

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

Intensificação do Trabalho e Adoecimento Físico e Mental no Trabalho Bancário Digitalizado

La Intensificación del Trabajo y Enfermedad Física y Mental en el Trabajo Bancario Digitalizado

Work Intensification and Physical and Mental Illness in Digitalized Banking Work

Fernanda Sousa Duarte¹

Maria Júlia Martínez²

Ana Magnólia Bezerra Mendes³

Resumo: O objetivo do estudo foi analisar a relação entre uma nova organização de trabalho bancário – o banco digital ou digitalizado – e o adoecimento de trabalhadores bancários pré-pandemia do COVID-19. Trata-se de estudo descritivo, transversal, quantitativo e de amostra não-probabilística. Participaram 33 bancários trabalhando em agências digitais em Brasília e São Paulo. Os dados foram coletados por meio de um questionário online que investigou a organização do trabalho e os seus impactos na saúde dos trabalhadores. Os resultados mostraram uma alta ocorrência de sintomas físicos e mentais - depressivos, ansiosos e relacionados à ideação suicida - nos trabalhadores das agências digitais, bem como de afastamentos em decorrência do trabalho. Esses resultados encontrados coadunam com a literatura em saúde do trabalhador bancário que identifica relações entre (re)organização do trabalho e intensificação do sofrimento e do adoecimento mental. Conclui-se que a promessa de um “trabalho do futuro” falha em diminuir - e sobretudo contribui com - a intensificação do trabalho.

Palavras-chave: Psicopatologia do Trabalho. Trabalho Bancário. Agências Digitais.

Resumen: El objetivo del estudio fue analizar la relación entre una nueva organización del trabajo bancario - el banco digital o digitalizado - y la enfermedad de los trabajadores bancarios prepandémicos en COVID-19. Se trata de un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo y muestra no probabilística. Participaron 33 empleados bancarios que trabajan en agencias digitales en Brasilia y São Paulo. Los datos se recopilieron a través de un cuestionario en línea que investigaba la organización del trabajo y sus impactos en la salud de los trabajadores. Los resultados mostraron una alta ocurrencia de síntomas físicos y mentales - depresivos, ansiosos y relacionados con la ideación suicida - en trabajadores de agencias digitales, así como bajas laborales. Estos resultados están en línea con la literatura sobre la salud de los trabajadores bancarios que identifica las relaciones entre la (re) organización del

¹ Instituto de Psicologia - Universidade de Brasília - nanda.sduarte@gmail.com

² Instituto de Psicologia - Universidade de Brasília - anamag@unb.br

³ Instituto de Psicologia - Universidade de Brasília - mariajuliamendina@gmail.com

trabajo y la intensificación del sufrimiento y la enfermedad mental. Se concluye que la promesa del “trabajo del futuro” no logra reducir - y sobre todo contribuye a - la intensificación del trabajo.

Palabras clave: Psicopatología del trabajo. Trabajo bancario. Agencias digitales.

Abstract: The aim of the study was to analyze the relationship between a new banking work organization - the digital or digitized bank - and the illness of pre-pandemic bank workers in COVID-19. This is a descriptive, cross-sectional, quantitative study and a non-probabilistic sample. 33 bank employees working in digital agencies in Brasília and São Paulo participated. Data were collected through an online questionnaire that investigated the organization of work and its impacts on workers' health. The results showed a high occurrence of physical and mental symptoms - depressive, anxious and related to suicidal ideation - in workers at digital agencies, as well as work leave. These results are consistent with the literature on bank workers' health, which identifies relationships between (re) organization of work and intensification of suffering and mental illness. It is concluded that the promise of “work of the future” fails to reduce - and above all contributes to - work intensification.

Keywords: Work Psychopathology. Banking Work. Digital Agencies.

