



UNIVERSIDAD DE LEÓN

Departamento de Ciências Biomédicas

Tese de Doutoramento

**Impacto dos Fatores Organizacionais, Ambientais e
Comportamentais na Produtividade: Estudo de Caso
numa Instituição Bancária**

**Impacto de los Factores Organizacionales, Ambientales
y Comportamentales en la Productividad: Estudio de
un Caso en una Institución Bancaria**

Sónia Cristina Cunha Murgeira Reis

León 2015



UNIVERSIDAD DE LEÓN
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS
BIOMÉDICAS

RAMO DO CONHECIMENTO:
MEDICINA PREVENTIVA E SAÚDE
PÚBLICA

**Impacto dos Fatores Organizacionais, Ambientais e
Comportamentais na Produtividade: Estudo de Caso
numa Instituição Bancária**

Orientação: Doutor Francisco de la Gala Sánchez

Doutora Dina Maria Chagas Santos

Sónia Cristina Cunha Murgeira Reis

León 2015

DEDICATÓRIA

*À minha família, em especial ao meu marido por
toda a compreensão e carinho demonstrado.*

AGRADECIMENTOS

Uma tese de doutoramento é muito mais que uma partilha de conhecimentos, é também uma realização pessoal, a concretização de sonho, por isso expresso os meus sinceros agradecimentos a todos os que deram o seu contributo.

Agradeço ao Doutor Francisco de la Gala Sánchez e à Doutora Dina Maria Chagas Santos por todo o apoio e disponibilidade prestados na orientação da tese.

Um sincero agradecimento aos elementos do Conselho de Administração da minha entidade patronal que valorizaram a vertente académica e permitiram a concretização deste sonho. Não posso deixar de expressar um especial agradecimento aos meus colegas Pedro e João, pois sem a vossa compreensão não teria sido possível concluir a tese. Muito obrigada a todos vós!

Aos meus pais por todos ensinamentos e orientação de vida que me prestam. Obrigada por todo carinho que sempre demonstraram e pela preciosa ajuda em todos os momentos da minha vida.

Ao meu marido, meu amor, um especial obrigada por estares sempre ao meu lado e por compreenderes os meus momentos de desespero. Obrigado por todo o apoio, ânimo e carinho demonstrado, pois sem eles este caminho árduo teria sido mais difícil.

Ao meu filhote que pela sua tenra idade foi tão difícil perceber porque é que a mãe tinha de trabalhar no computador em vez de brincar com ele.

Um muito obrigada à minha querida ex-professora, a Doutora Isabel Vaz Santos, pelo seu carinho, apoio, disponibilidade e ajuda prestada.

Não posso deixar de manifestar a minha consideração e estima pela minha querida e grande amiga Dina Chagas. Os anos foram passando e sem a tua preciosa amizade este percurso não teria sido concluído. Obrigada por todo o carinho, incentivo e aprendizagem quer académica quer pessoal.

Muito obrigada a todos os meus amigos e colegas que quer diretamente ou indiretamente deixaram um contributo, uma palavra amiga.

A TODOS MUITO OBRIGADA!

Atalaia, outubro de 2015

Sónia Reis

EPÍGRAFE

*“You're braver than you believe,
and stronger than you seem,
and smarter than you think.”*

(Winnie the Pooh)

A.A. Milne

ÍNDICE GENERAL (CASTELLANO)

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS.....	iii
EPÍGRAFE	v
ÍNDICE GENERAL (CASTELLANO)	vii
ÍNDICE GENERAL (PORTUGUÉS)	xiii
RESUMEN (PORTUGUÉS)	xix
RESUMO (CASTELLANO)	xxi
ÍNDICE DE FIGURAS	lxv
ÍNDICE DE TABLAS	lxix
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	lxxi
1. Introducción y Justificación	1
1.1 Evolución Histórica de la Banca	8
1.2 Factores de Organización, Ambientales y de Comportamiento	13
1.2.1 Factores de Organización	14
1.2.1.1 Capital Humano	14

1.2.1.2	Cultura de Seguridad	15
1.2.1.3	Clima de una Organización	16
1.2.1.4	Calidad de Vida en el Trabajo (QVT)	18
1.2.1.5	Satisfacción en el Trabajo	24
1.2.1.6	Riesgos Psicosociales	26
1.2.1.6.1	Organización del Trabajo	31
1.2.1.6.2	Éstres	35
1.2.1.6.3	Burnout	42
1.2.1.6.4	La Violência en el Trabajo	43
1.2.1.6.5	Bulling en el Trabajo	44
1.2.2	Factores Ambientales	46
1.2.2.1	Iluminación	46
1.2.2.2	Ambiente Térmico	49
1.2.2.3	Ruido	51
1.2.3	Factores de Comportamiento	54
1.2.3.1	Ergonomía	54
1.2.3.1.1	Puesto de Trabajo	57
1.2.3.1.1.1	Iluminación en lo Puesto de Trabajo	60
1.2.3.1.1.2	Ruido en lo Puesto de Trabajo	60

1.2.3.1.1.3	Confort Térmico en lo Puesto de Trabajo	61
1.2.3.1.2	Mesa de Trabajo	62
1.2.3.1.3	Pantalla de Visualización	63
1.2.3.1.4	Teclado	66
1.2.3.1.5	Silla	67
1.2.3.1.6	Reposapiés	69
1.2.3.1.7	Postura	69
1.2.3.2	Lesiones Músculoesqueléticas (LME)	71
1.2.3.3	Gimnasia Laboral	76
1.2.3.4	Accidentes	77
2.	Objetivos	85
2.1	Objetivo general	85
2.2	Objetivo específico	85
3.	Metodología	87
4.	Resultados	89
4.1	Universo de la Muestra y Población Destinataria	89
4.2	Encuesta por Cuestionario	92
4.3	Análisis Estadística de Datos	95
4.4	Retest	100

4.5	El Perfil de los Encuestados	101
4.5.1	Caracterización de la Muestra	101
4.6	Análisis de los Factores de Organización	105
4.6.1	Análisis de los Test Estadístico	106
4.6.2	Análisis en Componentes Principales	114
4.6.3	Test Estadístico después de la ACP	116
4.7	Factores Ambientales	119
4.7.1	Test Estadístico	120
4.8	Análisis a Factores de Comportamiento	124
4.8.1	Análisis de los Test Estadístico	125
4.8.2	Análisis en Componentes Principales	151
4.8.3	Test Estadístico después de la ACP	154
4.8.4	Análisis a Lesiones Músculoesqueléticas	160
4.8.5	Test Estadístico	180
4.8.6	Análisis de la Siniestralidad	185
4.8.7	Evaluación ergonómica	189
5.	Discusión de los Resultados	195
5.1	Caracterización de los Recursos Humanos	195
5.2	Factores de Organización	197

5.3	Factores Ambientales	199
5.4	Factores de Comportamiento	200
5.4.1	Lesiones Musculoesqueléticas	202
5.4.2	Siniestralidad	205
5.4.3	Evaluación Ergonómica	206
6.	Conclusión	209
7.	Bibliografía	211
8.	Anexos	229
8.1	Cuestionarios	230
8.2	Análisis de la Fiabilidad Interna (Alfa de Cronbach) y el Coeficiente de Correlación Intraclase (CCC) de las Escalas del Cuestionario	240

ÍNDICE GERAL (PORTUGUÊS)

DEDICATÓRIA	i
AGRADECIMENTOS.....	iii
EPÍGRAFE	v
ÍNDICE GERAL (CASTELLANO)	vii
ÍNDICE GERAL (PORTUGUÊS)	xiii
RESUMO (PORTUGUÊS)	xix
RESUMO (CASTELLANO)	xxi
ÍNDICE DE FIGURAS	lxv
ÍNDICE DE TABELAS	lxix
SIGLAS E ABREVIATURAS.....	lxxi
1. Introdução e Justificação.....	1
1.1 Evolução Histórica da Banca.....	8
1.2 Fatores Comportamentais, Organizacionais e Ambientais.....	13
1.2.1 Fatores Organizacionais.....	14
1.2.1.1 Capital Humano.....	14

1.2.1.2	Cultura de Segurança.....	15
1.2.1.3	Clima Organizacional.....	16
1.2.1.4	Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	18
1.2.1.5	Satisfação no Trabalho.....	24
1.2.1.6	Riscos Psicossociais.....	26
1.2.1.6.1	Organização do Trabalho.....	31
1.2.1.6.2	Stress	35
1.2.1.6.3	Burnout.....	42
1.2.1.6.4	A Violência em Contexto Laboral.....	43
1.2.1.6.5	Assédio Moral em Contexto Laboral.....	44
1.2.2	Fatores Ambientais.....	46
1.2.2.1	Iluminação.....	46
1.2.2.2	Ambiente Térmico.....	49
1.2.2.3	Ruído.....	51
1.2.3	Fatores Comportamentais.....	54
1.2.3.1	Ergonomia.....	54
1.2.3.1.1	Posto de Trabalho.....	57
1.2.3.1.1.1	Iluminação do Posto de Trabalho	60

1.2.3.1.1.2	Ruído no Posto de Trabalho.....	60
1.2.3.1.1.3	Conforto Térmico no Posto de Trabalho.....	61
1.2.3.1.2	Mesa de Trabalho.....	62
1.2.3.1.3	Ecrã de Visualização.....	63
1.2.3.1.4	Teclado.....	66
1.2.3.1.5	Cadeira.....	67
1.2.3.1.6	Descanso para os Pés.....	69
1.2.3.1.7	Postura.....	69
1.2.3.2	Lesões Músculo-esqueléticas (LME)	71
1.2.3.3	Ginástica Laboral.....	76
1.2.3.4	Acidentes.....	77
2.	Objetivos.....	85
2.1	Objetivo Geral.....	85
2.2	Objetivo Especifico.....	85
3.	Metodologia.....	87
4.	Resultados.....	89
4.1	Universo da Amostra e População Alvo.....	89
4.2	Inquérito por Questionário.....	92

4.3	Análise Estatística dos Dados.....	95
4.4	Reteste.....	100
4.5	Perfil dos Inquiridos.....	101
4.5.1	Caracterização da Amostra.....	101
4.6	Análise aos Fatores Organizacionais.....	105
4.6.1	Análise dos Testes Estatísticos.....	106
4.6.2	Análise em Componentes Principais.....	114
4.6.3	Testes Estatísticos após ACP.....	116
4.7	Fatores Ambientais.....	119
4.7.1	Testes Estatísticos.....	120
4.8	Análise aos Fatores Comportamentais.....	124
4.8.1	Análise dos Testes Estatísticos.....	125
4.8.2	Análise em Componentes Principais.....	151
4.8.3	Testes Estatísticos após ACP.....	154
4.8.4	Análise às Lesões Músculo-esqueléticas.....	160
4.8.5	Testes Estatísticos.....	180
4.8.6	Análise da Sinistralidade.....	185
4.8.7	Avaliação Ergonómica.....	189

5.	Discussão dos Resultados.....	195
5.1	Caracterização dos Recursos Humanos.....	195
5.2	Fatores Organizacionais.....	197
5.3	Fatores Ambientais.....	199
5.4	Fatores Comportamentais.....	200
5.4.1	Lesões Músculo-esqueléticas.....	202
5.4.2	Sinistralidade.....	205
5.4.3	Avaliação Ergonómica.....	206
6.	Conclusão.....	209
7.	Bibliografia.....	211
8.	Anexos.....	229
8.1	Questionário.....	230
8.2	Análise de fiabilidade interna (Alfa de Cronbach) e Coeficiente de Correlação Intraclasse (CCC) das escalas do questionário.....	240

RESUMO

Dada a crescente competitividade entre as Instituições Bancárias, têm-se intensificado o volume e a intensidade das exigências aos seus colaboradores. Constatou-se por isso que existem diversos fatores que podem interferir na produtividade, na saúde, na segurança e na qualidade de vida dos bancários, tais como: *stress*, sobrecarga na realização de tarefas, lesões músculo-esqueléticas por movimentos repetitivos, aumento da carga horário de trabalho, entre outros. Neste estudo, serão abordadas diversas temáticas a ter em conta para que seja possível alcançar a máxima produtividade, traduzindo-se a mesma na melhoria da qualidade de vida e segurança no trabalho dentro das agências bancárias do Banco X.

A felicidade e o bem-estar num ambiente organizacional produzem resultados significativos em termos de produtividade do negócio e das pessoas. Clima organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) estão intrinsecamente ligados ao desenvolvimento humano. Será analisada a perceção dos colaboradores em relação ao impacto dos fatores organizacionais, ambientais e comportamentais na produtividade, estando estes fatores intrinsecamente relacionados com a QVT.

Com esta investigação pretende-se, a partir dos conceitos de saúde, qualidade, segurança e ergonomia, analisar as possibilidades de melhoria destes itens no sector bancário e identificar os principais fatores (comportamentais, ambientais e organizacionais) que interferem na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores nas agências bancárias do Banco X nos distritos de Lisboa e Porto.

Serão apresentados ainda instrumentos necessários para alcançar a qualidade de vida e segurança no trabalho dentro das agências bancárias, propondo uma estrutura que seja flexível às mudanças exigidas pelos órgãos superiores.

Resumo

Em relação à técnica para a realização deste estudo, foi utilizada a documentação indireta, que abrange a pesquisa documental e bibliográfica e foi realizado um inquérito por questionário aos colaboradores.

