insensibilidade em relação aos colegas	2,32	1,13

Para além da pequena diferença do escore médio apresentado anteriormente, a análise inferencial dos itens de maior e menor risco apresentou diferença significativa nos dados referentes ao sexo dos trabalhadores. A média masculina correspondeu a 2,36, enquanto a feminina correspondeu a 2,61, o que implica que a avaliação dos fatores, por parte das mulheres, foi pior do que a avaliação dos homens, indicando que a questão de gênero merece atenção, posto que as mulheres estão sendo mais impactadas em termos de danos sociais decorrentes do trabalho bancário, o que mais uma vez, pode estar associado à sobrecarga decorrente da divisão sexual do trabalho na sociedade brasileira.

4.5.3 Danos Físicos (DF)

O fator de Danos Físicos (DF) apresentou um escore médio de 3,07 (DP=0,90), apresentando um resultado de risco médio de acordo com os parâmetros da escala, riscos psicossociais que devem ser observados e elucidados, carecendo de intervenções num curto e médio prazo, havendo-se de se considerar que foi um dos escores mais altos . Abaixo, o gráfico aponta as frequências específicas relacionadas ao escore médio:

Frequência DF

● Risco Baixo ● Risco Médio ● Risco Alto

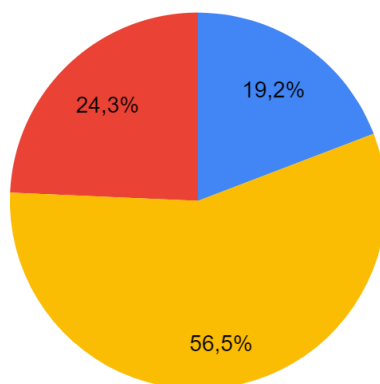


Gráfico 10. Frequências relativas ao fator Danos Físicos.

Para este fator, foi possível observar, a partir do gráfico, que 82,8% dos respondentes, a maioria significativa da amostra, avaliou os danos físicos como estando num nível médio ou alto, o que indica que grande parte dos bancários que responderam a pesquisa já sentem no corpo os danos decorrentes da sobrecarga e do excesso de trabalho. Dentre estes, 24,3% dos participantes avaliaram como de alto risco, 56,5% avaliaram como de médio risco, e apenas 19,2% avaliaram como de baixo risco. A tabela abaixo disponibiliza em detalhes as médias dos itens de maiores e menores riscos deste fator.

Tabela 15. Itens que oferecem maiores e menores riscos no fator de Danos Físicos

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Dores nas costas	3,47	1,12
	Dores no corpo	3,43	1,13
	Alterações no sono	3,42	1,18
	Distúrbios Circulatórios	2,44	1,16

Menores	Alterações no apetite	2,77	1,19
Riscos	Distúrbios digestivos	2,96	1,17

Aqui, a análise inferencial indicou diferenças estatisticamente significativas em duas dimensões sociodemográficas: o sexo dos trabalhadores e o banco em que trabalham. No que se refere às avaliações dos fatores de risco, entre os sexos, o escore médio masculino foi de 2,90, enquanto o feminino foi de 3,32. Isto é, a avaliação do escore médio feminino foi maior que o masculino, implicando pior avaliação por parte das mulheres. Mais uma vez, as mulheres são mais impactadas em termos dos danos físicos decorrentes do trabalho bancário. Já a respeito do recorte de avaliação por banco, a pior avaliação foi feita por parte dos trabalhadores do Banco Itaú SA, de média 3,50, e a menor, por parte dos trabalhadores do Banco da Amazônia, de média 2,40. Recomenda-se, diante disso, estudos qualitativos e entrevistas com trabalhadores de ambos os bancos, a fim de compreender quais são os elementos que pesam positiva e negativamente em cada realidade.

4.6 Escala de Assédio Moral

A Escala de Assédio Moral (EAM) é composta por três subescalas: Assédio Moral Descendente (AMD), Assédio Moral Horizontal e Ascendente (AMHA), e Assédio Moral no Contexto Organizacional (AMCO). A primeira avalia o ambiente propício ao assédio moral promovido pela própria organização de trabalho, enquanto a segunda avalia a presença do assédio entre diferentes posições hierárquicas da organização, e a terceira tem como objetivo avaliar a concordância do respondente frente às ações adotadas ou não pela organização do trabalho a fim de identificar, investigar e combater o assédio moral no trabalho, tomadas pela organização.

Para avaliar cada um dos 27 itens da escala, uma escala do tipo likert é empregada,

constituída por cinco pontos, onde 1 corresponde a “Discordo totalmente”, 2 a “Discordo”, 3 a “Não concordo e nem discordo”, 4 a “Concordo” e 5 a “Concordo totalmente”. Considerando que os itens das subescalas Assédio Moral Descendente e Assédio Moral Horizontal e Ascendente foram formuladas de forma negativa, considera-se que, quanto maiores os escores, maiores são os riscos de sofrimento psicossocial no trabalho. Contudo, a subescala Assédio Moral no Contexto Organizacional teve seus itens construídos de forma positiva, implicando que quanto maior o escore, menor o risco.

4.6.1 Assédio Moral Descendente

Esta subescala avalia a percepção dos participantes a respeito do quanto o ambiente de trabalho propicia a manifestação do Assédio Moral, por meio de itens como “A chefia constringe os(as) trabalhadores(as) para conseguir o que quer” e “Há trabalhadores(as) que são ofendidos(as) por seus(suas) chefes, por meio de palavras”.

Este fator apresentou um escore médio de 2,7634 (DP=1,16319), pode-se observar detalhadamente as frequências de respostas no gráfico abaixo.