1 Introdução

A presente pesquisa busca suprir a lacuna nos estudos sobre o trabalho em banco digitais ou digitalizados a partir de uma investigação ancorada nos pressupostos da Psicopatologia do Trabalho. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa é compreender as relações entre a organização do trabalho bancário digital e patologias emergentes entre os trabalhadores bancários. Além de sua complexidade (COSTA, 2018), o sistema bancário brasileiro também é marcado por reestruturações produtivas e econômicas. Santos (2018) destaca um terceiro grande momento histórico, nos anos 80, onde os processos de reestruturação produtiva reduziram postos de trabalho, acarretando em intensificação do trabalho e novas exigências de produtividade, como a venda de produtos como seguros e títulos de capitalização.

Dal Rosso (2008) busca diferenciar as categorias intensificação do trabalho e produtividade. Segundo o autor, a intensificação seria constituída por uma matriz sociológica,

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

e estaria relacionada ao aumento de energia vital do trabalhador para obter resultados quantitativa ou qualitativamente superiores, mantendo-se as condições técnicas, a jornada de trabalho e o número de funcionários. Já a categoria produtividade seria constituída por uma matriz econômica, baseada na quantificação dos resultados, ou seja, no aumento de volume ou de escala, estando relacionada frequentemente a avanços técnicos. A distinção das duas categorias tem por objetivo aumentar a capacidade analítica da intensificação, considerando os fenômenos contemporâneos de terceirização e flexibilização. Ainda segundo o autor, o grau da intensidade varia de acordo com dois fatores, combinada ou isoladamente: (1) alterações das condições técnicas e (2) reorganização do trabalho (DAL-ROSSO, 2008).

Alguns autores como Machado (2015) e Santos (2018) afirmam que, no momento, há uma nova reestruturação em curso caracterizada, em parte, pela digitalização dos bancos, que resulta em diminuição dos postos mas não na de trabalho. Em 2016, havia 101 agências digitais no Brasil e no ano seguinte esse número já era de 373 (FEBRABAN, 2018). Nesse contexto, existem os bancos exclusivamente digitais e os bancos digitalizados. Quando implementada no Brasil, na década de 2010, essa nova forma de organização do trabalho bancário gerou reações controversas em vários atores. Bancos, sindicatos e pesquisadores apresentaram visões diversas do banco digital, além de diferentes perspectivas para esse tipo de trabalho a curto e longo prazo para clientes e bancários.

De um lado, a grande mídia e os bancos apresentavam a digitalização dos serviços bancários como uma ponte para o futuro. Foco no cliente, flexibilidade, agilidade e disponibilidade eram palavras comuns para descrever atrativos para o cliente na digitalização dos bancos. Em termos de benefícios para os bancos, o aumento dos lucros consequentes do corte de custos com serviços presenciais foi uma das grandes vantagens (FEBRABAN, 2018). A literatura sobre o tema, em sua maioria, também adota perspectiva semelhante para explicar e compreender a digitalização do trabalho bancário (BOLES, 2017; JESUS, 2017; COSTA, 2018; FEBRABAN, 2014; FEBRABAN, 2015; FEBRABAN, 2017; FEBRABAN, 2018). Essas pesquisas focam nas possíveis vantagens da digitalização e são favoráveis ao processo, indicando ganhos para clientes e bancos, com parte deles se concentrando na aceitação e na satisfação de clientes/ usuários (TEIXEIRA FILHO, 2015; SANTOS, 2018; VIANA, 2018; REICHERT, 2018; MATTANA, 2018; REIS E BASTOS, 2020).

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

De outro lado, representantes dos trabalhadores bancários afirmavam excesso de trabalho, metas abusivas, desrespeito às normas de saúde e segurança do trabalho nos escritórios digitais, além da falta de possibilidade de diálogo sobre as condições de trabalho entre representantes dos trabalhadores e instituições financeiras. Essa tendência é acompanhada pela menor parte dos estudos publicados na literatura, que abordam o tema do ponto de vista do trabalhador (VASQUEZ & CAVARZAN, 2015; E SANTOS, 2018).