Palavras-Chave: Produtividade; Qualidade de Vida; Ergonomia; Lesões Músculo-Esquelética

RESUMEN

Introducción y justificación

La Revolución Industrial fue un proceso de grandes transformaciones económicas, tecnológicas y sociales que se produjeron a finales del siglo XVIII. Las innovaciones tecnológicas de la revolución condujeron a varios impactos a nivel de las condiciones de higiene y seguridad, de siniestralidad y de organización del trabajo, que a lo largo de los tiempos han experimentado mejorías bastante significativas.

Sin embargo, ante todas las revoluciones y constante evolución de la sociedad, el sector de la banca no fue excepción y en la década del 70, se verificó una reestructuración en el sector bancario que originó un cambio significativo para los trabajadores. La reducción de los puestos de trabajo, el aumento de la competencia, la ausencia de estabilidad en la carrera y la sobrecarga de tareas condujeron al aumento del *estrés*, lesiones musculoesqueléticas y, como consecuencia, la disminución de la calidad de vida del trabajador.

El mercado bancario se hizo bastante competitivo principalmente con vistas a la maximización de sus beneficios. Estamos ante un sector con productos muy semejantes en todos los bancos, lo que podrá marcar la diferencia entre ellos será su capital humano. Toda la competitividad presente en la banca está en constante aceleración siendo cada vez más necesario satisfacer las necesidades de los clientes, aunque es importante no olvidar en primer lugar, la satisfacción de las necesidades de su capital humano, sus propios colaboradores.

El capital humano de las entidades bancarias está siendo cada vez más presionado para aumentar los resultados asociados a la productividad. No obstante hay que pensar cuáles son las condiciones que deben existir para alcanzar los mejores índices

de productividad, preservando las condiciones de vida saludables de los recursos humanos. Generar desarrollo humano, potenciar capacidades, garantizar equilibrio entre vida profesional y personal y con condiciones favorables de bienestar, seguridad y salud, atendiendo a enfermedades y síntomas de *estrés* que emergen o se potencian en el trabajo, más concretamente en su productividad, serán fundamentales para encontrar la calidad de vida laboral necesaria. Se puede decir precisamente que el sector bancario tiene un conjunto de características muy específicas y excepcionales que están asociadas a las exigencias laborales, al que se suman el volumen e intensidad del trabajo. Estas especificidades le proporcionan un carácter singular entre los diferentes sectores de actividad económica, sobre todo en lo que concierne a enfermedades profesionales y a la “calidad de vida en el trabajo o laboral” (CVT^a).

La presente investigación pretende partir de los conceptos de salud, calidad y seguridad, analizar las posibilidades de mejora de estos tres ítems en el sector bancario e identificar los principales factores (de comportamiento, ambientales y de organización) que podrán interferir en la productividad y, como consecuencia, en la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores en las sucursales bancarias del Banco X en los distritos de Lisboa y Oporto. Como mencionan Nadler & Lawler¹, la mejora en el ambiente de trabajo y aumento de la percepción de la calidad de vida tiene como resultado más y mejor productividad.

La calidad de vida en el trabajo es un factor que puede aumentar la autoestima del colaborador de la entidad bancaria, induciéndole a ejercer sus funciones y desarrollar sus cargos con mayor entusiasmo y compromiso, dado que este es un factor motivador. La salud ocupacional del colaborador está directamente vinculada a su productividad, ya que el colaborador es un ser que tiene necesidades que deben ser satisfechas, o, en caso contrario, la productividad podrá disminuir.

La calidad de vida laboral promueve el bienestar del colaborador, destacando que debe ser valorizado y reconocido por la entidad como parte activa de sus actividades,

^a CVT = Abreviatura: Calidad de vida en el trabajo

mediando constantemente su nivel de satisfacción en relación a las funciones delegadas y también por lo que se refiere al ambiente donde ejerce sus actividades diarias. Si el ambiente no es propicio al desempeño y productividad del colaborador, si no dispone de medios adecuados o si la relación con los colegas de trabajo y la entidad no es saludable, su estado emocional se verá afectado directamente, haciéndole insatisfecho, perjudicando su buen desempeño, y por consiguiente, su relación con los colegas de trabajo y la convivencia con la familia.

Según Green², los empleos de calidad contribuyen a la generación de la capacidad necesaria para la obtención de bienestar y de objetivos individuales, esa capacidad está asociada a los salarios y a otras condiciones de recompensa, que incluyen perspectivas de futuro (como las jubilaciones y la seguridad laboral) o el nivel de control sobre las tareas desempeñadas (la posibilidad de elección, por ejemplo). Un trabajo de alta calidad es el que proporciona al trabajador una determinada funcionalidad, la capacidad y la flexibilidad para ejecutar varias tareas.

La European Foundation (EU)³ que, de forma sistemática, ha impulsado el estudio de la calidad del trabajo, hace operacional, por otro lado, este concepto en torno a cuatro dimensiones: seguridad de empleo y de las relaciones contractuales, salud y bienestar en el local de trabajo, desarrollo de competencias y equilibrio entre la vida profesional y personal.

El cuidado con la calidad de vida es un factor en crecimiento y desarrollo en el sector organizacional. Los proyectos de calidad de vida tienen total influencia en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de una empresa, así como en el desarrollo eficaz de estas organizaciones. Para que los programas de calidad de vida añadan beneficios concretos, el empeño debe ser completo, tanto de la empresa como del empleado. La primera necesita desarrollar políticas, acciones y programas de estímulo a una vida saludable y el segundo tiene que entender que su papel es vital para que las metas puedan ser alcanzadas por las dos partes.

Según França⁴, la calidad de vida laboral es el conjunto de acciones de una empresa en el sentido de implementar mejoras e innovaciones gerenciales, tecnológicas y estructurales en el ambiente de trabajo.

Hay muchas interpretaciones de la calidad de vida laboral, desde el foco clínico de ausencia de enfermedades en el ámbito personal, hasta las exigencias de recursos, objetos y procedimientos de gestión y estrategia a nivel de las organizaciones.

La salud no es solo ausencia de enfermedad, sino el completo bienestar biológico, psicológico y social. El concepto adoptado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1986 abre un campo significativo para la comprensión de factores psicosociales en la vida moderna y específicamente en el desempeño y en la cultura organizacional de la salud laboral.

Alvesson⁵ refiere que se establece una clara correlación entre experiencias de estrés mental, presiones laborales y síntomas psicosomáticos. Las causas observadas son trabajos con un esfuerzo físico exhaustivo, modelos forzados de trabajo (*forced rates of work*), problemas con las remuneraciones, actividades poco interesantes, entre otros.

El estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral (CVT) han sido objeto de estudio en la Unión Europea, Estados Unidos y demás países principalmente por la alta incidencia y prevalencia del sufrimiento mental del trabajador que le conduce a la enfermedad física y/o mental y que genera altos costes a empresas y gobiernos derivados de la baja productividad y del absentismo.

El individuo sometido al estrés ocupacional puede dejar de responder adecuadamente a las órdenes de trabajo y generalmente se encuentra irritable, ansioso y/o deprimido. Individuos con altos niveles de estrés se hacen vulnerables a la aparición del síndrome de *Burnout*. El síndrome de *Burnout* es un estado de agotamiento físico y mental cuya causa está íntimamente vinculada a la vida profesional. Es una respuesta a la tensión crónica en el trabajo (estrés), generada a partir del contacto directo y excesivo con otras personas, debido a la tensión emocional constante, atención concentrada y gran

responsabilidad profesional. El término *Burnout* es la unión de *burn* (quema) y *out* (exterior), que significa agotamiento emocional, fatiga, frustración, desajuste, de acuerdo con Inocente⁶ y Tamayo⁷. Las señales iniciales incluyen sentimientos de agotamiento emocional y física, sentimiento de alienación, cinismo, impaciencia, negativismo y aislamiento.

Para Inocente⁶ algunos síntomas físicos iniciales serían semejantes a la fase de estrés, como dolores de columna, espalda y cuello. Hay manifestaciones físicas, emocionales y mentales derivadas del *Burnout*. El agotamiento físico aparece por la falta de energía, por la fatiga crónica, el agotamiento, el insomnio, el tedio, mayor vulnerabilidad a las enfermedades, aumento de la frecuencia de cefaleas, tensión muscular y dolor lumbar. El agotamiento emocional puede aparecer asociado a síntomas de depresión, con sentimientos de desaliento, con agravamiento de tensiones y conflictos, con labilidad emocional y con sentimientos de insatisfacción con la vida y con uno mismo. El trabajador también tiende a sufrir un desgaste de su motivación para trabajar, deja de invertir en el área profesional, surge el absentismo, o descuida actividades con los pacientes o con los clientes.

Se trata de un problema pertinente y actual ya que la competencia global y el ritmo rápido de mutación del ambiente ha obligado a las organizaciones a poner el acento en valores como la velocidad, la calidad, el servicio y el trabajo en equipo, factores que son especialmente vulnerables a la falta de coordinación y productividad provocada por un elevado absentismo^{8,9}.

Íntimamente relacionado con el absentismo se encuentra el tema del estrés laboral. De hecho, a pesar de que el estrés constituye un componente integral de la constitución genética de cada uno de nosotros, y de que puede ser positivo como factor de adaptación, el estrés laboral excesivo afecta negativamente a la salud física y psicológica de los individuos y su desempeño, además de estar implicado en la adopción de comportamientos de riesgo y estar asociado a conductas como el absentismo y el abandono del trabajo, y a sentimientos de *Burnout* y de insatisfacción profesional y personal¹⁰.

Las directrices prácticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refieren que, actualmente, el progreso tecnológico y las profundas presiones competitivas originan cambios rápidos en las condiciones laborales. La protección de los trabajadores contra las molestias, enfermedades, lesiones relacionadas con el trabajo es parte integrante de la misión histórica de la OIT, subrayando la correspondencia entre el trabajo seguro y la productividad y crecimiento económico. De acuerdo con Bilhim¹¹ la creación de calidad de vida laboral es determinante también para promover el potencial creativo de los individuos, sobre todo a través de su implicación en las decisiones que afectan a su vida en el contexto laboral. Con la introducción de condiciones que promueven la calidad de vida en el trabajo, mediante la colaboración y compromiso de los trabajadores, muchas causas del origen del estrés laboral se minimizan y se consiguen muchos objetivos de una organización. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo¹² refiere que las condiciones de trabajo están relacionadas con un conjunto de variables que ocasionan la realización de una determinada tarea y el lugar donde se realiza. Este concepto sugiere que, de una forma general los trabajadores valorizan las condiciones de trabajo que potencian el confort y la seguridad.

La ergonomía puede aplicarse a varias situaciones del día a día, para mejorar significativamente la eficiencia, la productividad, la seguridad y salud en los puestos de trabajo, sobre todo, en la concepción/adecuación de ambientes de trabajo, incluyendo la temperatura ambiente, la iluminación, el ruido, las dimensiones del puesto de trabajo y el estado del pavimento, de modo que queden cubiertas las necesidades de los trabajadores y de las tareas ejecutadas por estos¹³.

La ergonomía es la rama de la ciencia económica que se ocupa de cuestiones relativas a la vida laboral moderna, sobre todo de la economía industrial. Trata de la prevención de accidentes laborales, sugiere la creación de locales adecuados y de apoyo al trabajo, crea métodos laborales, sistemas de retribución de acuerdo con el rendimiento y determina tiempos de trabajo, así como su racionalización, aunque todo esto está encuadrado en una perspectiva humanitaria de ver el mundo de la empresa y las relaciones que en ella se establecen.

El objetivo de la ergonomía es optimizar interacciones que permitan de una forma integrada, promover la seguridad, la salud y el bienestar del usuario, así como la eficacia del sistema en que está involucrado¹⁴.

Capital humano

Schuler y Jackson¹⁵ refieren que la clave del éxito de las organizaciones hoy en día y en el siglo XXI se centra en la utilización eficaz de los recursos humanos, por tanto, dada la competitividad y dinamismo del mercado, es crucial contar con recursos humanos competentes, motivados y capacitados para el éxito de las entidades¹⁶.

Las empresas necesitan ser innovadoras, creando estrategias que motiven a sus trabajadores, fomentando un ambiente saludable de manera que no corran el riesgo de perder su capital humano e intelectual¹⁷.

De acuerdo con Jeyaratnam¹⁸ hay una relación intrínseca entre la salud, el desarrollo empresarial y el medio ambiente, por lo que la inversión en capital humano es crucial para las empresas, pues supondrá un mejor desempeño del trabajador y una mejora de su bienestar.

Cultura de seguridad

Cooper¹⁹ refiere que la cultura de seguridad está integrada en la cultura de organización de la empresa. Verificamos que el desarrollo de la cultura de seguridad

depende de varias características de organización y que tienen impacto sobre las prácticas de gestión de la organización. La cultura de seguridad es, de esta forma, el producto de los valores individuales y colectivos, actitudes, percepciones y comportamientos que determinan el desempeño y la eficacia de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a nivel de la organización. De un modo general, la gestión de la seguridad es la forma como la seguridad, las políticas y procedimientos se implementan en el lugar de trabajo.