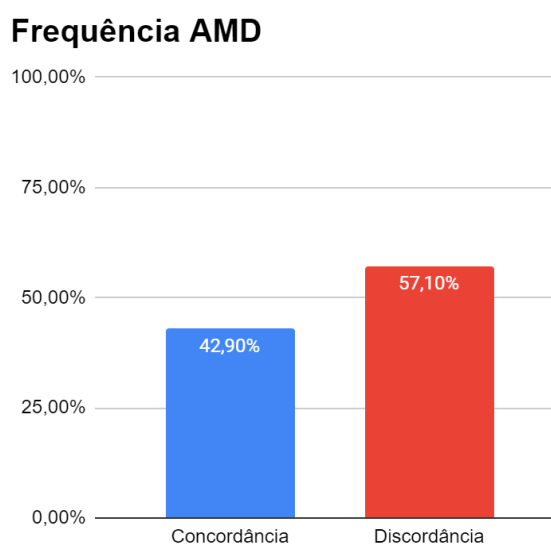


Gráfico 11. Frequência relativa às Manifestações de Assédio Moral Descendente

Observa-se que 42,9% dos participantes concordaram com itens que denunciam a

manifestação do Assédio Moral Descendente, enquanto 57,1% dos participantes discordaram de tais itens. Por mais que a maioria dos participantes tenha demonstrado discordância, a pequena diferença entre as duas frequências de resposta chama atenção por delatar uma presença significativa de Assédio Moral, e deve ser considerada nas ações e intervenções a serem propostas pelo Sindicato dos Bancários do Maranhão na luta por trabalho digno e pela saúde dos trabalhadores bancários do Maranhão.

Considerando os dados sociodemográficos, ficou evidente que a avaliação do Assédio Moral Descendente apresentou variação significativa de acordo com a regional em que os participantes trabalham. A regional de Santa Inês apresentou o maior escore (MÉDIA=3,35), o que implica maior risco psicossocial frente às manifestações de Assédio Moral Descendente, enquanto a regional de Pedreiras apresentou o menor escore (MÉDIA=1,94), implicando menor risco psicossocial frente à instância avaliada.

A variação significativa da característica de resposta entre as regionais aponta que embora constata-se violências no trabalho bancário maranhense que se associam ao modo de gestão do trabalho num nível institucional, o que promove um ambiente conveniente para manifestações de assédio moral entre os trabalhadores, é possível que a presença de um Estilo de Gestão Coletivista, sustentado pelos gestores imediatos, apesar da pressão que sofrem para fazer o contrário, faça alguma diferença em termos da não perpetuação de condutas assediadoras. Alguns dados qualitativos da Escuta Clínica apontam, por outro lado, que os gestores imediatos que insistem em questionar as práticas de gestão definidas institucionalmente de forma tácita ou não, costumam sofrer episódios de perseguição e pressão por interporem limites nas suas condutas gerenciais, evitando comportamentos assediadores.

Tabela 16. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Assédio Moral Descendente

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	A chefia exige coisas que os(as) trabalhadores(as) não podem cumprir	3,16	1,27
	Há trabalhadores(as) que sofrem perseguição de seus(suas) chefes.	3,06	1,35
	A chefia força os(as) trabalhadores(as) a realizarem atividades contra sua própria vontade.	2,88	1,29
Menores Riscos	A chefia debocha dos(as) trabalhadores(as).	2,32	1,23
	Há trabalhadores(as) que são agredidos(as) moralmente por seus(suas) chefes, por meio de gestos.	2,63	1,3
	As críticas da chefia aos(às) trabalhadores(as) são destrutivas.	2,71	1,25

Na tabela, é perceptível que os fatores mais propícios a promover o Assédio Moral no ambiente de trabalho, são referentes à imposição, cobrança e uso de autoridade das chefias sobre os trabalhadores. Tais manifestações de assédio se caracterizam mais pelo uso de ferramentas e privilégios da hierarquia profissional do que do ataque pessoal e da ofensa explícita, fatores também apresentados na tabela, porém com menores riscos quando comparados aos citados anteriormente.

4.6.2 Assédio Moral Horizontal e Ascendente

A subescala em questão visa analisar a presença do Assédio Moral entre as diferentes hierarquias da organização por meio de itens mais direcionados a essa temática, como: “Há colegas de trabalho que ofendem outros(as) trabalhadores(as), por meio de palavras”.

Este fator apresentou um escore médio de 2,7171 (DP= 1,10276) e sua frequência detalhada pode ser observada no gráfico a seguir.

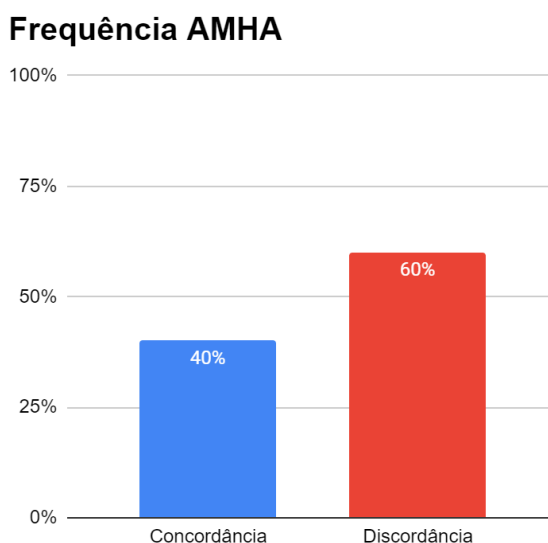


Gráfico 12. Frequência relativa às Manifestações de Assédio Moral Horizontal e Ascendente

Observa-se que 40% dos participantes demonstraram concordância com a manifestação do Assédio Moral Horizontal e Ascendente, enquanto 60% dos participantes demonstraram discordância. Apesar de a discordância ser maior que a concordância, estatisticamente, a porcentagem de concordância ainda é bem significativa, denunciando a necessidade de olhar e intervir cuidadosamente sobre o contexto de diferenças profissionais hierárquicas no qual os participantes se encontram.

Na tabela abaixo, é possível observar os fatores considerados de maior e de menor risco psicossocial, na manifestação do Assédio Moral Horizontal e Ascendente.