Outros estudos que também abordam as questões a partir do ponto de vista do trabalhador se diferem na posição em relação ao presente e futuro da digitalização. Vazquez e Cavarzan (2015) e Santos (2018) apresentaram postura crítica ao processo de digitalização ao discutir os impactos da transformação em termos de empregabilidade e constituição subjetiva, afirmando que o sistema financeiro no Brasil passava por uma nova reestruturação produtiva, uma das maiores dos últimos tempos (SANTOS, 2018). Essa nova reestruturação é, de acordo com os autores, marcada pela redução de postos de trabalho e pela mudança na organização do trabalho bancário, o que, conseqüentemente, altera o “poder de organização e barganha sindical” dos bancários (VAZQUEZ E CAVARZAN, 2015).

Ainda que tenham explorado a perspectiva dos bancários sobre a digitalização, Terribile (2018) e Lopes & Bellini (2018) descrevem a digitalização como processo necessário ao qual os trabalhadores irão se adaptar. Terribile (2018) investigou a aprendizagem dos bancários frente às inovações, indicando a presença de estratégias formais e informais de adaptação às novas formas de trabalhar. Lopes e Bellini (2018) descreveram que, ante o anúncio da digitalização, os bancários declararam sentimentos negativos. No entanto, após a mudança, declararam-se satisfeitos. Contrário a esses achados, Santos (2018) identificou que inicialmente os bancários de seu estudo tinham visões favoráveis ao processo de digitalização, com expectativas de melhores condições de trabalho e que, no entanto, a realização do trabalho nesse modelo os deixou insatisfeitos diante dos novos controles e volume de trabalho.

Estudos sobre sofrimento e trabalho bancário ao longo dos anos identificaram insegurança, pressões de superiores, assédio moral e lesões por esforços repetitivos e concluíram que o cenário de trabalho nos bancos tradicionais no Brasil é precário, havendo fatores nele que intensificam o sofrimento e adoecimento dos bancários (MARQUES E

GIONGO, 2016). Considerando a emergência desse novo modo de organização do trabalho, com novas tarefas em um cenário que exige um novo perfil de bancário, veremos também uma mudança na incidência de adoecimento físico e mental?

A abertura das agências digitais é um fenômeno recente e não há estudos sobre os impactos desse novo modelo na saúde dos trabalhadores, como observado na revisão de literatura. Com a intensificação dessa reestruturação, o cenário do banco digitalizado pré-pandemia nos possibilita a identificação de um momento histórico intermediário entre o período A.C. (Antes do Coronavírus) e o momento atual, nos proporcionando pistas sobre o futuro do adoecimento no trabalho bancário ao analisar a intensificação do trabalho caracterizada na reorganização do trabalho bancário.

2 Método

Participaram dessa pesquisa 33 bancários (50% de cada sexo) de banco de economia mista e majoritariamente lotados no Distrito Federal (88%; n=29). Os participantes tinham idade média de 38,8 anos e média de 10 anos de trabalho bancário e de 1,9 anos em agência digital. Também responderam o questionário online bancários de Santa Catarina, Goiás, São Paulo e Rio Grande do Sul – um de cada. Os períodos de início de trabalho na agência digital variaram entre 2015 e 2019, com maiores frequências nos anos de 2017 (52%; n=17) e 2018 (24,2%; n=8). A maior parte dos respondentes eram gerentes de conta ou de relacionamento (82%; n=27), mas também houve respostas de assistentes (12%; n=4) e escriturários (6%; n=2). A carga horária da maioria é de 40 horas semanais (70%; n=20). O nível predominante de escolaridade foi a pós-graduação (61%; n=20).

O questionário se constituiu em três eixos: 1) questões que investigaram a organização do trabalho, os modos de gestão, as vivências de prazer e sofrimento e os impactos do trabalho na saúde dos trabalhadores; 2) perfil de trabalho e adoecimento; e 3) dados sociodemográficos.

No Eixo 1, exploramos o trabalho na agência digital a partir da descrição de tarefas, recursos, normas, objetivos, relações com colegas, clientes e chefias. Também abordamos as potenciais dificuldades do trabalho e como agir perante elas, sentimentos e perspectivas com relação ao trabalho e relações entre saúde e trabalho.