Para Barreto e Heloani²⁰ la cultura de la organización “*se refleja en las relaciones interpersonales (jefes y colegas), especialmente cuando las premiaciones e incentivos pueden adquirir aspectos negativos para aquellos que los reciben, llevando al escarnio público y a la violación de los derechos del otro.*”

De acuerdo con la OIT la cultura de seguridad es un derecho a un medio ambiente seguro y saludable de trabajo que debe respetarse a todos los niveles, desde el gobierno, pasando por empleadores y trabajadores, a través de un sistema de derechos, responsabilidades y deberes, donde se da la máxima prioridad a la prevención de riesgos.

Clima de una organización

Como menciona Luz²¹, el clima de la organización resulta de los aspectos positivos y negativos de la cultura de las organizaciones. Se trata de la suma de percepciones individuales de trabajo en la organización. El clima organizacional procura identificar las variables del ambiente que tienen influencia sobre el comportamiento de los

trabajadores en un momento determinado y la forma cómo estas se perciben directa o indirectamente por los trabajadores en el ambiente de trabajo²².

Según Souza²³ el clima organizacional resulta de la interacción de los elementos de la cultura organizacional y es una consecuencia del peso de cada uno de los elementos culturales. Dar una importancia excesiva a la tecnología lleva a un clima deshumano; la presión de las normas crea tensión; adaptar y crear reglas en el trabajo proporciona un clima de tranquilidad y confianza.

Por otro lado Coda²⁴ sostiene que el clima de la organización es un indicador del grado de satisfacción de los colaboradores de una entidad en relación a diferentes aspectos de la cultura o de la realidad de la entidad.

Según algunos autores el clima de la organización está intrínsecamente relacionado con la productividad y la satisfacción de los colaboradores. Las organizaciones maximizando sus recursos han conseguido alcanzar mayores niveles de productividad y obtener mejores resultados haciéndose más competitivas, como cita França²⁵.

De acuerdo con Gil²⁶ para que las empresas presenten una buena competitividad es necesario que sus recursos humanos obtengan elevados niveles de productividad. A su vez para que haya productividad los colaboradores tienen que estar motivados y empeñados.

Con la globalización y el aumento de la competencia, las empresas para responder a las nuevas exigencias necesitan eficiencia y flexibilidad e invertir en la formación y motivación de sus colaboradores. Una mayor implicación de los colaboradores en la organización proporcionará una mayor satisfacción en el trabajo y un aumento del desarrollo personal y profesional²⁷.

Calidad de vida en el trabajo (CVT) ^b

Cada vez más existe una demanda de mejora de los servicios que se prestan, dada la agresividad de la competencia, lo que ha llevado a las entidades bancarias a tomar decisiones para perfeccionar y mejorar la competitividad y productividad. Hay una creciente preocupación con la calidad, no solo para los productos o servicios ofrecidos por las entidades bancarias, sino también para la calidad de vida del colaborador dentro de la organización.

La calidad de vida en el trabajo (CVT) es una preocupación del hombre desde su inicio²⁸, e implica no solo los aspectos físicos y ambientales en el lugar de trabajo, sino también los aspectos psicológicos. En este contexto, la CVT procura ofrecer al trabajador condiciones laborales para el desarrollo de su tarea con satisfacción y bienestar.

Por otro lado para Werther y Davis²⁹, la CVT es una mejora de las condiciones de trabajo independientemente de la naturaleza de las funciones o del nivel jerárquico, en las variables de comportamiento, ambientales y de organización para la obtención de la máxima satisfacción tanto del colaborador como de la organización.

De acuerdo con Fernandes³⁰, la CVT es una gestión dinámica, una vez que el capital humano y la propia organización cambian varias veces de factores físicos, tecnológicos y sociopsicológicos, ya que depende de la realidad donde cada organización se inserta. Estos factores interfieren en la cultura y en el clima de la organización, provocando impactos en el bienestar, satisfacción del trabajador y en la productividad de las organizaciones.

El mundo corporativo es consciente de la importancia de la calidad de vida y de la necesidad de crear mejores condiciones para el bienestar de los colaboradores. Los

^b CVT = Abreviatura: Calidad de vida en el trabajo

que invirtieron recogen ya los frutos de esa colaboración entre empresa y colaborador, comprobando que el profesional produce más y mejor cuando se siente feliz y motivado Shibuya³¹. Según la autora tiene que haber una política de recursos humanos con programas de calidad de vida de forma que se proporcionen buenas condiciones de trabajo y una mayor satisfacción de los recursos humanos de las organizaciones.

Verificamos por medio de la revisión bibliográfica que existe una relación intrínseca entre la productividad y la calidad de vida y el sector bancario no es excepción. Como los autores²⁸ refieren en un estudio realizado en una sucursal bancaria en Río de Janeiro, llegaron a la conclusión de que la CVT tiene una fuerte influencia en la vida personal de los empleados de banca e interfiere en la productividad de los mismos. Podemos decir que si los colaboradores cuentan con buenas condiciones de trabajo y bienestar - físico y psicológico – van a sentirse más motivados y satisfechos para/con el trabajo, y como consecuencia van a ser más productivos.

Riesgos psicosociales

Los ambientes de trabajo están sufriendo cambios significativos debido a la aplicación de nuevas tecnologías, materiales y procesos de trabajo. Las alteraciones a nivel de la concepción, organización y gestión del trabajo pueden crear nuevas áreas de riesgo susceptibles de generar un mayor nivel de estrés.

Los riesgos psicosociales están relacionados con la forma cómo el trabajo se concibe, se organiza y se gestiona, así como con su contexto económico y social, suscitando un mayor nivel de estrés y pudiendo originar un grave deterioro de la salud mental y física.

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA)³² creó en 2014 la encuesta europea a las empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2), realizando un estudio a los 36 países que integra: la UE-28 donde los países que manifestaron una mayor dificultad en el abordaje de la seguridad y de la salud fueron: Serbia (9%), Montenegro (11%), Eslovenia (14%) y Lituania (14%), mientras que los porcentajes más elevados se verifican en Italia (67%), Turquía (60%) y en Grecia (54%).

La gestión de los riesgos psicosociales es viable incluso entre las empresas más pequeñas, por lo que la implementación de buenas prácticas en la gestión en materia de SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) es crucial. La cultura y la capacidad organizacional conducen a una mejor gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo³³

Los riesgos psicosociales pueden conducir al estrés en el trabajo. De acuerdo con estudios de la Agencia Europea, en 2005, más del 20% de los trabajadores de los 25 Estados-Miembros de la Unión Europea pensaban que su salud estaba en riesgo debido al estrés relacionado con el trabajo.

La intensificación del trabajo, exigencias emocionales elevadas, violencia en el trabajo, la difícil conciliación entre la vida profesional y la vida privada y la seguridad en el trabajo son los principales factores que potencian los riesgos psicosociales en la Unión Europea.

El trabajo es esencial para la vida humana, pero también es una fuente de múltiples riesgos para la salud del trabajador, entre ellos, el estrés laboral³⁴. La profesión de empleado de banca es más propicia al estrés y como consecuencia está más afectada por enfermedades laborales³⁵. En una entrevista a 502 empleados de banca relativa al estrés, el 14,7% se encontraba en fase de alerta, el 45,6% en fase de resistencia y el 18,1% en la fase de agotamiento³⁴. El estrés representa un riesgo para el bienestar físico y emocional y ha sido motivo de varios estudios³⁴.

Organización del trabajo

La organización consiste en la creación de diversas partes de las funciones para conseguir de esta forma un determinado objetivo, con la máxima economía y eficiencia. Abarcando: la coherencia y eficacia de los procesos de trabajo; identificación de la distinción entre las tareas; motivación de las tareas; grado de rutinización y relación entre empleado y supervisión.

De acuerdo con Charpentier³⁶, hay una fuerte conexión entre la organización del trabajo y la estructura de la empresa. Los parámetros del trabajo y de la organización pueden conseguirse a través de: división vertical y horizontal del trabajo; operación, tarea, actividad, dimensión de la tarea; la organización científica del trabajo; abordaje ergonómico para la definición de empleo y de organización. Por otro lado Vărzaru³⁷ refiere que el estudio sobre la organización del trabajo es un sistema de análisis utilizado para la reorganización de puestos de trabajo.

Dada la creciente mutación del ambiente de trabajo es necesario un sistema de análisis de trabajo para determinar las competencias, deberes, funciones, responsabilidades y los conocimientos necesarios para la realización de trabajos en la organización, o sea, los requisitos ideales para su desempeño^{38,39}. La organización del trabajo tiene factores de riesgo que se agrupan en diversas valencias como: ritmo de trabajo, horarios, comunicación e información, monotonía, identificación de la tarea, iniciativa, estabilidad de empleo, liderazgo, participación y relaciones interpersonales.

De acuerdo con Freitas⁴⁰ existen diversos aspectos que pueden afectar al puesto de trabajo: Monotonía y repetición de las tareas; Motivación; Ritmo de trabajo; Autonomía; Cantidad de trabajo; Grado de atención; Responsabilidad; Automatización.

El tiempo de trabajo también tiene una influencia en la actividad laboral y puede llegar a afectar la calidad de vida laboral. Hay diversas actividades laborales que tienen influencia en los ritmos biológicos, motivación y salud del trabajador, por ejemplo los

trabajos por turnos y nocturnos. Estos alteran el ritmo biológico ya que obligan a alterar el ciclo normal de actividad y descanso; conducen a perturbaciones en el sueño, en el caso de trabajos nocturnos; alteran la vida social debido a los horarios y a los periodos de descanso; tiene impactos a nivel digestivo una vez que la alimentación no se produce de acuerdo con los ritmos circadianos; altera el nivel de la fatiga que puede desencadenar disturbios nerviosos; altera la vida profesional, pues el trabajo por turnos podrá tener impacto a nivel de la concentración y motivación incurriendo en un mayor riesgo de accidentes o lesiones.

Las organizaciones deben encontrar un punto de equilibrio entre la tarea y el colaborador e incentivar a sus colaboradores para que desempeñen un papel participativo en la organización fomentando la comunicación y el *feedback*.

Estrés

El estrés es conocido como la plaga del siglo XXI⁴¹. La verdad es que el estrés está presente en las vivencias de todos los individuos ya sean estas personales o profesionales. Callegari⁴² define el *estrés* como “*un estímulo físico o psíquico que desencadena una serie de reacciones en el individuo, desde el aumento de la tensión al aumento del estado de vigilia; puede asumir una connotación positiva y crear motivación y valorización; o puede verse de forma negativa y provocar miedo, ansiedad y repulsión.*”

Según Serra⁴³, el estrés se produce cuando una situación vivida es considerada importante para el individuo y este siente que no tiene aptitudes para sobrepasar el grado de exigencia que la situación le exige, entonces entra en estrés. Selye⁴⁴ define estrés como un estado que se manifiesta por un síndrome específico. Consiste en un

conjunto de alteraciones no específicas que se producen cuando el sistema biológico queda expuesto a estímulos adversos.

De acuerdo con la Directiva Marco 89/391⁴⁵, todos los empleadores tienen la obligación legal de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores. Esta obligación se aplica también a los problemas del estrés en el lugar de trabajo, en la medida en que estos constituyen un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores. Todos los trabajadores tienen la obligación general de cumplir las medidas de protección determinadas por el empleador.

De acuerdo con estudios realizados en el sector bancario, los autores^{46, 47} averiguaron que existen una serie de factores responsables de los daños en la salud de los empleados de banca, sobre todo: el estrés, la presión, el volumen de trabajo, las horas extras, la excesiva responsabilidad, el esfuerzo psicológico y la inseguridad en el empleo. Estos factores son fuertes desencadenantes de *burnout* (agotamiento) y depresión^{46, 48}.

El NIOSH⁴⁹ define el estrés laboral como una consecuencia o desequilibrio entre la exigencia del trabajo y las capacidades del trabajador. Representa una fuerte reacción emocional negativa en relación a las condiciones de trabajo. Es la interacción entre las condiciones de trabajo y las características del trabajador, cuando las exigencias de trabajo superan la capacidad que el trabajador tiene para cumplirlas. Las organizaciones deben ajustar las tareas que el trabajador debe desempeñar a sus propias capacidades y competencias para desarrollar correctamente su trabajo⁵⁰. El estrés laboral produce efectos graves en la salud física, psicológica y en el comportamiento de los trabajadores, ya que su impacto se traduce en elevados niveles de absentismo, rotatividad, bajo desempeño, falta de motivación, aumento de accidentes de trabajo y baja productividad.

Como refiere Callegari⁴², existen 3 formas de estrés:

- **Estrés agudo** cuando encontramos algo que nos amenaza; un peligro imprevisto;

- **Estrés emocional:** cuando una agresión dura lo suficiente y el individuo toma conciencia de todo lo que sucede desencadenando una emoción;
- **Estrés crónico:** cuando una situación negativa se prolonga por tiempo indeterminado sin posibilidad de previsión;

Selye⁴⁴ definió estrés como un estado manifestado por un síndrome – el Síndrome General de Adaptación (SGA) – que se produce cuando el sistema biológico se expone a estímulos adversos originando alteraciones.

El síndrome SGA tiene tres fases:

- Fase de alarma que pone en juego la supervivencia del organismo;
- Fase de resistencia que es la adaptación del organismo;
- Fase de agotamiento: el organismo está cansado y no aguanta más. Sus consecuencias podrán ser enfermedad o muerte.