Tabela 17. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Assédio Moral Horizontal e Ascendente

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Há colegas de trabalho que debocham de outros(as) colegas.	3,01	1,28
	Há colegas de trabalho que perseguem outros(as) colegas.	2,93	1,31
	Há trabalhadores(as) que são humilhados(as) por outros(as) colegas de trabalho.	2,83	1,28
Menores Riscos	Há trabalhadores(as) que chantageiam seus(suas) chefes em troca de benefícios.	2,33	1,09
	Há trabalhadores(as) que ameaçam outros(as) colegas de trabalho para conseguirem o que querem.	2,58	1,17
	Há trabalhadores(as) que são agredidos(as) moralmente, por meio de gestos, por outros(as) colegas de trabalho.	2,69	1,23

Os dados apresentados na tabela indicam que os fatores de maior risco são referentes a ataques de cunho pessoal e verbal, de forma que as relações se constroem permeadas de atritos manifestos por desvalorização e desrespeito entre os colegas de trabalho. Enquanto, chantagens, ameaças e ataques gestuais aparecem como fatores de menor risco de promoção de Assédio Moral Horizontal e Ascendente.

4.6.3 Assédio Moral no Contexto Organizacional

Aqui, mediu-se a percepção dos participantes frente à existência e efetividade de ações adotadas pela organização para identificar, investigar e combater o assédio moral no

contexto organizacional, a partir de itens como: “A política de combate ao assédio moral no trabalho é fácil de entender” e “A política de combate ao assédio moral no trabalho é divulgada entre os trabalhadores”.

Este fator apresentou um escore médio de 3,1477 (DP= 0,80590) e é possível observar sua frequência detalhada no gráfico abaixo.

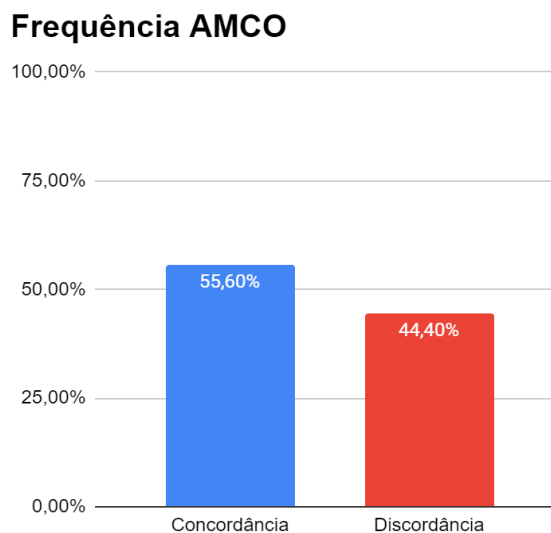


Gráfico 13. Frequência relativa às Manifestações de Assédio Moral no Contexto Organizacional

Observa-se que 55,6% dos participantes apresentam concordância com os fatores que mensuram a existência e efetividade das ações contrárias ao assédio moral e 44,4% apresentam discordância. Aqui, se faz fundamental reforçar que esta subescala possui itens formulados com teor positivo, de forma que quanto maior a concordância com os itens, mais os participantes percebem a presença e eficiência de tais ações, logo, menor o risco psicossocial. Diante disso, a frequência de concordância ser maior que a de discordância, indica que a maioria reconhece as ações almeçadas por parte da organização. Contudo, a porcentagem de discordância ainda é estatisticamente bem significativa, sendo apenas uma pequena diferença entre as duas frequências. Isto posto, faz-se necessário criar, intervir e aprimorar cuidadosamente as ações organizacionais contrárias ao Assédio Moral.

Na tabela abaixo, é possível observar os itens que caracterizaram os maiores e menores riscos psicossociais, de acordo com as respostas dos participantes.

Tabela 18. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Assédio Moral no Contexto Organizacional

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Após investigação e confirmação da denúncia, o(a) assediador(a) moral é devidamente punido(a).	2,84	1,16
	A política de combate ao assédio moral no trabalho possui ações concretas e aplicáveis.	2,94	1,17
	A organização oferece formas de apoio às vítimas de assédio moral.	3,05	1,12
Menores Riscos	Há meios anônimos para denunciar o assédio moral no trabalho.	3,62	1,06
	Há meios objetivos para denunciar o assédio moral no trabalho.	3,49	1,12
	Há política de combate ao assédio moral no trabalho.	3,47	1,10

Na tabela, pode-se perceber que os itens que apontam maior risco aos trabalhadores frente ao Assédio Moral no Contexto Organizacional dizem sobre a falta de ações práticas de combate ao assédio, uma vez que apontam a não punição do assediador, a falta de políticas de combate concretas e de apoio à vítima, que se faz indispensável.

Em referência aos menores riscos, fica claro que o que menos arrisca o combate ao assédio moral não são os mecanismos de denúncia do assédio e a política contrária como um todo, uma vez que eles existem, o que carece de investigação e investimento são as implicações práticas após a denúncia.

Como já citado, esta subescala tem itens de caráter positivo, então, quanto menor a média das respostas, maior o risco psicossocial. Entretanto, o item “Há trabalhadores(as) que ofendem sua chefia, por meio de palavras” é formulado com teor negativo, divergindo dos demais itens da subescala, uma vez que a relação entre a média de respostas e o risco psicossocial seria interpretada como diretamente proporcional, isto é, quanto menor a sua média de respostas, menor risco psicossocial esse item traz.

Diante disto, o item “Há trabalhadores(as) que ofendem sua chefia, por meio de palavras” (MÉDIA= 2,35; DP= 1,09) desta subescala não entrou na tabela de maiores riscos, apesar de ter uma média menor que a dos itens apresentados no espaço “Maiores Riscos”. Considerando o padrão de análise estatística desta pesquisa e a média referente a este item, se faz de suma importância ressaltar que, a partir da sua singularidade, este é um item que se classificaria dentre os de menores riscos psicossociais.

4.7 Escala de Assédio Sexual (EAS)

A Escala de Assédio Sexual (EAS) é composta pela Escala de Assédio Sexual no Trabalho (EAST) e sua subescala, a Escala de Assédio Sexual no Contexto Organizacional (EASC). Enquanto a primeira avalia a frequência da ocorrência do assédio, a segunda tem como objetivo avaliar a concordância do respondente frente às ações adotadas ou não pela organização do trabalho a fim de identificar, investigar e combater o assédio sexual.