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

No Eixo 2, investigamos episódios de adoecimento, afastamento do trabalho por motivos de saúde e acompanhamentos médicos. Focamos em buscar a descrição de sinais e sintomas assim como a percepção de relação entre eles e a situação atual de trabalho. Os sinais e sintomas foram previamente agrupados em físicos, depressivos, ansiosos e relacionados a ideação suicida a partir de classificações diagnósticas presentes no Compêndio de Psiquiatria (2016) e na CID-10 (1993).

O Eixo 3 contempla a descrição sociodemográfica da amostra.

A pesquisa, divulgada no *site* do Sindicato dos Bancários de Brasília, ocorreu entre os meses de março e junho de 2019. O acesso aos questionários aconteceu por meio do *link* disponível na divulgação. Os questionários foram auto-aplicados e todos os participantes foram voluntários e consentiram de forma livre e esclarecida a participação na pesquisa.

Foram realizadas análises estatísticas descritivas dos dados coletados a partir das perguntas fechadas utilizando-se o software SPSS. Para os dados das perguntas abertas, realizou-se análise de conteúdo categorial-temática, definindo categorias a posteriori. Essa técnica pode ser aplicada a discursos obtidos em diversas formas de comunicação, realizando-se inferência e interpretação do conteúdo através de procedimentos sistemáticos divididos em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento do material (BARDIN, 2011).

3 Resultados

Análise qualitativa

Foram identificadas cinco categorias: 1) trabalho na agência digital; 2) dificuldades do trabalho na agência digital; 3) efeitos do trabalho em agência digital sobre a saúde; 4) percepções sobre o trabalho na agência digital; e 5) perspectivas de trabalho na agência digital.

Na categoria “Trabalho na agência digital”, o trabalho é descrito em suas particularidades e em comparação com o trabalho na agência física e no *telemarketing*. Em geral, os participantes descreveram o trabalho na agência digital como se distanciando do trabalho em agência física e se aproximando do trabalho de telemarketing. Os participantes descrevem o trabalho a partir do contato com o cliente de forma remota, com foco em vendas

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

de produtos bancários, o que fomenta a noção de que “*o trabalho equipara-se ao de telemarketing, visto que, a finalidade dos contatos é tão somente a venda de produtos pelo telefone*”.

Os participantes apontam para o aumento do volume de trabalho como parte da digitalização do trabalho, com alguns afirmando que suas “carteiras” (conjunto de clientes pelo qual o gerente é responsável), com 800 a 1200 clientes, aumentaram com a passagem para o modelo digital. Em decorrência disso, há contato simultâneo com vários clientes ao mesmo tempo pelos diferentes canais disponíveis – *chat, e-mail, telefone, telefone celular* – o que às vezes gera confusões entre os bancários.

À respeito dessas tarefas e da maneira como são organizadas na agência digital, um bancário afirma: “*O trabalho no escritório digital tem um ritmo muito intenso, com metas absurdas e carga horária desumana pra quem é telemarketing. Isso mesmo, somos operadores de telemarketing*”. Essa percepção é compartilhada por outros bancários, que nomeiam esse novo modelo de trabalho digital de “*telemarketing 2.0*”. Além das comparações com o telemarketing, indicando semelhanças entre os dois modelos de trabalho, os bancários também apresentaram comparações com o trabalho nas “agências físicas”, apontando perdas que ocorreram com a passagem para o modelo digital – a perda de vida e a perda de humanidade: “*ficamos 8 horas sentados, as cadeiras são desconfortáveis, trabalhamos com duas telas. Sinto a sensação de que o tempo está passando e estamos ali*”. Nesse sentido, os bancários também perceberam intensificação da vigilância não apenas do que se passa em seus computadores, mas também no escritório

Na segunda categoria, “Dificuldades do trabalho na agência digital”, as dificuldades apresentadas pelos participantes foram de ordem física, pessoal e interpessoal – as quais buscam lidar por vias individuais que incluem capacitações ou manejo individual de demandas e problemas do trabalho. Em termos de dificuldades associadas à dimensão física do trabalho, os bancários se queixaram do mobiliário, que foi percebido como inadequado. Além disso, em função do já mencionado ritmo de trabalho e da jornada de trabalho de, em média, oito horas, apontaram que durante o trabalho há “*poucos momentos de desconpressão*”, o que também prejudica a manutenção do nível de atenção requerido durante toda a jornada.