Para el National Institute for Occupational Safety and Health⁴⁹, el estrés laboral es la respuesta física y emocional perjudicial que se produce cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés laboral puede originar problemas en la salud e incluso lesiones. El estrés es entonces un estímulo físico o psíquico que desencadena reacciones en el individuo y puede asumir una connotación positiva y crear motivación o puede asumir una connotación negativa y provocar miedo y ansiedad⁴².

De acuerdo con Selye⁴⁴ las respuestas al estrés pueden ser respuestas “adaptativas” o “mal adaptativas”, o sea, “adaptativas” corresponde a situaciones de eustrés o estrés saludable que conlleva un sentimiento de bienestar asociado a la motivación; “mal adaptativas” corresponde a situaciones de “distrés” o estrés disfuncional se refiere al no cumplimiento de exigencias, originando insatisfacción, cansancio, enfermedades físicas y psíquicas, entre otras.

El estrés laboral puede reducir la productividad, aumentar el absentismo, crear modelos universales de disfunción en el lugar de trabajo, aumento de riesgos de

accidentes y de conflictualidad, conducir a cambios en los hábitos de trabajo y en el comportamiento social, y también en el *burnout*.

Burnout corresponde a la respuesta emocional a situaciones de estrés crónico en razón de relaciones intensas – en situaciones de trabajo – con otras personas, o de profesionales que presentan grandes expectativas con relación a su desarrollo profesional y dedicación a la profesión; no obstante, en el transcurso de diferentes obstáculos, no alcanzaron el retorno esperado⁵¹.

El síndrome de *burnout* comporta tres dimensiones: agotamiento emocional: sentimiento de agotamiento tanto físico como mental, sentimiento de no disponer de energía para ningún tipo de actividad (cansancio emocional)⁵², la segunda dimensión es la despersonalización, el sentimiento de insuficiencia y fracaso profesional con manifestaciones de insolencia, abuso y distanciamiento respecto al trabajo, y la tercera la falta o disminución de su realización profesional y baja autoestima.

En el caso específico del estudio del estrés en profesionales del servicio al cliente, se defiende cada vez más que el *burnout* se vea como una respuesta única a las frecuentes e intensas interacciones con los clientes^{53, 54}, considerándose un síndrome con aspectos regulares e identificables y no una respuesta idiosincrática al estrés⁵⁵. Tal como refiere Maslach⁵⁵, el *burnout* es una respuesta individual a la vivencia del estrés, en un contexto caracterizado por la complejidad de las relaciones sociales y que incluye tanto la percepción que el individuo tiene de sí mismo como de los otros.

Factores ambientales

La higiene del trabajo es una ciencia dedicada al reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que pueden ocasionar enfermedades, destruir la salud y el bienestar o crear algún malestar significativo entre los trabajadores⁴⁰.

De acuerdo con Matos⁵⁶ la iluminación, la temperatura y el ruido forman parte de las condiciones ambientales de trabajo. Una mala iluminación, una temperatura inadecuada y el ruido causan incomodidad, afectan a la seguridad, a la salud y a la eficiencia laboral. En el ambiente de trabajo de oficina, estos son los tres principales factores que condicionan el ambiente físico del lugar de trabajo, por lo que no deben ser descuidados.

Ergonomía

La ergonomía se centra en el trabajo humano, en la parte de lo real que puede ser explorada, o sea, la actividad de trabajo, y en su objetivo, cuya finalidad es la mejora de las condiciones de trabajo con vistas a la optimización del sistema hombre-máquina, o mejor dicho, del sistema hombre-trabajo. Analiza las exigencias planteadas en las situaciones reales de trabajo verificando las características, capacidades y limitaciones fisio-psico-sociológicas del hombre en el sentido de procurar adaptar el sistema al hombre⁵⁷.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁵⁸ define ergonomía como la aplicación de las ciencias biológicas conjuntamente con las ciencias de la ingeniería para conseguir el ajuste óptimo del ser humano a su trabajo y asegurando eficiencia y bienestar.

Miguel⁵⁹ menciona que la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos relativos al hombre necesarios para concebir herramientas, máquinas y dispositivos que se puedan utilizar con la máxima comodidad, seguridad y eficiencia.

Por lo que se refiere a su objeto la Ergonomía puede ser:

- Ergonomía de la Producción que está orientada a la búsqueda de las condiciones de trabajo adecuadas, en términos de organización, de puesto y ambiente de trabajo, en función de las características y capacidades de los trabajadores⁶⁰.
- Ergonomía del Producto que es una disciplina que pone a disposición metodologías que permiten guiar las opciones estratégicas del desarrollo de un producto¹⁴.

En cuanto al objetivo, se considera que existe la ergonomía de: Concepción, que tiene como objetivo introducir los conocimientos sobre el hombre desde la fase inicial del puesto de trabajo, del equipo o del sistema productivo⁴⁰. Corrección que tiene como finalidad la mejora de las condiciones de trabajo existentes, siendo de carácter parcial frecuentemente por permitir solamente modificar uno o algunos de los elementos del puesto de trabajo⁴⁰.

Según Ombredane y Faverge⁶¹, el trabajo es un comportamiento adquirido por aprendizaje que tiene que adaptarse a las exigencias de una tarea, condiciones no previstas y a diferentes características individuales.

Según Cabral⁶⁰, en Ergonomía se distingue el trabajo prescrito y el trabajo real. En el trabajo prescrito o solicitado, la organización define el trabajo de cada trabajador, de acuerdo con los objetivos y los medios de los que dispone para la ejecución de la tarea. De acuerdo con la corriente americana podemos decir que los métodos de análisis de la tarea son comunes en su principio, es la Ergonomía centrada en el "factor humano. El trabajo real o la actividad se reporta a lo que efectivamente se ejecuta en el lugar de trabajo, en función de los medios existentes y de las vivencias profesionales y personales, en suma, las conductas del trabajador para ejecutar una determinada tarea en un determinado momento. De acuerdo con la corriente europea, los métodos de análisis de la actividad son comunes en su principio, la ergonomía centrada en la "actividad humana".

La Ergonomía asume así un papel de relieve en la salud de los trabajadores y en la promoción de la salud en el lugar de trabajo, contribuyendo para una mejor adaptación del medio al hombre a través del aumento de la seguridad, del confort y del bienestar.

Puesto de trabajo

El hombre pasa gran parte de su vida en el lugar de trabajo por lo que el ambiente de trabajo se debe planificar con cuidado. Sensibilidad y comprensión de las necesidades humanas, aliadas al punto de vista económico, técnico y estético, forman un conjunto indispensable en el estudio de las oficinas.

Según Freitas⁶² el puesto de trabajo es el espacio que el trabajador ocupa cuando desempeña una tarea, tanto durante la totalidad del período laboral, como cuando utiliza varios lugares.

Para que las tareas se puedan desempeñar de forma eficiente y confortable para el trabajador, es necesario que el puesto de trabajo esté diseñado de acuerdo con el trabajo y la tarea que se va a realizar, de esa forma el trabajador mantendrá una postura de trabajo correcta y cómoda, evitando problemas de salud.

Las normas de concepción de la disposición de los puestos de trabajo deben respetar las características humanas esenciales (capacidades sensoriales, dimensiones del cuerpo, resistencia muscular, aptitudes intelectuales, entre otras), del trabajador como transformador de la energía (fisiología del trabajo), y como sistema de tratamiento de información (psicología del trabajo).

También es importante definir criterios para el diseño del puesto de trabajo: dimensiones, disposición del equipamiento, espacio y ambiente de trabajo.

Gaspar⁶³ refiere además que, en la concepción de los espacios y puestos de trabajo, el trabajador debe poder alternar el trabajo sentado con el trabajo de pie. Sin embargo Rebelo¹⁴ mantiene que los problemas con la seguridad y la salud de los trabajadores no se han reducido, sino que continúan a aumentar. Constatando que una gran parte de esos problemas están relacionados con la utilización de equipamientos de oficina inadecuados o mal diseñados, y con las condiciones ambientales, donde predomina la iluminación artificial y ambientes térmicos basados en sistemas de aire acondicionado.

La iluminación del puesto de trabajo es un factor bastante importante a tener en cuenta en la rentabilidad y en la seguridad en el trabajo. La iluminación ideal es la que proporciona la luz natural. Sin embargo se hace necesario recurrir complementariamente a la luz artificial, siendo fundamental adecuar la iluminación al tipo de actividad y al ambiente de trabajo⁵⁹.

De acuerdo con Suter⁶⁴, el ruido es uno de los riesgos laborales más comunes. Desde el punto de vista fisiológico, según Miguel⁵⁹, el fenómeno acústico es el que produce una sensación auditiva desagradable e incómoda. El ruido afecta al trabajador tanto a nivel psicológico como a nivel físico y social.

Como explica Rebelo¹⁴ el confort es un estado de espíritu que refleja la satisfacción con el ambiente térmico que rodea a la persona, por lo que un ambiente térmico confortable es fundamental para el bienestar del trabajador. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)¹², las condiciones climáticas de los lugares de trabajo constituyen un factor que condiciona directamente el bienestar y la capacidad de ejecución de las tareas.

Postura

Desde el punto de vista fisiológico, la postura se traduce en la inmovilización de partes del esqueleto en determinadas posiciones, solidarias unas con otras, bajo el efecto de una actividad muscular que puede ser estática o dinámica⁶⁰. A lo largo de un día de trabajo, un trabajador debe adoptar diversas posturas y mantenerlas, a veces durante horas, por la utilización prolongada de los mismos grupos musculares, por lo que la adopción de una postura repetitiva da lugar a dolores articulares pudiendo incluso conducir a perturbaciones musculoesqueléticas.

Las posturas incorrectas tales como la postura estática y contraída pueden provocar diversas perturbaciones, sobre todo en la cabeza, nuca, brazos, tronco y columna vertebral. Para que no suceda esto hay que evitar la monotonía y organizar el trabajo de modo que se garantice una actividad mixta saludable. La postura del trabajador puede estar condicionada por diversos aspectos⁶⁰: visuales; precisión gestual; fuerza; espaciales y temporales .

La postura constituye un aspecto fundamental de la actividad de trabajo, por lo que su análisis y evaluación deben realizarse de diversas formas. La observación “*in loco*”, el diálogo con los trabajadores y sus quejas, la información obtenida a través de los responsables, los informes de accidentes e incidentes podrán constituir formas de análisis e identificación de situaciones que se deben corregir.

Lesiones musculoesqueléticas (LME)

De acuerdo con Freitas⁴⁰ las LME son un conjunto de enfermedades relacionadas con el trabajo, causadas por traumatismos repetidos o tensión muscular, ya que su

principal causa son los movimientos o posturas forzadas. En la definición de NIOSH son lesiones o enfermedades que afectan al sistema musculoesquelético y que están ocasionadas o se agravan debido a la exposición ocupacional a riesgos ergonómicos.

La preocupación por las LME ha venido aumentando, sobre todo en Europa, dado el creciente número de trabajadores afectados y los costes que originan a las entidades.

De acuerdo con Nunes⁶⁵ existe una fuerte correlación entre el estrés y las perturbaciones musculoesqueléticas y las características de la organización del trabajo, tales como el trabajo repetitivo y la cadencia del trabajo. De acuerdo con la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, las LME son el problema de salud relacionado con el trabajo más notificado. En la UE-27, cerca del 25% de los trabajadores se quejan de lumbalgias y cerca del 23% de dolores musculares.

Los principales factores de riesgos de las LME son:

Aspectos físicos del trabajo: postura incorrecta; repetición de movimientos; fuerza; vibración; ambiente térmico; tensión; movimentación manual de cargas; entre otros;

Aspectos asociados a la organización del trabajo: factores de riesgo psicosociales; ausencia de pausas; ritmo elevado de trabajo; fatiga; trabajo monótono y repetitivo; sistemas de retribución asociados a la productividad; entre otros.

Las Lesiones por Esfuerzos Repetitivos (LER) son bastante dolorosas, afectan a los miembros superiores y al cuello, resultan del desgaste muscular, tendinoso, articular y neurológico. Son provocadas por la inadecuación del trabajo al hombre, se producen por postura no adecuada y por repetición de movimientos. Estas situaciones pueden evolucionar de tal forma que el trabajador puede no conseguir desempeñar sus funciones.

Diversos factores son la causa de las lesiones de tipo LER:

- Factores de naturaleza ergonómica: fuerza excesiva, movimientos repetitivos, posturas incorrectas, ambiente de trabajo, entre otros.
- Factores de naturaleza organizacional: concentración de movimientos en una misma persona, horas extra, duplicación de turno, ritmo de trabajo, ausencia de pausas, entre otros.
- Factores de naturaleza psicosocial: presión excesiva, ambiente tenso, problemas de relacionamiento interpersonal, estrés, entre otros.

Además del dolor, los trabajadores con LER se quejan de dolores irradiados, rigidez y limitación de los movimientos por el dolor, con repercusiones directas sobre el trabajo. Pueden aparecer también síntomas generales asociados como ansiedad, irritabilidad, alteraciones del humor y del sueño, fatiga y cefaleas.

Las LER son un problema de salud que ha venido a aumentar, particularmente en trabajadores con tareas de repetición de movimientos. Los empleados de banca también son vulnerables a estos problemas de salud.