Os 19 itens da Escala de Assédio Sexual no Trabalho foram avaliados a partir de uma escala Likert de 5 pontos, com as opções de resposta: 1 - Nunca , 2 - Raramente, 3 - Às vezes, 4 - Frequentemente, 5 - Sempre. Para esta escala, considerando que os itens foram formulados de forma negativa, quanto maiores os escores, maior é o risco psicossocial apresentado.

Os 9 itens da Escala de Assédio Sexual no Contexto Organizacional foram também avaliados a partir de uma escala Likert de 5 pontos, com as opções de resposta: 1 - Discordo

totalmente, 2 - Discordo, 3 - Não concordo nem discordo, 4 - Concordo e 5 - Concordo totalmente. Considerando que os itens desta escala foram formulados de forma positiva, considera-se que, quanto menores os escores, maiores são os riscos de sofrimento psicossocial no trabalho.

4.7.1 Manifestações do Assédio Sexual no Trabalho

Neste fator, mediu-se a percepção dos participantes quanto à manifestação do assédio sexual no trabalho, a partir de questões como “Pedido de favor sexual em troca de benefício” ou “Ameaça verbal para realizar ato sexual”.

O fator apresentou um escore médio de 1,28 (DP=0,53) e pode-se observar detalhadamente a frequência de respostas dos participantes no gráfico abaixo.

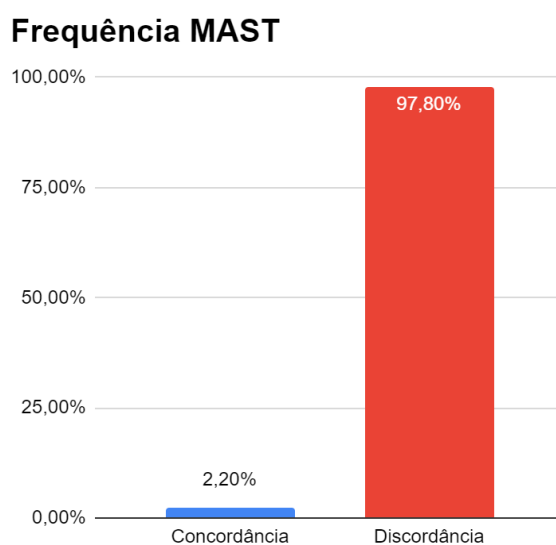


Gráfico 14. Frequência relativa às Manifestações de Assédio Sexual no Trabalho

É possível observar que apenas 2,20% dos respondentes sinalizaram concordância quanto à manifestação do assédio sexual no trabalho, enquanto 97,80% responderam com discordância. Quanto a isso, destaca-se que 11 participantes são correspondentes ao

percentual de 2,20%, que apesar de não ser um grande valor em porcentagem, deve ser um dado considerado de extrema importância, por expor alguma manifestação de assédio sexual.

A partir dos dados, observou-se que 61,55% (N=301) dos respondentes eram do sexo masculino, enquanto apenas 38,45% (N=188), ou seja, a minoria, eram do sexo feminino. Além disso, com a realização de estatísticas inferenciais, notou-se que há uma diferença significativa entre as avaliações dos participantes de diferentes sexos. Nesse sentido, respondentes do sexo masculino apresentaram maior média no fator, enquanto participantes de sexo feminino apresentaram menor média.

Tabela 19. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Assédio Sexual no Trabalho

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Comentário inapropriado, com sentido sexual	1,81	0,99
	Piada ou estória de conteúdo sexual e ofensiva	1,76	1,01
	Cantada desagradável e indesejável	1,53	0,88
Menores Riscos	Ameaça verbal para realizar ato sexual	1,13	0,51
	Chantagem para me envolver em ato sexual	1,15	0,53
	Situação em que fui apalpado(a)	1,16	0,56

A partir dos itens que apresentaram as maiores médias, observa-se maior tendência da apresentação de assédio sexual de forma verbal, a partir de comentários, piadas ou cantadas. Com isso, destaca-se a importância de intervenções visando eliminar e/ou atenuar o assédio manifestado.

4.7.2 Assédio Sexual no Contexto Organizacional

Neste fator, mediu-se a avaliação dos participantes quanto à existência e efetividade das ações adotadas pela organização para identificar, investigar e combater o assédio sexual no contexto organizacional, a partir de questões como “A política de combate ao assédio sexual no trabalho é amplamente divulgada entre os(as) trabalhadores(as)” ou “As normas da política de combate ao assédio sexual no trabalho são fáceis de entender”.

O fator apresentou um escore médio de 3,49 (DP=0,88) e é possível observar a frequência de respostas a partir do gráfico abaixo.

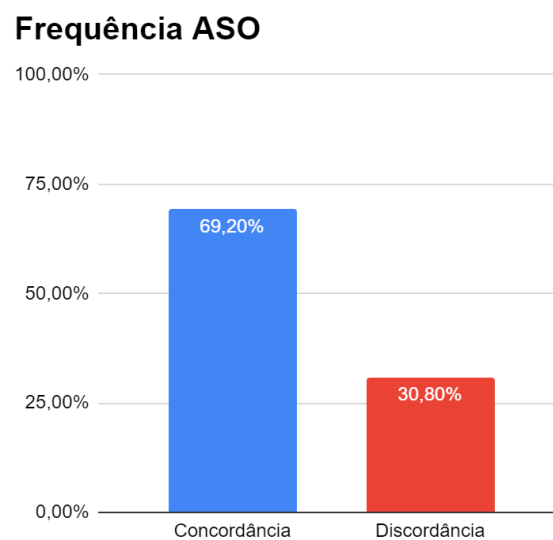


Gráfico 15. Frequência relativa ao Assédio Sexual no Contexto Organizacional

O gráfico aponta que 69,20% dos respondentes concordaram com a existência e efetividade das ações contra o assédio sexual na organização, enquanto 30,80%, ou seja, 149 participantes, discordaram.

Abaixo, é possível observar os itens com maiores e menores riscos psicossociais relacionados ao fator.