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

A terceira categoria, “Efeitos do trabalho em agência digital na saúde”, descreve sintomas físicos, psíquicos e sociais relativos ao trabalho e percebidos pelos trabalhadores em si mesmos e nos outros. Também compreende os cuidados à saúde necessários em função do trabalho: acompanhamento médico, medicação e/ou afastamento. Dos 33 respondentes do questionário, apenas um afirmou não perceber nenhum efeito do trabalho em agência digital em sua saúde.

A quarta categoria, “Percepções sobre o trabalho na agência digital”, descreve o que atraiu alguns dos bancários para o novo modelo, suas expectativas e a percepção atual após o contato com a realidade da agência digital. O trabalho na agência digital é percebido como indigno – *“sinto que para atingir as metas somos obrigados a fechar negócios que considero lesivo aos clientes, tornando a atividade indigna”* – e desumanizante – *“sentimento de que o que fazemos nunca é suficiente, pois o Banco sempre quer mais.”*

Dessa forma, as expectativas de trabalhar na “agência do futuro” não foram atendidas e a busca pelo trabalho bancário em melhores condições do que em agências de atendimento presencial ou teleatendimento foi frustrada. A maior parte dos participantes se declarou insatisfeita com o trabalho em agência digital, afirmando que é um modelo que não funciona do ponto de vista pessoal. Junto ao sentimento de frustração, o arrependimento se fez presente: *“acho que foi um tremendo erro eu ter achado que essa seria uma experiência de futuro. É um posto de atendimento, um call center em que você faz e recebe ligação”*.

Na quinta e última categoria, “Perspectivas de trabalho na agência digital”, é descrito o que se espera do trabalho em agência digital a partir do cenário atual. Vários participantes afirmam que o trabalho no modelo digital tende a se tornar insustentável. Frente a essa percepção, há a busca de alternativas dentro do próprio banco, como a realização de processos seletivos para outras áreas do banco – administrativas – ou mesmo um retorno para a agência física. Há também os que cogitam mudança de banco ou ainda de carreira, não mais desempenhando trabalho bancário, *“saindo do modelo digital sem pensar duas vezes”*.

Análise quantitativa

Quando questionados a respeito da manifestação de sintomas nos últimos seis meses, a maioria afirmou ter tido pelo menos três sintomas dos tipos físicos (94%; n=31), depressivos (94%; n=31) ou ansiosos (91%; n=30). Com relação aos sintomas relacionados à ideação suicida, 55% (n=18) responderam sim, confirmando que apresentaram pelo menos um dos sintomas da lista. Abaixo, a tabela com a descrição dos sintomas e a proporção de respostas afirmativas e negativas.

A maior parte dos respondentes afirmou ter se afastado do trabalho pelo menos uma vez por motivos de saúde desde que iniciou as atividades em agência digital (76%; n=25). Esse número pode ser maior, considerando que 72% (n=24) admitiu ter trabalhado doente mesmo com recomendação médica para cessar as atividades. Entre os que se afastaram, 92% (n=23) considerava que o adoecimento estava relacionado ao trabalho. Quando questionados sobre o motivo do afastamento, 64% (n=16) indicaram algum tipo de adoecimento físico e 36% (n=9) algum quadro de adoecimento mental. Não foi investigada a possibilidade de comorbidade – quando há dois ou mais transtornos ao mesmo tempo.