Un estudio realizado por Mergener, Kehrig y Traebert⁶⁷, sobre la prevalencia de síntomas asociados a las LER en los empleados de banca fue del 72,8%, en que los síntomas que más se destacaron fue el cansancio (51,5%), el dolor (27,8%) y el hormigueo (15,2%). De acuerdo con los autores, la alta prevalencia de los síntomas según el relato de los empleados de banca está asociada a la posición no alternada de trabajo y a la no existencia de pausas durante la actividad laboral. Podemos concluir que, a veces, basta realizar una pausa de algunos segundos durante el desempeño de las funciones para disminuir la hipótesis de llegar a tener LER, disminuyendo así la fatiga postural.

Gimnasia laboral

La actividad física está considerada como benéfica para la salud física y mental en general. De acuerdo con Figueiredo y Alvãõ⁶⁸ la gimnasia laboral es la actividad física realizada durante la jornada laboral con diversos ejercicios de forma que se compensen posturas incorrectas y movimientos repetitivos. Para Martins⁶⁹ la gimnasia laboral tiene como principal objetivo la prevención de las LER, disminución del estrés mediante ejercicios de estiramiento y de relajación que se efectúan en el propio lugar de trabajo con sesiones de 5 a 15 minutos.

Además de prevenir las LER, la gimnasia laboral produce efectos en la reducción del absentismo, mejora la calidad de vida, reduce el estrés, la ansiedad, mejora la autoestima y el humor^{69, 70}. Según Canete⁷¹ y Lima⁷² la gimnasia laboral se realiza en diversos países desarrollados y en vías de desarrollo, constatándose que la productividad y el beneficio son el resultado de trabajadores satisfechos laboralmente, más motivados y saludables.

Accidentes

Según el n° 1 del art.º 8 de la Ley n° 98/2009 de 4 de septiembre⁷³, es accidente de trabajo el accidente que se verifica en el lugar y tiempo de trabajo y produce directa o indirectamente lesión corporal, perturbación funcional o enfermedad de que resulte reducción de la capacidad de trabajo o de beneficio o la muerte. Una de las principales preocupaciones de seguridad laboral es la prevención de accidentes laborales, esta tiene como objetivo la prevención de los accidentes para mejorar la seguridad de los trabajadores centrándose su enfoque en sus causas.

Bird y Germain⁷⁴ definen un accidente como un acontecimiento no intencional o no planeado del que pueden resultar o no daños materiales, daños personales, paralización del proceso de trabajo o de interferencia, o cualquier combinación de estas condiciones en dichas circunstancias.

La norma OHSAS 18001⁷⁵ se centra en la definición de un incidente. Un incidente es definido como un evento relacionado con el trabajo en el que sucedió o podría haber sucedido una lesión o enfermedad (independientemente de la gravedad) o fatalidad. Un accidente está considerado como un tipo particular de incidente en que una lesión o enfermedad sucede realmente. El incidente se define también muchas veces, como un evento que tiene el potencial de causar daños, pero estos no se han verificado.

De acuerdo con Chagas⁷⁶ *“el desconocimiento de la peligrosidad de las situaciones de trabajo lleva a comportamientos de negligencia, ignorando procedimientos de seguridad, contribuyendo así para tasas elevadas de siniestralidad laboral”*, por lo que se convierte en extremadamente relevante la información y formación de los trabajadores. Así la prevención de accidentes es más que una mera reducción de los daños, ya que la salud y la seguridad de los trabajadores pueden influenciar de varias formas el desempeño de la empresa.

Los costes de los accidentes y de las enfermedades profesionales pueden ser significativos. En la UE-27, en 2007, 5 580 accidentes en el lugar de trabajo dieron lugar a muertes y el 2,9% de los trabajadores sufrieron un accidente laboral que se tradujo en más de tres días de ausencia. Cerca de 23 millones de personas tuvieron un problema de salud originado o agravado por el trabajo a lo largo de un período de 12 meses⁷⁷.

La existencia de malas condiciones de seguridad y salud laboral disminuye la productividad y es bastante onerosa, una vez que los accidentes o enfermedades relacionados con el trabajo pueden tener consecuencias directas e indirectas muy graves para las vidas de los trabajadores, de sus familias y de los empleadores.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo⁵⁸, mueren anualmente cerca de dos millones de personas en todo el mundo como resultado de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. Se estima que cerca de 160 millones de personas sufren de enfermedades relacionadas con el trabajo y que, anualmente, se producen 270 millones de accidentes, fatales y no fatales, relacionados con el trabajo. El coste económico de esos accidentes y muertes es bastante elevado, tanto a nivel individual y empresarial como a nivel social, ya que inhibe el crecimiento económico y afecta a la competitividad de las empresas⁷⁸.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la percepción de los colaboradores del Banco x en cuanto a los principales factores que intervienen en su calidad de vida laboral, aspectos de organización, ambientales y de comportamiento de cara al desempeño de su trabajo y consecuentemente a su productividad.

Objetivo específico

Los objetivos específicos han sido desarrollados de acuerdo con el objetivo general:

- Definir los principales factores de organización, ambientales y de comportamiento que tienen influencia en la calidad de vida de los trabajadores y consecuentemente en su productividad;
- Analizar la percepción de los trabajadores de esos factores a través de la aplicación de un cuestionario;
- Analizar las diferencias encontradas por distrito y género;
- Analizar la siniestralidad ocurrida y las LME en los años 2009-2013; Presentar sugerencias al Banco x, objetivando la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores.

Metodología

En cuanto a los métodos de procedimientos aplicados en este trabajo, se puede destacar el método histórico, comparativo y el estadístico. El primero consiste en investigar acontecimientos, procesos, instituciones del pasado para verificar su influencia en la actualidad. Por otro lado, el segundo estudia las diferencias y similitudes entre diferentes hechos, como la finalidad de verificar semejanzas y explicar divergencias⁷⁹. El método estadístico parte de la investigación de un fenómeno concreto para, a continuación, elevarlo a nivel abstracto, viendo la realidad desde el punto de vista interno. En relación a la técnica para la realización de este trabajo, fue utilizada la documentación indirecta, que abarca la investigación documental y bibliográfica.

Después de un estudio a las sucursales del Banco X, se decidió concentrar geográficamente la muestra en los distritos de Lisboa y Oporto, ya que estos presentan un mayor número de agencias en estos distritos y un mayor número poblacional. De cara al objetivo de este estudio, se optó por una investigación descriptiva, utilizando el método de una encuesta por cuestionario a todos los colaboradores del Banco x de Lisboa y Porto.

Se elaboró un cuestionario compuesto por 4 partes: características de los colaboradores, aspectos de comportamiento, aspectos de organización y aspectos ambientales. Cuestionario que cumple los requisitos de privacidad y confidencialidad, siendo de respuesta cerrada y con instrucciones claras y precisas y no ambiguas, comprensibles para los encuestados.

Se procedió a la aplicación de un cuestionario test, retest, para el análisis de la confiabilidad de la escala de aplicación y posteriormente se aplicó un cuestionario final.

Después de la recogida de los cuestionarios, estos se registraron en una base de datos creada en el *software* estadístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Analizada la base de datos se procedió a la exploración de los datos determinando la relación entre las variables para posteriores conclusiones.⁷

Universo de la muestra y población destinataria

En esta investigación se optó por analizar los dos distritos de Portugal Continental con mayor número de sucursales del Banco X, sobre todo el distrito de Oporto y el distrito de Lisboa.

El distrito de Oporto (figura) tiene 3.070.019 habitantes aproximadamente, contando con 54 sucursales del Banco X distribuidos entre sus 18 municipios. El distrito de Lisboa (figura) tiene 5.747.567 habitantes aproximadamente, contando con 55 sucursales del Banco X distribuidos entre sus 16 municipios.

El universo de colaboradores del Banco X a nivel nacional en 2014 era de 3.774 colaboradores, y la población-destinataria era de 450 colaboradores que corresponde al total de colaboradores de las 109 sucursales presentes en los distritos en estudio.

Se procedió al envío de una encuesta por cuestionario para una muestra potencial de 450 colaboradores, de los que se obtuvieron 284 respuestas, lo que representa una tasa de respuesta del 63%. Las 284 respuestas fueron consideradas válidas en su totalidad.

Encuesta por cuestionario

El instrumento de recogida de datos utilizado en mayor escala por los investigadores es el cuestionario, donde se solicita a los participantes en la encuesta que respondan a un conjunto de cuestiones. Según Almeida y Pinto ⁸⁰ este tipo de técnica de recogida de datos tiene algunas ventajas, tales como: garantizar el anonimato de las respuestas; la posibilidad de abarcar a un mayor número de personas, permitir que las personas respondan en el momento que les parezca más oportuno y no exponer a los encuestados a la influencia del encuestador.

Un aspecto fundamental que debemos considerar en su concepción es que el mismo debe incluir todos los asuntos a que quiere responder teniendo en cuenta los objetivos en cuestión.

Considerando los objetivos del estudio, el cuestionario se desarrolló teniendo en cuenta tres principios básicos: el principio de la claridad (deben ser claras, concisas y unívocas), principio de la coherencia (deben corresponder a la intención de la propia pregunta) y principio de la neutralidad (no deben inducir una respuesta determinada sino liberar al encuestado de la referencia a juicios de valor o del prejuicio del propio autor).

Existen tres tipos de preguntas: las preguntas de respuesta abierta, las de respuesta cerrada y las de respuesta semiabierta. Las cuestiones de respuesta abierta permiten al encuestado construir la respuesta con sus propias palabras, permitiendo de este modo la libertad de expresión. Las preguntas de respuesta cerrada son aquellas en que el participante solamente selecciona la opción (de entre las presentadas) que más se adecua a su opinión. En las cuestiones semiabiertas están incluidos los tipos de respuesta cerrada y abierta, derivadas de preguntas cerradas y cuestiones abiertas, respectivamente. En este caso se procedió a un cuestionario de respuestas cerradas y semiabiertas, con instrucciones claras y precisas, comprensibles para los encuestados y no ambiguas.

Para la recogida de los datos se creó un cuestionario basado en los objetivos trazados, aplicado de forma igual a todos los participantes en la encuesta que se dividió en 4 partes: características de los colaboradores, aspectos de comportamiento, aspectos de organización y aspectos ambientales, con 31 preguntas principales que se subdividen, totalizando 83 preguntas.

Primeramente se procedió a una Introducción donde se resumen los objetivos del cuestionario. A continuación, las Instrucciones de cumplimentado del cuestionario, donde se explica cómo debe rellenarse. Por último están el conjunto de preguntas que se plantean con carácter obligatorio de respuesta.

El primer conjunto de preguntas es de elección múltiple y se refieren a variables relacionadas con preguntas sociodemográficas del colaborador. Los restantes conjuntos de preguntas presentan preguntas construidas de las siguientes formas: preguntas de escala en que se utiliza la escala de Likert de 5 puntos donde se señala

el grado de concordancia con cada una de las afirmaciones⁸¹; preguntas de respuesta única, por ejemplo: Sí o no; preguntas de elección múltiple.

Con base en los presupuestos referidos y con el objetivo de comprobar el cuestionario y la metodología de aplicación, por lo que se refiere a su contenido y estructura, se elaboró el cuestionario test, seguido de un retest (repetición del cuestionario test). El test y el retest se realizaron en los meses de octubre y noviembre de 2014, respectivamente. Al efecto, se seleccionó una muestra de 20 colaboradores. Con los resultados de estas dos pruebas se hicieron las adaptaciones necesarias obteniéndose el modelo de cuestionario final utilizado en el estudio.

Así, el cuestionario test se consideró como cuestionario final y se aplicó a la población en estudio en el mes de enero de 2015.

La encuesta por cuestionario se realizó a través de la herramienta Formularios disponible en la plataforma del *Googledocs* y enviado por correo electrónico a una red de contactos facilitada por el Banco X. No se planteó ninguna restricción, ya que el acceso se efectuaba por medio de un enlace, por lo que las respuestas eran anónimas y las preguntas planteadas eran todas de carácter obligatorio.

Caracterización de la muestra

La muestra incide sobre dos distritos de Portugal Continental: Lisboa y Oporto, donde se obtuvieron 284 respuestas válidas, lo que representa una tasa de respuesta del 63%. De acuerdo con los datos recogidos en el cuestionario verificamos que, en cuanto al género, la muestra se reparte de forma equitativa entre hombres (54,2% - 154) y mujeres (45,8% - 130). De las respuestas obtenidas se verifica que la muestra se distribuye de la siguiente forma: distrito de Lisboa 49% individuos; distrito de Oporto

51%. En cuanto a sus edades, cerca de la mitad de los participantes en la encuesta tiene menos de 40 años (51,4%), pero los grupos etarios con mayor protagonismo son los de 31-35 años (21,1%) y los de 36-40 años (20,4%). Hay que destacar que solo el 9,9% de los encuestados tiene 25 años o menos y el 12,7% tiene 51 años o más. El análisis del estado civil revela que la gran mayoría de los encuestados están casados (el 68%), el 17% declara estado civil soltero, el 9% divorciado y el 6% unión de hecho. En relación a la formación académica, la muestra presenta buenos niveles de formación. Se verifica que la mayoría, el 47,2%, o sea 134 personas tienen el título de Bachillerato, seguido del 30,3%, o sea, 86 personas son licenciados, el 9,2% cursos técnicos, el 7,7% son diplomados y con nivel de E.S.O. y titulado con master tenemos el 2,8% de los participantes en la encuesta. Por lo que se refiere a la antigüedad en la entidad bancaria, verificamos que cerca del 44% trabaja hace entre 5 y 15 años, el 36,6% hace entre 16 y 25 años. Solamente el 7% está hace menos de 5 años y solo el 12,7% hace 26 o más años. En relación a las funciones desempeñadas en la entidad bancaria, los encuestados en su gran mayoría realizan funciones de Gestor de Cliente, concretamente el 55,3%, pues habitualmente para su normal funcionamiento todas las sucursales bancarias tienen un mayor número de colaboradores con esta función. Les sigue el 14% como coordinadores de sucursal, el 10% como técnicos de riesgo y crédito, el 4,6% como administrativos, el 4,2% como jefe de servicios, el 3,9% como coordinador general y el 7,4% con otras funciones.