Tabela 20. Itens que oferecem maiores e menores riscos para o fator Assédio Sexual no Contexto Organizacional

	Item	Média	DP
Maiores Riscos	Há ações de acolhimento às pessoas vítimas de assédio sexual	3,21	1,01
	As pessoas que cometem assédio sexual e são consideradas culpadas, são devidamente punidas	3,23	1,04
	A política de combate ao assédio sexual no trabalho possui ações concretas e aplicáveis	3,34	1,05
Menores Riscos	A organização fornece meios para denunciar o assédio sexual no trabalho	3,85	0,91
	A organização possui política de combate ao assédio sexual no trabalho	3,82	0,99
	Há meios anônimos para denunciar o assédio sexual no trabalho	3,72	0,97

Apesar de não haver uma grande variância entre as médias, que foram apresentadas entre 3,21 e 3,72, observa-se que elas não correspondem a uma pontuação que represente a existência e a eficiência de medidas contra o assédio sexual para os riscos psicossociais no trabalho, considerando os valores da escala Likert apresentada no item 4.7 acerca do Assédio Sexual no Contexto Organizacional (4,0 - concordo a 5,0 - concordo totalmente). Logo, recomenda-se a realização de pesquisas posteriores, a fim de compreender os elementos envolvidos nas respostas dos participantes.

Além disso, a partir de estatísticas inferenciais, notou-se que houve variância entre as respostas de participantes de diferentes faixas de tempo no serviço. Participantes com mais tempo no trabalho apresentaram maior média para o fator Assédio Sexual no Contexto Organizacional, enquanto participantes com menos tempo apresentaram menor média.

4.8 Análise de Regressão

Até aqui, fez-se a apresentação dos resultados para cada escala, separadamente. A seguir, serão apresentados os resultados da Análise de Regressão *Stepwise*, a qual permite estabelecer um nexo de explicação dos fatores entre si.

A fim de facilitar a interpretação de tais resultados, convém ressaltar que: a) o valor de R², quando apresentado, aponta o quanto uma variável (R² parcial) ou um modelo (R² do modelo) explicam o fator estudado; b) os valores Beta indicam o quanto o aumento em 1 desvio-padrão (DP) dos preditores aumentam no fator estudado; c) por sua vez, o valor F deve ser assim interpretado: quanto mais distante do valor 1,00, menor a chance de que o resultado da regressão tenha acontecido por erro amostral. Para esta pesquisa, somente foram considerados valores de F maiores que 100,00; c) para efeitos de análise, somente serão considerados os resultados em que o grau de significância (p) foi estatisticamente significativo, isto é foi menor do que 0,001.

Ressalta-se ainda que serão apresentados em seguida somente os modelos que melhor predizem cada um dos fatores anteriormente mencionados ao longo deste relatório.

4.8.1 Danos Físicos

A regressão indica que o Esgotamento Mental é o fator que melhor prediz os resultados sobre Danos Físicos, com nível de explicação de 44,5%. Na tabela a seguir estão apresentados os valores achados para este modelo.

Tabela 21. Regressão Danos Físicos

Preditor(es)	R ² Modelo	Beta	F do modelo
Esgotamento Mental	0,445	0,668	210,870

Ressalta-se, tal como destacado anteriormente, que o valor Beta indica o quanto o aumento em 1 desvio-padrão (DP) dos preditores, aumentam no fator. Assim, o aumento de um DP em Esgotamento Mental resulta no aumento de 0,668 DP em Danos Físicos, mostrando forte associação entre eles.

4.8.2 Danos Sociais

Já os Danos Sociais podem ser causados em 48,7% pelo Esgotamento Mental, conforme se pode observar na tabela abaixo, donde se pode constatar ainda que o aumento de 1 DP em Falta de Reconhecimento resulta no aumento de 0,700 DP em Danos Sociais.

Tabela 22. Regressão Danos Sociais

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Esgotamento Mental	0,487	0,700	251,030

4.8.3 Danos Psicológicos

Já os Danos Psicológicos podem ser causados em 66,8% pelo Esgotamento Mental, conforme se pode observar na tabela abaixo, donde se pode constatar ainda que o aumento de 1 DP em Esgotamento Mental resulta no aumento de 0,818 DP em Danos Psicológicos.

Tabela 23. Regressão Danos Psicológicos

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Esgotamento Mental	0,668	0,818	527,296

Como pode ser observado pelos valores de R2, o Esgotamento Mental é o fator que melhor explica os danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho.

4.8.4 Falta de Reconhecimento

Conforme apresentado na tabela a seguir, menores riscos à saúde em termos do fator Falta de Reconhecimento é melhor explicado pela presença do Estilo Coletivista (62,5%), enquanto os maiores riscos de Falta de Reconhecimento são explicados pela presença do Assédio Moral Descendente (8,1%).

Tabela 24. Regressão Falta de Reconhecimento

Preditor(es)	R2 Parcial	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Estilo Coletivista	0,625	0,706	-0,484	493,247
Assédio Moral Descendente	0,081		0,419	

Conforme visto acima, a baixa predominância do Estilo Coletivista de Gestão nos dá a melhor explicação para a Falta de Reconhecimento vivenciada pelos bancários maranhenses pesquisados. O valor Beta indica que, em geral, o aumento de 1 DP em Estilo Coletivista diminui em 0,484 o DP o valor da Falta de Reconhecimento. Por sua vez, maior presença de características do Assédio Moral Descendente aumenta a percepção de Falta de Reconhecimento em 0,419.

4.8.5 Esgotamento Mental

Tendo sido o Esgotamento Mental o fator que melhor explica os danos físicos e psicossociais, será feita a partir de agora, uma análise da sua origem e dos fatores a ele associados.

A partir da tabela abaixo, pode-se observar que os maiores riscos de Esgotamento Mental podem ser explicados em 46,4% pela baixa predominância do Estilo Coletivista de Gestão.

Tabela 25. Regressão Esgotamento Mental

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Estilo Coletivista	0,464	-0,683	253,139

Conforme aponta o valor R2 parcial, a baixa predominância do Estilo Coletivista nos dá a melhor explicação para o Esgotamento Mental, sendo que, em geral, o aumento de 1,00 DP diminui em 0,683 o DP o valor do Esgotamento Mental e o aumento de 1 DP no Estilo Individualista, aumenta em 0,313 o Esgotamento Mental. Isso quer dizer que quanto menos individualista e competitiva for a gestão, menores serão os riscos de Esgotamento Mental.