Desses afastamentos, 84% (n=21) durou menos de 15 dias, não havendo necessidade de perícia médica pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS). Dos quatro casos com duração superior a 15 dias, houve perícia em três casos. Em todas elas o médico perito concordou com as recomendações médicas, porém sem emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

Com relação aos cuidados com a saúde, 27% (n=9) está sob acompanhamento psiquiátrico, 36% (n=12) sob acompanhamento psicológico e 61% (n=20) sob algum tipo de acompanhamento médico não especificado. Não foi investigado a sobreposição desses tratamentos, sendo possível que o respondente estivesse recebendo os três acompanhamentos ao mesmo tempo. Com relação ao uso de medicamentos, todos os nove acompanhados por psiquiatra estavam fazendo uso de remédios psiquiátricos e a maioria daqueles em outros acompanhamentos médicos (49%; n=16) estavam utilizando algum medicamento prescrito. Houve também casos de automedicação (37%; n=12).

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
 “Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
 22 a 29 de novembro de 2021

Com relação à satisfação com o trabalho nas agências digitais, 88% (n=29) considera-se insatisfeito e 91% (n=30) pensa em deixar o trabalho na agência digital em busca de outras opções.

Tabela 1: Proporção de bancários que apresentaram sintomas de cada conjunto de sintomas nos últimos seis meses.

Tipo de Sintoma	Sintomas	Sim	Não
Físicos	Tensão na nuca e nos ombros, dores de cabeça, dores nas articulações, dores nas costas, dores nos braços, dores nas pernas	94% (n=31)	6% (n=2)
Depressivos	Tristeza, irritabilidade, angústia, desânimo, pessimismo, dificuldade de concentração, alterações no sono, alterações no apetite, sensação de vazio, falta de vontade de fazer coisas antes prazerosas	94% (n=31)	6% (n=2)
Ansiosos	Tensão constante, sensação de que algo ruim vai acontecer, medo, dificuldade para dormir, descontrole sobre os pensamentos, dor no peito, falta de ar, sudorese, tremores pelo corpo, sensação de fraqueza ou cansaço, boca seca, náusea	91% (n=30)	9% (n=3)
Relacionados à Ideação Suicida	Desesperança, desamparo, vontade de se isolar, sente que não vale a pena viver, sente que a vida não faz sentido, pensa em desistir de tudo, pensa em suicídio	55% (n=18)	45% (n=15)

4 Discussão

Os resultados do estudo indicam intensificação no trabalho bancário a partir da sobreposição da inovação tecnológica aos velhos modos de gestão do trabalho bancário, marcados pela precarização e pela exigência de produtividade às custas da saúde do trabalhador. Esses achados coadunam com a literatura em intensificação do trabalho bancário, que relaciona a introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) com alterações no ritmo de trabalho (SANTOS, 2015).

Na saúde do trabalhador, a intensificação do trabalho bancário está relacionada a quadros de adoecimento, com descrição de sintomas depressivos/ansiosos e de fadiga crônica (MARTINS, 2016). Martins (2016) traz ainda a ampliação das agências digitais como uma nova forma de dominação do trabalho. Esses meios de produzir mais trabalho, pela sua reorganização e exploração da capacidade humana, intensificam o sofrimento e processos de adoecimento físico e mental.

De acordo com Dal Rosso (DAL-ROSSO, 2008), a intensificação do trabalho se dá de várias maneiras nos mais diversos setores, e atualmente ocorre pela via da transformação tecnológica, substituindo o período em que a máquina ainda era a ferramenta base da intensificação. Para Dal Rosso (2008), “a tecnologia que poupa trabalho está falhando em liberar aqueles que trabalham”.

No trabalho bancário, a intensificação do trabalho segue o fluxo dos sistemas financeiros mundiais, manifestando-se por meio das reestruturações produtivas, pela redução dos postos de trabalho e redução das pausas durante a jornada de trabalho, que acarreta no aumento do número de tarefas por bancário em um número também aumentado de canais de comunicação.