Factores de organización

Ha quedado confirmado que los trabajadores tienen una buena percepción en cuanto a la motivación y bienestar que les proporciona la entidad bancaria. La entidad bancaria les ofrece formación y permite el desarrollo de nuevas funciones, en suma el crecimiento profesional de los colaboradores, para Walton⁸² este es uno de los

criterios para la buena calidad de vida laboral. De acuerdo con un estudio de la banca portuguesa⁸³, se verifica que los colaboradores de la banca realizan acciones de formación para actualización (el 63%) y para conocimiento de nuevos productos (el 53,6%).

Por lo que se refiere a la concesión de incentivos por el desempeño, cerca del 50% de los colaboradores está de acuerdo en que la entidad bancaria le ofrece incentivos, sobre todo el género masculino y el distrito de Oporto, aunque cerca del 30% de los colaboradores no está de acuerdo, opinión que predomina en el distrito de Lisboa.

En cuanto al *feedback* de la entidad bancaria, las opiniones divergen, aproximadamente la mitad de los colaboradores tiene la percepción de que la entidad bancaria comunica con ellos dándoles el *feedback* de su desempeño, por otro lado, una parte significativa de los colaboradores no tiene esa percepción. En el estudio del EWCS 2010⁸⁴ se verificó que una gran parte de los portugueses considera que obtienen retorno o *feedback* (83%) mientras que en la EU solamente el 75,3% lo considera. La percepción del trabajo realizado genera satisfacción y motivación para el desarrollo de las tareas.

Se ha verificado que la entidad bancaria clarifica los objetivos y proporciona un ambiente cooperante. Hay una preocupación por parte de la entidad bancaria por motivar y satisfacer a sus colaboradores, principalmente en lo que concierne al desarrollo y formación de los colaboradores. Sin embargo aunque exista una satisfacción general se constatan algunas “aristas” que necesitan nuevos avances.

Existe un buen ambiente de trabajo y, a su vez una buena calidad de vida laboral, sin embargo verificamos que los encuestados del distrito de Oporto tienen una percepción mejor en cuanto a la CVT que los del distrito de Lisboa. De acuerdo con el estudio, las funciones que tienen una menor percepción de la CVT son los gestores de clientes, los coordinadores generales y los coordinadores de sucursal, por el contrario los participantes con titulaciones superiores tienen una mayor percepción de la CVT. Se ha verificado también que en relación a la remuneración de horas extras existe algo de discordancia, sobre todo en el género femenino y en los participantes en la

encuesta del distrito de Lisboa. Por otro lado en cuanto a la disponibilidad que la entidad bancaria proporciona para tratar asuntos personales, la mayoría reconoce esa disponibilidad, sin embargo hay más referencias entre el género masculino y los participantes en la encuesta del distrito de Oporto. De acuerdo con el estudio en la banca portuguesa, sabemos que, cada vez más, los empleados de banca hacen horas extras sin remuneración; no obstante se verifica que en su mayoría consiguen conciliar el trabajo con la vida personal⁸³.

Factores ambientales

Se preguntó a los colaboradores sobre la iluminación, ruido y confort térmico para intentar entender si son adecuados al medio ambiente. En cuanto al ruido, verificamos que la mayoría refiere que el ruido ambiental en las sucursales no les molesta, y solamente el 35% mencionó que el ruido era incómodo en el desempeño de sus tareas. Hay que realzar que los participantes en la encuesta que respondieron positivamente son del distrito de Lisboa.

En relación a la iluminación de los puestos de trabajo obtuvimos que el 42% respondió que la misma es insuficiente, prevaleciendo esta opinión entre el género masculino. En relación al confort térmico, una gran mayoría respondió que era adecuado.

Podemos concluir que el ambiente de trabajo en general es bueno, dado que la iluminación requiere cuidado, pues puede traer repercusiones en la salud de los trabajadores, principalmente a nivel visual.

Factores de comportamiento

Se ha constatado en este estudio que los colaboradores del Banco X consideran que existe una baja percepción en cuanto a la igualdad de tratamientos y a la remuneración, no obstante en este aspecto el banco reconoce su esfuerzo y en su mayoría se consideran satisfechos con la calidad de vida. Hay que referir además que en la comparación realizada entre géneros, el género masculino es el que está más descontento con la remuneración y con el reconocimiento, sin embargo son los más satisfechos en cuanto a la calidad de vida y a la igualdad de tratamiento. De acuerdo con los distritos, debemos destacar que el distrito de Oporto es el que presenta mayor concordancia en estos factores. De acuerdo con las funciones se ha verificado que los coordinadores generales y de sucursal en comparación con las restantes funciones son los que mayor satisfacción y reconocimiento tienen en relación a su entidad bancaria, verificándose que este hecho también es predominante en los colaboradores más antiguos en la entidad bancaria. Esta situación podrá explicarse por el cargo que desempeñan, una vez que se trata de cargos de jefatura, y para llegar a ellos es presumible que tengan que pasar primero por las otras funciones, sobre todo la de gestor de cliente. Constatamos también por el EWCS 2010⁸⁴ que los participantes en la encuesta de este estudio están en consonancia en lo que se refiere a la cuestión de satisfacción con las condiciones de trabajo y a la remuneración. Según la encuesta el 68,4% de los portugueses y 58,1% de la EU están satisfechos y el 43,8% de los portugueses dice que no está bien pagado por lo que hace, ya en EU el 41,6% reconoce que está bien pagado por lo que hace.

En cuanto a la percepción que los colaboradores tienen de la realización profesional y personal, verificamos que todos la consideran de gran importancia, por lo que desempeñan sus funciones de manera a alcanzarla en su plenitud. Comparativamente a las funciones desempeñadas se llegó a la conclusión también en este factor que las funciones de coordinador general y de sucursal tienen una percepción positiva en cuanto al mismo en comparación con los gestores de cliente. Como explicamos

anteriormente, presuponemos que tiene que ver con el tipo de cargo desempeñado, pues los coordinadores están profesionalmente más realizados, ya que están jerárquicamente por encima de los gestores de clientes. Hay que referir que comparativamente por distritos, es en el distrito de Lisboa donde se verifica una mayor percepción en cuanto a la realización profesional. Se ha constatado además que este factor está menos valorado por los más mayores y por los más jóvenes. En cuanto a los más mayores, muchos ya pueden estar terminando su vida laboral y no ambicionan nada más allá de su jubilación. En cuanto a los más jóvenes el hecho de que su percepción sea menor, podrá deberse a la poca experiencia, por su juventud y por los pocos años en la entidad bancaria. Podemos concluir también que no se verifica el síndrome de *Bournout* en estos colaboradores ya que no existe una baja realización profesional ni desvalorización de su propio trabajo⁵⁰. La realización profesional y personal proporciona felicidad a los individuos⁵¹.

Somos conscientes de que los colaboradores del Banco X tienen objetivos y aspiraciones de carrera, están dispuestos a aceptar más responsabilidades en su trabajo y están disponibles para adaptarse a nuevas condiciones de trabajo, si es necesario. Hay que destacar que en este factor los colaboradores más mayores son los que tienen una menor percepción en estas componentes, dada su edad y por encontrarse al final de su carrera, sus objetivos y aspiraciones en la carrera son diminutos, el caso inverso se da en los colaboradores más jóvenes. Llegamos a la conclusión de que los colaboradores además de contentos con su trabajo están también motivados. Analizamos comparativamente un estudio sobre la banca portuguesa donde la oportunidad de desarrollo de carrera como un beneficio del trabajo bancario⁸³.

Para saber si los empleados están integrados en la entidad bancaria se plantearon algunas preguntas, sobre la inhibición y discriminación y si pensarían en la posibilidad de cambiar de empleo. Se comprobó por la generalidad de las respuestas que los colaboradores de la entidad bancaria se sienten bastante integrados en la entidad bancaria. Este factor es bastante positivo, pues es fundamental para el buen desempeño profesional y nos lleva a concluir que existe un buen ambiente de trabajo

entre los colaboradores, ya que este estudio también está en consonancia con un estudio realizado a los empleados de banca brasileños⁸⁵ en que la mayor parte de los empleados de banca evaluó positivamente la relación con los colegas, luego, su buena integración en la entidad bancaria.

Podemos referir también que la cuestión de la discriminación corrobora el EWCS 2010⁸⁴ que, en las empresas de servicios en Portugal (96%) y en la EU (93,5%), los colaboradores también consideran que no son objeto de discriminación.

En cuanto a la verificación de las preguntas relacionadas con el cumplimiento y la disponibilidad para el trabajo se constató que en la generalidad de los participantes en la encuesta, todos están disponibles para trabajo extra y para realizar horas extras cumpliendo con lo solicitado por la entidad bancaria, no habiendo diferencias en cuanto al género. Comparativamente con el estudio ECWS 2010⁸⁶ verificamos que los trabajadores en el sector bancario trabajan una media de 39 horas por semana, en relación a las 38 horas en la EU28. No obstante tanto en la EU28 como en el sector bancario los hombres tienden a trabajar más horas que las mujeres.

Lesiones musculoesqueléticas

Cuando preguntamos a los participantes en la encuesta sobre el cansancio al final del día, verificamos que el número de respuestas fue igual. Los ritmos acelerados para el cumplimiento de objetivos a que están sujetos los empleados de banca, las horas extras, la sobrecarga mental que el propio trabajo exige y el hecho de que el trabajo bancario se realiza en un puesto de trabajo con una pantalla de visualización, podrá originar cansancio. Verificamos que este síntoma predomina más en el género femenino y en el distrito de Lisboa. Por la revisión bibliográfica sabemos que el exceso de esfuerzo intelectual causa fatiga mental y psicológica⁸⁷, por lo que el uso

prolongado de la pantalla de visualización va a aumentar el esfuerzo intelectual. De acuerdo con el EQLS 2012⁸⁸, se verificó que por lo que se refiere al cansancio laboral el 29% de los participantes en la encuesta en Portugal llega a casa “varias veces por semana cansado del trabajo” y en la EU 27 el 24,9% y “varias veces por mes” en Portugal el 24,9% y en la EU el 27 el 28,3%. Estos datos nos llevan a concluir que en Portugal hay un número bastante considerable de quejas en cuanto al cansancio laboral, por lo que, con los datos obtenidos en este estudio referente al sector bancario, verificamos que este no es una excepción.

En este estudio a las preguntas relacionadas con el estrés laboral solamente el 34,5% respondió que sufría de esa patología, siendo en su mayoría mujeres y, por distrito, fue Lisboa el que tuvo mayor número de respuestas. Comparativamente con el estudio del EQLS⁸⁸, se verificó que el 37,6% de los participantes en la encuesta de Portugal sufren de estrés laboral o en casa, mientras que la media de la EU es del 43,5%.

Por el estudio realizado en el sector de la banca⁸⁹, se concluyó que en los lugares de trabajo donde existen niveles altos de intensidad de trabajo y de autonomía, los trabajadores tienen un buen control sobre su trabajo. En los lugares de trabajo donde los niveles de intensidad de trabajo son altos y los niveles de autonomía bajos, predomina el estrés y problemas de salud mental. En los puestos de trabajo donde existen bajos niveles de intensidad de trabajo y bajos niveles de autonomía, el estrés es inexistente, no obstante predomina la frustración y baja motivación.

Se ha verificado que los participantes en la encuesta de este estudio que presentan dolores durante el trabajo y también cefaleas son los colaboradores que desempeñan funciones de gestor de clientes, con menos de 25 años y entre los 36 y 45 años. Habitualmente estos colaboradores que presentan más quejas se encontraban introduciendo datos (mayoritariamente sucede en el género femenino) o realizando funciones de caja (mayoritariamente sucede en el género masculino). Sin embargo las zonas anatómicas con mayor prevalencia de dolor, relatadas por los participantes en la encuesta son: Cervical (el 31% en su mayoría del género femenino y con mayor incidencia en el distrito de Lisboa); Cabeza (el 29,6% en su mayoría del género

femenino y con mayor incidencia en el distrito de Lisboa); Zona lumbar (el 14% en su mayoría del género femenino y con mayor incidencia en el distrito de Lisboa);

Averiguamos que los colaboradores que presentan estas quejas no realizan pausas cada 2 horas de trabajo y no practican ningún tipo de ejercicio físico. Que la ausencia de pausas en el tiempo de trabajo de acuerdo con OSHA 2007⁹⁰ es uno de los factores que aumentan la LME y, de acuerdo con la línea d) del artículo 6.º del Decreto-Ley 349/93, la actividad de los trabajadores debe organizarse para que el trabajo diario con el ordenador sea periódicamente interrumpido por pausas o cambios de actividad, para que se reduzca así la presión del trabajo. El ejercicio físico es benéfico para la salud física y mental. Se trata de un elemento importante para relajar los músculos, la tensión y la presión, por lo que su práctica disminuye el riesgo también de LME y riesgos relacionados con el foro psicológico.