4.8.6 Falta de Sentido do Trabalho

Tal qual ocorre em relação à Falta de Reconhecimento, a Falta de Sentido do trabalho para os bancários respondentes também é melhor explicada pela baixa predominância do Estilo de Gestão Coletivista (38,5%), conforme se pode ver na tabela a seguir.

Tabela 26. Regressão Falta de Sentido do Trabalho

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Estilo Coletivista	0,385	-0,622	187,332

Conforme pode ser observado pelo valor do Beta, o aumento de 1 DP no Estilo Coletivista, diminui em 0,622 a Falta de Sentido do Trabalho. Deste modo, um estilo de

gestão coletivista, com ênfase na colaboração dos trabalhadores entre si, proporcionará a eles vivenciar mais sentido no trabalho.

4.8.7 Estilo de Gestão Coletivista

Se um Estilo de Gestão Coletivista atua proporcionando aos bancários que vivenciem mais Sentido no Trabalho, então faz-se oportuno identificar que elemento(s) favorece(m) a presença desse estilo de gestão.

Observando a tabela a seguir, constata-se que para os bancários pesquisados, esse estilo de gestão pode ser explicado basicamente de acordo com o modo de Divisão Social do Trabalho (64,8%). Isto significa dizer que são o grau de autonomia e liberdade que a gestão possibilita aos trabalhadores no planejamento e na execução das suas atividades, o que melhor caracteriza um Estilo de Gestão Coletivista para os respondentes.

Tabela 27. Regressão Estilo de Gestão Coletivista

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Divisão Social do Trabalho	0,648	0,806	902,930

Por sua vez, o valor Beta indica que é tamanha a relação de causalidade entre esses dois aspectos que o aumento de 1 DP em Divisão Social do Trabalho aumenta em 0,806 o DP o Estilo de Gestão Coletivista. Isso implica dizer que quanto menos risco de falta de autonomia e liberdade para participar das decisões que envolvem suas atribuições diárias, mais coletivo será o estilo de gestão na concepção dos bancários pesquisados.

4.8.8 Estilo de Gestão Individualista

Observando a tabela a seguir, constata-se que para os bancários pesquisados, esse estilo de gestão pode ser explicado basicamente de acordo com o modo de Divisão Social do

Trabalho (64,8%), ou seja, de acordo com a falta de autonomia e liberdade dos trabalhadores para opinarem sobre o planejamento e a execução cotidiana das suas tarefas. .

Tabela 28. Regressão Estilo de Gestão Individualista

Preditor(es)	R2 Modelo	Beta	F do modelo
Divisão Social do Trabalho	0,387	-0,623	300,306

Por sua vez, o valor Beta indica que o aumento de 1 DP em Divisão Social do Trabalho diminui em 0,623 o DP o Estilo de Gestão Coletivista. Logo, se aumenta a falta de liberdade e autonomia dos trabalhadores em termos da sua rotina de trabalho, diminui a predominância do Estilo de Gestão Coletivista e aumenta o Estilo Individualista.

4.9 Modelo Explicativo da relação Trabalho – Riscos Psicossociais

Para fins de visualização, a tabela 30 a seguir dispõe de modo sintético e ilustrativo, o modelo de nexos causal desvelado pelas análises de regressão. Pode-se constatar por exemplo, que a predominância do Estilo de Gestão Individualista, aumenta a falta de sentido do trabalho, o esgotamento mental e a falta de reconhecimento. Por sua vez, o esgotamento mental implica em danos físicos e psicológicos, enquanto a falta de reconhecimento resulta em danos sociais e psicológicos.

Tabela 29. Modelo Explicativo da relação Trabalho bancário – Riscos psicossociais

Preditores	Fatores Explicados
Divisão Social do Trabalho ↑ (i.e. quanto mais flexível)	Estilo de Gestão Individualista ↓ Estilo de Gestão Coletivista ↑
Estilo de Gestão Coletivista ↑	Falta de Reconhecimento ↓

(i.e. quanto mais presente)	Esgotamento Mental ↓
	Falta de Sentido do Trabalho ↓
Assédio Moral Descendente ↑ (i.e. quanto mais presente)	Falta de Reconhecimento ↑
Esgotamento Mental ↑ (i.e. quanto mais presente)	Danos Físicos ↑
	Danos Psicológicos ↑
	Danos Sociais ↑

5. Considerações Diagnósticas e Recomendações

Considerando-se os objetivos desta pesquisa, quais sejam: a) mapear os riscos psicossociais do trabalho bancário no Maranhão; b) analisar o grau e as fontes de sofrimento/adoecimento para os trabalhadores e trabalhadoras e c) analisar os danos causados à sua saúde, a análise integrada dos dados levantados indica a existência de um estado de alerta em termos dos riscos à saúde dos trabalhadores bancários pesquisados, os quais demandam intervenções num curto e médio prazo.

Contatou-se que as maiores ameaças à saúde estão relacionadas com a presença de danos físicos, psicológicos e sociais em nível médio e alto, com frequência relevante. Além disso, também ameaçam a saúde dos trabalhadores e se configuram como risco potencial, o modelo de gestão predominantemente rígido e individualista e o esgotamento emocional causado pelo contexto do trabalho, já que impera como política institucional do setor bancário, a ênfase nas regras, metas e prazos e no controle do trabalho, sem que os sujeitos possam opinar quanto às decisões referentes ao seu cotidiano profissional.

Embora esse modo de funcionamento do trabalho bancário tenha se mostrado, de maneira geral, predominante de forma pelo menos moderada, independente da classificação dos bancos como públicos, privados ou mistos, do tempo de atuação ou da área/cargo a que

pertenciam os trabalhadores respondentes, indicando portanto um modo de gestão característico desse segmento, considera-se relevante destacar que foi observada alguma variação a depender da localidade ou região do estado dos bancários que responderam à pesquisa.