De fato, os danos relatados nesta pesquisa – como os sintomas físicos e psíquicos – são também achados comuns em estudos sobre o trabalho em centrais de atendimento por telefone e/ou computador. Além disso, também pode-se dizer que as vivências dos trabalhadores nessa pesquisa se assemelham a outros achados sobre trabalho bancário

(MARQUES E GIONGO, 2016) – insegurança, medo e sensação de frustração – havendo a associação entre trabalho e adoecimento pelos participantes deste estudo. Outro dado semelhante aos achados sobre trabalho bancário dizem respeito à busca por cuidados médicos individualizados e o uso de medicações alinhados à tentativa de manejar individualmente dificuldades do trabalho (FACAS, SOUSA-DUARTE, MENDES E ARAÚJO, 2014).

Frente a esse cenário, é compreensível que os trabalhadores estejam insatisfeitos e com perspectivas negativas sobre o futuro profissional. Percebido como um trabalho potencialmente adoecedor, alguns começam a pensar em outras alternativas. Mais especificamente com relação à satisfação com o trabalho, os dados deste estudo se assemelham aos de Santos (2018), em que as expectativas de um trabalho melhor que o trabalho em agência de atendimento presencial ou de teleatendimento foram frustradas, gerando insatisfação com o trabalho em agência digital.

Considerando a Pandemia de Covid-19 e o teletrabalho compulsório para uma parte dos trabalhadores brasileiros, surge a necessidade de se discutir o fenômeno já em curso de implementação do teletrabalho, que foi impulsionado devido ao contexto pandêmico e ao risco biológico do trabalho presencial. Os bancários foram uma das primeiras classes de trabalhadores a migrarem para o trabalho em *home-office* assim que os primeiros casos da doença foram detectados, embora ainda haja muitos trabalhadores bancários trabalhando presencialmente em agências por todo o Brasil.

São necessários estudos que averiguam o impacto desse novo modelo de gestão à distância na saúde do trabalhador, uma vez que, com o risco de interferência na vida familiar, precarização, exploração e horários expandidos, podemos observar impactos negativos na saúde mental no trabalhador, que levam a um adoecimento mental e afastamento do trabalho. Também deve se ficar alerta para um aumento na incidência de doenças osteomusculares, devido à intensificação de trabalho e à falta de mobiliário adequado, que acometia vários trabalhadores bancários nos anos 90 (SANTOS JUNIOR, MENDES E ARAÚJO, 2009).

5 Conclusão

Esta pesquisa apresenta uma contribuição original e inédita para a compreensão do trabalho em banco digital discutindo aspectos relacionados à saúde dos trabalhadores.

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

Consideramos que ter uma amostra constituída por bancários com experiências prévias tanto em agências de atendimento presencial quanto em teleatendimento possibilitou comparações que não seriam possíveis com outro tipo de amostra. Entre as limitações do estudo, podemos apontar a falta de participantes em cargo de gerente geral, a ausência de participantes de bancos públicos ou de bancos completamente digitais para possibilitar outras comparações. Outra limitação é a composição da amostra, pois se trata de amostra não-probabilística, não sendo possível generalizar os resultados.

Sugerimos a realização futura de estudos com mais participantes, se possível diversificando a amostra para incluir bancários de bancos inteiramente digitais e bancários de bancos públicos em transição para o modelo digital, assim como a investigação da dos novos meios de intensificação do trabalho pós digitalização. Também recomendamos estudos que investiguem as similaridades e diferenças do trabalho bancário em agência digital e o trabalho de telemarketing, levando em conta que a venda de produtos consiste na principal atividade dos trabalhadores de agências digitais e a gestão do trabalho é baseada no volume de vendas, assim como no telemarketing.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BOLES, Joel Renato da Silva. **Impactos da tecnologia no sistema bancário brasileiro**. 2017. 84 f. TCC (Graduação) - Curso de Economia, Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2017.
- COSTA, Liliane Pinheiro. **Análise da eficiência relativa das instituições financeiras do segmento bancário listadas na BM&FBOVESPA em 2017**. 2018. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Fortaleza, 2018.
- DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea**. São Paulo: Boitempo, 2008.
- FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. 2014. Disponível em: <<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2021.
- _____. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. 2015. Disponível em: <<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relatorio%20-%20Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202015.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2021.