Podemos verificar que, en su mayoría, las lesiones no afectan al desempeño de los colaboradores ni los impide trabajar.

A la pregunta de si realiza movimientos repetitivos, verificamos que una gran mayoría de los participantes en la encuesta, el 77% respondió que sí, siendo mayoritariamente hombres. Sabemos que el trabajo de un cajero en un banco exige una sobrecarga de movimientos repetidos, principalmente con la recepción/o entregas de efectivo, ya que estos movimientos cansan y a largo plazo pueden conducir a lesiones musculares por lo que deberían alternar la posición, una vez que esta tarea se desempeña sentado.

Por lo que se refiere al ejercicio físico, se constató que el 51% de los participantes en la encuesta respondió que practica, mientras que el 79% dice que no. De los que practican verificamos que en su mayoría son del género masculino y del distrito de Oporto. A través de las constataciones anteriormente referidas podemos concluir que los participantes en la encuesta que practican ejercicio físico están menos aptos a lesiones o dolores. Pues como se ha constatado anteriormente los dolores o lesiones predominan en el distrito de Lisboa y en el género femenino.

Siniestralidad

De acuerdo con los datos facultados por el Banco x, verificamos que existen pocos accidentes de trabajo. No obstante, con los datos del boletín estadístico de 2015⁹¹ sobre el total de accidentes de trabajo registrados en Portugal, en todos los sectores de actividad, verificamos que en 2013 el total de accidentes de trabajo fueron 91.964 (60.327 hombres y 31.637 mujeres); en el distrito de Lisboa la tasa de incidencia es del 27,74% y en el distrito de Oporto es del 40,09%, siendo la tasa de incidencia en el sector financiero del 5,08%. El informe de seguridad y salud laboral⁹² nos muestra que hubo en 2013 un total de 454 accidentes en el sector financiero, de estos 149 fueron sin días de baja; 47 accidentes con 1 a 3 días de baja; 166 con 4 a 30 días de baja y 92 con más de 30 días de baja. Estos accidentes originaron un total de 9.038 días perdidos; de estos 90 días perdidos fueron con baja de 1 a 3 días; 2.171 con bajas de 4 a 30 días y 6.777 con más de 30 días de baja. Podemos concluir que este sector de actividad origina pocos accidentes de trabajo. En este estudio realizado al Banco X aunque el número de accidentes sea reducido, se verifica una mayor incidencia en el distrito de Lisboa que en Oporto. Aunque no existan grandes diferencias son las mujeres las que presentan un mayor número, contrariando la siniestralidad verificada a nivel nacional en los diversos sectores de actividad.

Por lo que se refiere a las bajas verificamos por los datos obtenidos que son en su gran mayoría por motivos personales. Sin embargo el Banco X no facultó los elementos necesarios para averiguar el origen de las bajas existentes en los 5 años referidos, solo verificamos que no han sufrido grandes cambios en cuanto a su número.

Evaluación ergonómica

De acuerdo con los participantes en la encuesta no se han detectado incogruencias en lo concerniente al mobiliario. Solamente se anotaron algunas situaciones, sobre todo: las sillas deberían tener un mejor refuerzo lumbar (la mayor incidencia de las quejas se produce en el género femenino y en el distrito de Lisboa); la mesa de trabajo por lo general es buena, aunque subsisten algunas quejas en cuanto a las esquinas y rebordes de las mismas; en cuanto al espacio entre los puestos y el monitor, estos son adecuados; el cajón para el efectivo está en la posición correcta, no obstante solo algunos participantes en la encuesta del género masculino y en su mayoría pertenecientes al distrito de Oporto, comentan lo contrario.

De acuerdo con la evaluación arriba referida, podemos verificar que el mobiliario es adecuado al desempeño de las tareas de los colaboradores, aunque las situaciones retratadas pueden haber originado algunas de las lesiones descritas, por lo que debería efectuarse una verificación “*in loco*”, sucursal a sucursal, de forma que se verifiquen estas situaciones, se corrijan y sugieran mejoras.

Conclusión

Después del análisis de los factores de organización, ambientales y de comportamiento llegamos a la conclusión de que:

1. La satisfacción con la calidad de vida laboral es buena, no obstante la entidad bancaria deberá proporcionar un mayor feedback del trabajo, analizar las

remuneraciones de los colaboradores según su desempeño y mejorar los sistemas de incentivos;

2. Existe un ambiente cooperante y motivador para la adquisición de nuevas competencias y progresión profesional;

3. Hay una buena integración de los colaboradores en la entidad bancaria, aunque esta debería reconocer mejor su esfuerzo;

4. Los colaboradores están disponibles para nuevas condiciones de trabajo, si es necesario realizar trabajo extra y aceptar así más responsabilidad;

5. Los colaboradores con cargos superiores destacan por su satisfacción en cuanto a la realización profesional y reconocimiento, aunque manifiestan una menor calidad de vida;

6. Los colaboradores pertenecientes al distrito de Oporto se destacan por su mejor percepción en relación a la calidad de vida laboral, aunque son los del distrito de Lisboa los que se sienten más realizados profesionalmente;

7. En cuanto al género se constata una mayor disponibilidad para el trabajo por parte del género femenino, aunque es el género masculino el que tiene una mejor percepción en cuanto a los incentivos y remuneraciones;

8. La organización, ritmo y carga de trabajo requiere un análisis por parte de la entidad bancaria, para disminuir el estrés y principalmente cansancio de los colaboradores;

9. La siniestralidad en este sector de actividad es baja, verificándose un bajo absentismo, ya que el que existe es mayoritariamente por motivos personales;

10. El género femenino y el distrito de Lisboa refieren dolores en el trabajo, principalmente en el desempeño de funciones de digitación y de caja. La incidencia del dolor prevalece en las siguientes zonas anatómicas: cervical, cabeza y zona lumbar;

11. Los colaboradores no realizan pausas cada 2 horas trabajadas y son pocos los que practican ejercicio físico. La entidad bancaria debería considerar la práctica de gimnasia laboral, pues los colaboradores con mayor referencia a situaciones de dolores son los que no practican ningún tipo de ejercicio físico;

12. Por lo que se refiere al mobiliario, es adecuado aunque la silla de trabajo requiere un análisis en términos de adaptación, así como la iluminación de los puestos de trabajo.

Por lo general verificamos que existe una buena calidad de vida laboral, aunque existen algunas situaciones para corregir y mejorar sobre todo en la organización del trabajo y en la ergonomía. Podemos decir que en cuanto a los distritos en estudio existen algunas diferencias, de todas formas el distrito que presenta una mejor percepción para la calidad de vida laboral es el distrito de Oporto.

En suma, constatamos que los factores de organización, ambientales y de comportamiento están bastante conectados entre ellos, podemos incluso referir que dependen unos de otros, por lo que, si no existe una correlación y sintonía entre los mismos, se producirán impactos en la productividad.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de Walton para avaliação da QVT.....	22
Figura 2	Hierarquia de cinco níveis de Maslow.....	25
Figura 3	Resultado combinado relativo aos países e à gestão dos riscos psicossociais	28
Figura 4	Trabalhadores expostos a condições exigentes de trabalho psicológico	30
Figura 5	Intensidade no trabalho	31
Figura 6	Valores de iluminância média recomendados para tarefas visuais de escritório (ISO 8995:2002)	48
Figura 7	Prevenção dos acidentes de trabalho	80
Figura 8	Distrito do Porto.....	89
Figura 9	Distrito de Lisboa.....	90
Figura 10	Distribuição da amostra por género	101
Figura 11	Distribuição da amostra por distrito	102
Figura 12	Distribuição da amostra por escalões etários	102
Figura 13	Distribuição da amostra por estado civil	103
Figura 14	Distribuição da amostra por nível de instrução	103
Figura 15	Distribuição da amostra por antiguidade	104
Figura 16	Distribuição da amostra por funções	104
Figura 17	Número de respostas à questão “ <i>Realiza ações de formação que permitem adquirir novos conhecimentos e competências</i> ”	106
Figura 18	Número de respostas à questão “ <i>Permite o desenvolvimento de novas funções</i> ”.....	106
Figura 19	Número de respostas à questão “ <i>Proporciona incentivos consoante o meu desempenho</i> ”	107
Figura 20	Número de respostas à questão “ <i>Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho</i> ”.....	108
Figura 21	Número de respostas à questão “ <i>Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho</i> ”.....	109
Figura 22	Número de respostas à questão “ <i>Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais/familiares</i> ”	110
Figura 23	Número de respostas à questão “ <i>Fornece feedback sobre o meu desempenho</i> ”	110
Figura 24	Número de respostas à questão “ <i>Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito</i> ”	111
Figura 25	Número de respostas à questão “ <i>Confia em mim e respeita-me</i> ”....	112

Índice de Figuras

Figura 24	Número de respostas à questão “ <i>Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito</i> ”.....	111
Figura 25	Número de respostas à questão “ <i>Confia em mim e respeita-me</i> ”....	112
Figura 26	Número de respostas à questão “ <i>Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar</i> ”.....	112
Figura 27	Número de respostas à questão “ <i>Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar</i> ”.....	113
Figura 28	Barulho	120
Figura 29	Iluminação	121
Figura 30	Superfícies quentes	122
Figura 31	Temperatura ambiente	123
Figura 32	Número de respostas à questão “ <i>Procuro formação continuamente para um melhor desempenho</i> ”	125
Figura 33	Número de respostas à questão “ <i>Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira</i> ”.....	126
Figura 34	Número de respostas à questão “ <i>É importante a realização pessoal e profissional</i> ”.....	127
Figura 35	Número de respostas à questão “ <i>Existe um bom ambiente de trabalho</i> ”	128
Figura 36	Número de respostas à questão “ <i>Adapto-me a novas condições de trabalho</i> ”	129
Figura 37	Número de respostas à questão “ <i>Aceitaria mais responsabilidades se solicitado</i> ”	130
Figura 38	Número de respostas à questão “ <i>Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira</i> ”	131
Figura 39	Número de respostas à questão “ <i>A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade</i> ”	132
Figura 40	Número de respostas à questão “ <i>É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extra</i> ”	133
Figura 41	Número de respostas à questão “ <i>Comporto-me e apresento-me de acordo com os padrões da Instituição</i> ”	134
Figura 42	Número de respostas à questão “ <i>Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas</i> ”	135
Figura 43	Número de respostas à questão “ <i>Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções</i> ”	136
Figura 44	Número de respostas à questão “ <i>Se pudesse ia trabalhar para um sector diferente, mantendo a mesma remuneração</i> ”	137
Figura 45	Número de respostas à questão “ <i>Atingindo os objetivos, espero obter a devida recompensa</i> ”	138
Figura 46	Número de respostas à questão “ <i>A minha instituição reconhece os esforços dos seus empregados</i> ”	139
Figura 47	Número de respostas à questão “ <i>Concordo com a avaliação de desempenho por parte das chefias</i> ”	140

Índice de Figuras

Figura 48	Número de respostas à questão “ <i>Concordo com rotação de funções</i> ”.....	141
Figura 49	Número de respostas à questão “ <i>Durmo bem e de forma tranquila</i> ”	142
Figura 50	Número de respostas à questão “ <i>Tenho sido bastante bem sucedido(a) na vida</i> ”	143
Figura 51	Número de respostas à questão “ <i>Concentro-me com facilidade naquilo que faço</i> ”.....	144
Figura 52	Número de respostas à questão “ <i>Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas</i> ”.....	145
Figura 53	Número de respostas à questão “ <i>Preocupo-me com a minha saúde</i> ”.....	146
Figura 54	Número de respostas à questão “ <i>No meu trabalho sou discriminado(a)</i> ”	147
Figura 55	Número de respostas à questão “ <i>Sinto-me inibido(a) no trabalho devido à minha aparência</i> ”	148
Figura 56	Número de respostas à questão “ <i>Existe igualdade de tratamento entre os funcionários</i> ”	149
Figura 57	Número de respostas à questão “ <i>Estou satisfeito(a) com a qualidade de vida no trabalho</i> ”	150
Figura 58	Número de respostas à questão “ <i>Habitualmente falta ao trabalho por motivo de doença</i> ”	160
Figura 59	Número de respostas à questão “ <i>Ao final do dia de trabalho costuma sentir-se cansado</i> ”	161
Figura 60	Número de respostas à questão “ <i>Alguma vez ficou doente devido ao seu trabalho</i> ”.....	162
Figura 61	Número de respostas à questão “ <i>Tem dores ou desconfortos durante o trabalho</i> ”	163
Figura 62	Número de respostas à questão “ <i>Qual a tarefa que estava a desempenhar quando iniciou a dor</i> ”.....	164
Figura 63	Número de respostas à questão “ <i>Cabeça</i> ”	165
Figura 64	Número de respostas à questão “ <i>Cervical</i> ”	165
Figura 65	Número de respostas à questão “ <i>Ombro</i> ”	165
Figura 66	Número de respostas à questão “ <i>Cotovelo</i> ”	166
Figura 67	Número de respostas à questão “ <i>Punho</i> ”.....	166
Figura 68	Número de respostas à questão “ <i>Mão</i> ”	166
Figura 69	Número de respostas à questão “ <i>Anca</i> ”	167
Figura 70	Número de respostas à questão “ <i>Perna</i> ”	167
Figura 71	Número de respostas à questão “ <i>Zona Lombar</i> ”.....	167
Figura 72	Número de respostas à questão “ <i>Outra</i> ”	168
Figura 73	Número de respostas à questão “ <i>A lesão afeta o desempenho da sua profissão</i> ”	169