Assim, a localidade de São Luís apresentou-se como a mais característica do Estilo de Gestão Individualista, o que pede um aprofundamento para ouvir esses trabalhadores e analisar os elementos envolvidos nessa caracterização, tendo em vista que os respondentes de São Luís corresponderam à 30,3% da amostra e que esse estilo de gestão tem forte associação com o Esgotamento Mental. Outrossim, como hipótese possível para justificar a maior incidência desse estilo em São Luís, a capital do Maranhão, lança-se a ideia de que isso possa ter relação com a maior proximidade física entre os postos de trabalho e os representantes da gestão institucional e suas políticas, o que pode implicar em maior controle do trabalho e maior rigidez quanto ao cumprimento de normas e regras institucionais. Na outra ponta, a localidade de Pedreiras foi a que obteve resultado mais positivo para o Estilo Coletivista, cabendo destacar que os respondentes da pesquisa nessa localidade correspondem a apenas 2,2% da amostra.

Em todo caso, recomenda-se a realização de observações em campo e entrevistas com trabalhadores de ambas as localidades, a fim de analisar os elementos que contribuem para essa percepção dos bancários, principalmente considerando-se que o modelo prevê uma forte articulação entre, de um lado o Estilo Coletivista e menores escores de Esgotamento Mental e de outro lado, o Estilo Individualista e a maior incidência de Esgotamento Mental.

Quanto às repercussões em termos de adoecimento e sofrimento patológico, pôde-se constatar suas manifestações: a) no esgotamento mental, reflexo da sobrecarga e do trabalho desgastante e cansativo; b) na falta de reconhecimento, que se traduz pela falta de liberdade para opinar sobre o seu próprio trabalho, no sentimento de desvalorização e na revolta com a

submissão das chefias a ordens superiores; os quais, por sua vez, repercute em danos físicos (dores no corpo, nas costas e alterações no sono), psicológicos (mau humor, tristeza, perda da confiança) e sociais (isolamento, impaciência e conflitos familiares). Recomenda-se, em termos de intervenção do Sindicato, considerando-se o nível de danos psicológicos decorrentes do trabalho, prioridade para os trabalhadores da localidade de S. João dos Patos, haja vista ter sido onde foi observado maior risco para a saúde, dada a alta incidência de sentimentos de tristeza, perda da autoconfiança e mau-humor.

Outro dado apontado pela pesquisa, que merece atenção e aprofundamento, além de indicar a necessidade de ações e intervenções específicas do Sindicato, refere-se ao nível de adoecimento e danos sobre a saúde das mulheres. Comparativamente aos trabalhadores do sexo masculino, elas tiveram maior escore na avaliação do Esgotamento Mental e nos níveis de Danos Sociais e Danos físicos, consequentes do trabalho, indicando, portanto, maiores riscos de: cansaço, desgaste e sobrecarga; isolamento social, impaciência e conflitos familiares, além de dores no corpo, dores nas costas e alterações no sono. Complementarmente, os dados da Escuta Clínica apontam que isto pode estar associado, de alguma maneira, às constantes transferências de cidade e à experiência da maternidade, quando as mulheres são muito mais demandadas e se acentuam conflitos entre a vida familiar e a vida profissional. Aqui, recomenda-se a criação de espaços específicos de escuta coletiva, compartilhamento de experiências e busca de enfrentamentos, destinados especificamente ao público feminino, além da movimentação política do Sindicato na busca da garantia e da igualdade de direitos para as mulheres bancárias.

Também há outros grupos de trabalhadores que carecem de um olhar cuidadoso e atencioso em termos de ações de acolhimento pelo Sindicato e ações voltadas à sua saúde, são eles: a) os de menor escolaridade, os quais apresentam maiores escores em termos de falta de reconhecimento e falta de sentido do trabalho, o que pode torna-los mais suscetíveis

a episódios depressivos e de baixa auto-estima; b) os com maior tempo de trabalho bancário, que apresentaram maiores escores em termos de Falta de Sentido do Trabalho; valendo lembrar que possivelmente estes estão se aproximando da possibilidade de aposentadoria, o que por si só, conforme vários estudos, tende a gerar conflitos mais acentuados; c) trabalhadores do Banco Itaú, que tiveram escores mais altos para a falta de reconhecimento e os danos físicos, indicando maior incidência de desvalorização do seu trabalho pela organização e falta de liberdade para opinar sobre suas tarefas e sofrimento termos de em danos físicos como dores no corpo e nas costas e alterações no sono.

De um modo geral, os únicos fatores que apresentaram predominantemente um baixo risco para a saúde da maioria dos trabalhadores foram: a) o sentido que eles atribuem ao seu trabalho, já que percebem-no como relevante para a sociedade em geral e para si mesmos (56,9%); b) a falta de reconhecimento, especificamente quanto a indiferença dos colegas e dificuldade de relacionamento com os mesmos, pelo menos 52,4% reconheceram esse itens como de baixo risco; c) o assédio sexual, já que apenas 2,2% concordou com a existência de manifestações de condutas nesse sentido, embora se deva considerar a predominância de pessoas do sexo masculino entre os respondentes. Outrossim, ainda que o índice de concordância com manifestações de assédio sexual tenha se mostrado baixo, dada a dimensão das consequências para as vítimas do assédio sexual, tanto em termos psíquicos, subjetivos, quanto social, recomenda-se um olhar atento para as localidades/bancos onde essa concordância comparecer.

Destaca-se que, não obstante esses aspectos de menor risco em alguns itens, dada a conjuntura laboral e o modo de funcionamentos das instituições bancárias, ainda assim, é predominante entre os trabalhadores sentimentos de desmotivação, inutilidade, improdutividade e baixa auto-estima, o que possivelmente tem relação com a dimensão irreal das metas propostas e com a insuficiência no número de trabalhadores para a realização das

tarefas. Também cabe destacar que embora apontem o predomínio do estilo individualista, dado o forte controle e a rigidez das normas, os trabalhadores avaliam mais favoravelmente a qualidade da comunicação com os colegas e uma atuação dos gestores que remete mais ao coletivismo do que ao individualismo, embora avaliem negativamente a submissão deles à rigidez superior.