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
 “Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
 22 a 29 de novembro de 2021

_____. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. 2017. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202017_final.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

_____. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. 2018. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

JESUS, Micaela Sofia Moreira de. **A NOVA REGULAÇÃO BANCÁRIA E OS SEUS EFEITOS NO PROJECT FINANCE**. 2015. 54 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Faculdade de Direito, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2015.

KING, Brett. **Bank 3.0: why banking is no longer somewhere you go but something you do**. New York: John Wiley & Sons, 2012. 400 p.

MACHADO, Eduardo Gomes. Lutas políticas, disposições e transações sociais em microcampos bancários. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 17, p. 67-97, ago. 2015. <<http://dx.doi.org/10.1590/0103-335220151703>>.

MARQUES, Gabriela da Silva; GIONGO, Carmem Regina. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Revista Psicologia, Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 3, p. 220-235, 2016. <<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2016.3.704>>.

MARTINS, Marianne Lima. **Na linha de frente :: a intensificação do trabalho em bancos públicos e suas implicações sobre a saúde dos trabalhadores bancários**. 2016. 155 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Sociologia, Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

MATTANA, Fabiano. **Banco do Brasil: satisfação dos clientes pessoa física com o modelo de relacionamento digital**. 2018. 140 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão e Negócios, Escola de Gestão e Negócios, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2018.

REICHERT, Taís Araldi. **Fatores comportamentais e tecnológicos como determinantes na adoção de modelo de relacionamento bancário digital para micro e pequenas empresas**. 2018. 128 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018.

REIS, Tarciso Mariano Castelo Branco; BASTOS, Sérgio Augusto Pereira. FATORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DIGITAIS EM BANCOS COMERCIAIS BRASILEIROS In **Congresso Anpcont, XIV**. 2020, Foz do Iguaçu.

SANTOS JÚNIOR, Adalberto Vital dos; MENDES, Ana Magnólia; ARAUJO, Luciane Kozicz Reis. Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/ Dort. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 3, p. 614-625, 2009. <<http://dx.doi.org/10.1590/s1414-98932009000300014>>.

SANTOS, Cleito Pereira dos. Controle eletrônico, metas e intensificação do trabalho na empresa bancária Banco do Brasil. **Revista da ABET**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 290-309, 2015.

SANTOS, Wilson Emanuel Fernandes dos. **O trabalhador digitalizado: a formação do sujeito neoliberal no setor bancário (2008-2018)**. 2018. Tese (Doutorado) - Curso de Sociologia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, University of São Paulo, São Paulo, 2018.

TEIXEIRA FILHO, Jorge de Castro. **PROPOSTA DE ANÁLISE DO BANCO VIRTUAL NO**

V Encontro Internacional Teoria do Valor Trabalho e Ciências Sociais
“Teoria do Valor Trabalho e Capitalismo de Plataforma em Contexto de Pandemia”
22 a 29 de novembro de 2021

CONTEXTO DOS CANAIS BANCÁRIOS E DA ACEITAÇÃO DOS CLIENTES. 2015. 93 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Marketing, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2015.

TERRIBILE, Sandra Regina Isoton. **APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NA DIFUSÃO DA INOVAÇÃO: ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA COM ATENDIMENTO DIGITAL.** 2018. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018.

VAZQUEZ, Bárbara Vallejos; CAVARZAN, Gustavo Machado. **REDUÇÃO DO EMPREGO BANCÁRIO NO BRASIL: AJUSTE CONJUNTURAL OU NOVA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA?** In **Encontro Nacional da ABET, XIV.** 2015, Campinas.

VIANA, Bianca Andreia Cardoso Pedrinha. **Avaliação multicritério do grau de fidelização do cliente bancário: uma proposta metodológica com recurso à identificação e priorização de determinantes internos.** 2018. 72 f. Tese (Doutorado) - Curso de Marketing, Escola Superior de Gestão e Tecnologia, Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, 2018.