Outro dado que também vai de encontro aos fatores de baixo risco, é a concordância de 40% dos respondentes com a existência de manifestações de Assédio Moral, sendo maior ainda a concordância de que embora existam políticas de combate ao assédio e canais de denúncia sigilosos mantidos pelos bancos, na prática, não há investigação e se há, predomina o sentimento de impunidade e falta de apoio às vítimas.

Diante do quadro descrito, recomenda-se ações de curto e médio prazo, a fim de evitar maiores danos e minimizar aqueles já causados. Destaca-se que tais ações devem ser voltadas para a categoria como um todo, independente do banco de origem, uma vez de maneira geral, salvo raras exceções, os resultados apontam para a homogeneidade dos riscos a que estão expostos, embora se possa definir prioridades, a partir das especificidades destacadas anteriormente. Quanto às exceções de acordo com o banco de origem, cabe destacar uma exceção positiva: os dados que sinalizam menores índices de falta de reconhecimento e falta de sentido do trabalho entre os respondentes do Banco da Amazônia. Em contraste, os respondentes do Banco Itaú, como já mencionado, apresentam os piores escores para esses dois fatores.

Como ponto de partida inicial, destaca-se a importância da continuidade de ações de ampla divulgação e debate destes resultados com a categoria, usando diferentes meios como cartilhas, oficinas, visitas às agências e rodas de conversa, dentre outros, a fim de sensibilizar os trabalhadores para os riscos à sua saúde e desmitificar o discurso de que o adoecimento da categoria é decorrente tão somente de questões subjetivas e individuais. Ao contrário, o que a

pesquisa vem demonstrar é que se trata de um problema de saúde coletiva, diretamente articulado ao modo de gestão do trabalho no contexto capitalista brasileiro, notadamente em termos da redução do número de trabalhadores, que gera sobrecarga e intensifica o Esgotamento Mental. Em especial, recomenda-se a realização de rodas de conversas, sensibilização e divulgação tanto dos resultados, quanto do serviço de Escuta Clínica aos trabalhadores da Regional São Luís, onde foi maior a incidência do Estilo de Gestão Individualista, que está mais diretamente associado ao Esgotamento Mental.

Acredita-se que a partir disso, seja possível sensibilizar os trabalhadores quanto aos problemas relacionados ao modo de funcionamento do trabalho bancário e suas repercussões sobre a saúde, conscientizando-os do seu caráter e origem sociais e não simplesmente individual, mobilizando-os assim para o engajamento em prol da luta coletiva por trabalho digno, pela sua própria saúde e da categoria. Entende-se que essas ações também podem promover relações de mais aproximação entre os bancários e sindicato, em que se sintam escutados e percebam a atuação da instituição na busca pela prevenção e assistência à saúde dos trabalhadores.

Complementarmente, considera-se imprescindível a divulgação desses resultados para a sociedade em geral, assim como junto a outras categorias profissionais e a representantes dos Poderes Legislativo e Judiciário, a fim de chamar a atenção para a gravidade dos riscos a que estão submetidos os trabalhadores bancários no Maranhão. Como mais uma ação, defende-se a permanência do espaço de Escuta Clínica do trabalho prioritariamente para os trabalhadores vítimas de violência no trabalho, para os afastados por licença saúde com motivo relacionado ao contexto laboral, os que estão fazendo uso de medicação devido à problemas no trabalho, mas podendo atender todos que apresentem demandas relacionadas a atenção psicossocial voltada para os conflitos que emergem da relação com o trabalho.

A propósito, destaca-se que esse serviço de Escuta Clínica foi criado no Sindicato em abril de 2020, já atendeu cerca de 80 trabalhadores e tem como principais objetivos: a) prestar atendimento especializado em clínica do trabalho; b) realizar pesquisa qualitativa com ênfase nos fenômenos do assédio moral e do adoecimento pelo trabalho, tendo gerado dados que também carecem de maior divulgação, posto que tem permitido uma visão mais aprofundada acerca dos temas abordados inicialmente nas pesquisas quantitativas de 2019 e agora de 2023; e c) promover a mobilização coletiva e subjetiva dos trabalhadores atendidos.

Referências Bibliográficas

- Dejours, C. (2009). Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho. *Revista Cult*, São Paulo, 139(12), 49-53, 2009. Recuperado de:
<http://revistacult.uol.com.br/home/2010/03/reencantar-o-trabalho/>.
Acesso em: 8 julho 2019.
- Facas, E. P. (2013). Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho Contribuições da Psicodinâmica do Trabalho. Tese (Doutorado), Programa de Pós Graduação em Psicologia Social e das Organizações, Universidade de Brasília.
- Facas, E. P. (2009). Estratégias de mediação do sofrimento no trabalho automatizado: Estudo exploratório com pilotos de trem de metrô do Distrito Federal (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília - UnB, Distrito Federal, Brasília, Brasil.
- Facas, E.P. & Mendes, A. M. (2018). Estrutura Fatorial do Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho. *Núcleo Trabalho, Psicanálise e Crítica Social*. Recuperado em <http://www.nucleodotrabalho.com.br>
- Giongo, C. R., Monteiro, J. K., & Sobrosa, G. M. R. (2015). Psicodinâmica do trabalho no Brasil: revisão sistemática da literatura. *Temas em Psicologia*, 23(4), 803-814. <https://dx.doi.org/10.9788/TP2015.4-01>
- Mendes, A. M. (2007). Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In A. M. Mendes (Org.), *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas* (1a ed., Cap. 1, p. 29-48). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Molinier, P. (2013). *Estratégias Coletivas de Defesa*. In: O Trabalho e a Psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15.
- Moraes, R. D. (2013). Sofrimento criativo e patogênico. In F. O. Vieira, A. M. Mendes, & A.
- Omar Chabrawi, A. M. R (2023). Trabalho Decente: Construção e Evidências de Validade de Escalas no Contexto da Avaliação Social do Ciclo de Vida.
- Sindicato dos Bancários de Brasília. (2016). 100% não é mais o limite. Riscos

Psicossociais do Trabalho Bancário.

Zorzanelli R. T., Ortega F., Júnior B. B. (2014) Um panorama sobre as variações em torno do conceito de medicalização entre 1950-2010. *Ciência & Saúde Coletiva*. 19 (6), 1859-1868.