Índice de Figuras

Figura 74	Número de respostas à questão “ <i>Realiza movimentos repetitivos</i> ”.	169
Figura 75	Número de respostas à questão “ <i>Sofre de stress no trabalho</i> ”	170
Figura 76	Número de respostas à questão “ <i>Eleva braço acima altura ombro para receber entrega numerário e documentos</i> ”	171
Figura 77	Número de respostas à questão “ <i>Quantas vezes esteve de baixa</i> ”	172
Figura 78	Número de respostas à questão “ <i>Qual o motivo da baixa</i> ”	173
Figura 79	Número de respostas à questão “ <i>Pratica exercício físico regular</i> ”...	173
Figura 80	Número de respostas à questão “ <i>Sofre com cefaleias dores de cabeça</i> ”.....	174
Figura 81	Número de respostas à questão “ <i>Sofre de doenças hereditárias colesterol pressão alta</i> ”	175
Figura 82	Número de respostas à questão “ <i>Toma habitualmente medicamentos para poder trabalhar</i> ”	176
Figura 83	Número de respostas à questão “ <i>As suas dores e ou saúde impede-o de realizar o seu trabalho</i> ”	177
Figura 84	Número de respostas à questão “ <i>Pratica ginástica laboral ou outro tipo atividade física na instituição</i> ”	178
Figura 85	Número de respostas à questão “ <i>Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas</i> ”	178
Figura 86	Cadeira de trabalho – confortável	189
Figura 87	Cadeira de trabalho – altura	189
Figura 88	Cadeira de trabalho – curvaturas	189
Figura 89	Apoio para pés	189
Figura 90	Mesa de trabalho – altura	190
Figura 91	Mesa de trabalho – bordas e cantos	190
Figura 92	Mesa de trabalho – espaço	190
Figura 93	Mesa de trabalho – dimensão	190
Figura 94	Posto de trabalho – entrada/saída	190
Figura 95	Posto de trabalho – distância	190
Figura 96	Monitor – altura da visão	191
Figura 97	Monitor – ajustável	191
Figura 98	Monitor – brilho	191
Figura 99	Head set	192
Figura 100	Alternar postura	193
Figura 101	Gaveta do numerário	193
Figura 102	Antiguidade na Instituição	196
Figura 103	Funções.....	196

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Alpha de Cronbach	98
Tabela 2	KMO	99
Tabela 3	Dimensões organizacionais	115
Tabela 4	Diferenças entre componentes e distrito	116
Tabela 5	Diferenças significativas entre as funções e o grau de concordância média com a qualidade de vida	117
Tabela 6	Média de componentes por nível de instrução	118
Tabela 7	Dimensões comportamentais	152
Tabela 8	Variável Integração	154
Tabela 9	Variável dimensão	155
Tabela 10	Variável reconhecimento/satisfação e realização profissional por funções	156
Tabela 11	Variáveis reconhecimento/satisfação e realização profissional por distrito	157
Tabela 12	Variáveis realização profissional e objetivos por distrito	158
Tabela 13	Variáveis reconhecimento/satisfação e objetivos por antiguidade	159
Tabela 14	Quantas vezes esteve de baixa vs Qual o motivo da baixa	180
Tabela 15	Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Escalões etários	181
Tabela 16	Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Funções	181
Tabela 17	Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas	181
Tabela 18	Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Pratica exercício físico regular	182
Tabela 19	Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Escalões etários	182
Tabela 20	Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Funções	183
Tabela 21	Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas	183
Tabela 22	Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Pratica exercício físico regular	184
Tabela 23	Sinistralidade por género e ano de ocorrência	185
Tabela 24	Sinistralidade por circunstâncias e ano de ocorrência	186
Tabela 25	Sinistralidade por circunstâncias e ano de ocorrência	186
Tabela 26	Nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2009	187

Índice de Tabelas

Tabela 27	Nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2010	187
Tabela 28	Nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2011	187
Tabela 29	Nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2012	188
Tabela 30	Nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2013	188
Tabela 31	Confiança Estatística	240
Tabela 32	Coeficiente de Correlação Intraclasse	240
Tabela 33	Confiança Estatística	241
Tabela 34	Coeficiente de Correlação Intraclasse	241
Tabela 35	Confiança Estatística	242
Tabela 36	Coeficiente de Correlação Intraclasse	242

SIGLAS E ABREVIATURAS

SIGLA	SIGNIFICADO
ACP	Análise de Componentes Principais
ATM	Automated Teller Machine
CEE	Comunidade Económica Europeia
CVT	Calidad de vida en el trabajo
dB	Decibéis
DL	Decreto-Lei
EQLS	European Quality of Life Surveys
ESENER	European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks
EU	European Foundation
EU-OSHA	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
EWCS	European Working Conditions Surveys
HSE	Health and Safety Executive
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
ISO	International Organization for Standardization
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
LME	Lesões Músculo-Esqueléticas
NIOSH	National Institute for Occupational Safety and Health
OHSAS	Occupational Health and Safety Management Systems Requirements Standard
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
QVT	Qualidade de vida no trabalho
SGA	Síndrome Geral de Adaptação
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
SST	Segurança e Saúde do Trabalho
UE	União Europeia

1. Introdução e Justificação

A Revolução Industrial foi um processo de grandes transformações económicas, tecnológicas e sociais que ocorreram no final do século XVIII. As inovações tecnológicas da revolução conduziram a vários impactos ao nível das condições de higiene e segurança, de sinistralidade e de organização de trabalho, que ao longo dos tempos têm vindo a sofrer melhorias bastante significativas.

Contudo, perante todas as revoluções e constantes evoluções da sociedade, o sector da banca não foi exceção e, nos anos 70, verificou-se uma reestruturação no sector bancário que originou uma significativa mudança para os trabalhadores. A mudança teve origem em diversos fatores: a redução dos postos de trabalho, o aumento da concorrência, a instabilidade na carreira e, a sobrecarga de tarefas; que por sua vez conduziu ao aumento do *stress* e de lesões músculo-esqueléticas e, conseqüentemente, à diminuição da qualidade de vida do trabalhador.

O mercado bancário tornou-se bastante competitivo principalmente com vista à maximização dos seus lucros. Estamos perante um sector com produtos muito semelhantes em todos os bancos, o que poderá fazer a diferença entre eles será o seu capital humano. Toda a competitividade presente na banca está em constante aceleração, sendo necessário cada vez mais satisfazer as necessidades dos clientes, porém, é importante não esquecer de satisfazer primeiro as necessidades do seu capital humano, os seus próprios colaboradores.

O capital humano das instituições bancárias tem vindo a ser cada vez mais pressionado para aumentar os resultados associados à produtividade. No entanto, é necessário pensar quais as condições que devem existir para atingir os melhores índices de produtividade, preservando condições de vida saudáveis dos recursos humanos. Gerar desenvolvimento humano, potencializar capacidades, garantir equilíbrio entre vida profissional e pessoal e dentro de condições favoráveis de bem-estar, segurança e saúde, atendendo a doenças e sintomas de *stress* que emergem

ou se potencializam no trabalho, mais concretamente na sua produtividade, serão fundamentais para encontrar a qualidade de vida no trabalho.

Pode-se mesmo dizer que o sector bancário tem um conjunto de características muito específicas e ímpares que estão associadas às exigências laborais, acrescidas do volume e intensidade do trabalho. Essas especificidades dão-lhe um carácter singular entre os diferentes sectores de atividade económica, nomeadamente, no que concerne a doenças profissionais e à qualidade de vida no trabalho (QVT).

A presente investigação pretende partir dos conceitos de saúde, qualidade e segurança, para analisar as possibilidades de melhoria destes três itens no sector bancário e identificar os principais fatores (comportamentais, ambientais e organizacionais) que poderão interferir na produtividade e conseqüentemente na qualidade de vida que os colaboradores alcançam no trabalho que desenvolvem nas agências bancárias do Banco X nos distritos de Lisboa e Porto. Como referem Nadler e Lawler¹, a melhoria no ambiente de trabalho e o aumento da perceção da qualidade de vida resulta em mais e melhor produtividade.

A qualidade de vida no trabalho é um fator que pode aumentar a autoestima do colaborador da instituição bancária, induzindo-o a exercer as suas funções e desenvolver os seus cargos com maior entusiasmo e compromisso, visto ser um fator motivador. A saúde ocupacional do colaborador está diretamente ligada à sua produtividade, já que o colaborador é um ser que possui necessidades e as mesmas precisam ser satisfeitas, e caso isso não aconteça a produtividade poderá diminuir.

Da mesma forma, a qualidade de vida no trabalho promove o bem-estar do colaborador, destacando que o mesmo deve ser valorizado e reconhecido, pela instituição bancária, como parte ativa das atividades da mesma, sendo constantemente mensurado o seu nível de satisfação em relação às funções que lhe foram delegadas e também no que diz respeito ao ambiente em que exerce as suas

atividades diárias. Caso o ambiente não seja propício ao desempenho e produtividade do colaborador ou não disponha de meios adequados ou o relacionamento com os colegas de trabalho e a instituição não seja saudável, o seu estado emocional será diretamente afetado, tornando-o insatisfeito, prejudicando o bom desempenho, e por conseguinte, o seu relacionamento com os colegas de trabalho e o convívio com a família.

Segundo Green², os empregos de qualidade contribuem para gerar capacidades necessárias para a obtenção de bem-estar e de objetivos individuais. Essas capacidades surgem associadas aos salários e a outras condições recompensadoras, que incluem perspectivas de futuro (como as reformas e a segurança laboral) ou o nível de controlo sobre as tarefas desempenhadas (a possibilidade de escolha, por exemplo). Um trabalho de alta qualidade é aquele que proporciona ao trabalhador uma determinada funcionalidade, a capacidade e a flexibilidade para executar uma variedade de tarefas.

A European Foundation (EU)³ que de forma sistemática tem impulsionado o estudo da qualidade do trabalho, operacionaliza, por outro lado, este conceito em torno de quatro dimensões: segurança do emprego e das relações contratuais, saúde e bem-estar no local de trabalho, desenvolvimento de competências e equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

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

Segundo França⁴, a qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa no sentido de implementar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Existem muitas interpretações de qualidade de vida no trabalho, desde o foco clínico de ausência de doenças no âmbito pessoal, até às exigências de recursos, objetos e procedimentos de gestão e estratégia ao nível das organizações.

A saúde não é apenas ausência de doença, mas o completo bem-estar biológico, psicológico e social. O conceito adotado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1986 abre um campo significativo para a compreensão de fatores psicossociais na vida moderna e especificamente no desempenho e na cultura organizacional da saúde no trabalho.

Alvesson⁵ refere que é estabelecida uma clara correlação entre experiências de *stress* mental, pressões no trabalho e sintomas psicossomáticos. As causas observadas são trabalhos com exaustivo esforço físico, padrões forçados de trabalho (*forced rates of work*), problemas com as remunerações, atividades desinteressantes, entre outros.

O *stress* no trabalho e a qualidade de vida no trabalho (QVT) têm sido objeto de estudo na União Europeia, Estados Unidos e demais países, principalmente pela alta incidência e prevalência do sofrimento mental do trabalhador levando-o à doença física e/ou mental e gerando altos custos para empresas e governos decorrentes da baixa produtividade e do absentismo.

O indivíduo submetido ao *stress* ocupacional pode deixar de responder adequadamente às ordens de trabalho e geralmente encontra-se irritável, ansioso e/ou deprimido. Indivíduos com altos níveis de *stress* tornam-se vulneráveis ao aparecimento da Síndrome de *Burnout*. A Síndrome de *Burnout* é um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional. É uma resposta à tensão crónica no trabalho (*stress*), gerada a partir do contacto direto e excessivo com outras pessoas, devido à tensão emocional constante, atenção

concentrada e grande responsabilidade profissional. O termo *Burnout* é a junção de *burn* (queima) e *out* (exterior), que significa exaustão emocional, fadiga, frustração, desajuste, de acordo com Inocente⁶ e Tamayo⁷. Os sinais iniciais incluem sentimentos de exaustão emocional e física, sentimento de alienação, cinismo, impaciência, negativismo e isolamento.

Para Inocente⁶, alguns sintomas físicos iniciais seriam semelhantes à fase de *stress*, como dores de coluna, costas e pescoço. Existem manifestações físicas, emocionais e mentais decorrentes do *Burnout*. O esgotamento físico aparece pela falta de energia, pela fadiga crónica, insónia, tédio, maior vulnerabilidade às doenças, aumento da frequência de cefaleias, tensão muscular e dor lombar. O esgotamento emocional pode aparecer associado a sintomas de depressão, a sentimentos de desalento, a agravamento de tensões e conflitos, a labilidade emocional e a sentimentos de insatisfação com a vida e consigo mesmo. O trabalhador tende também a manifestar uma certa sensação de erosão da sua motivação para o trabalho, deixa de investir na área profissional, surge o absentismo, chegando a negligenciar atividades ou com os pacientes ou com os clientes.

Trata-se de um problema pertinente e atual, já que a competição global e o ritmo rápido de mutação do ambiente têm obrigado as organizações a pôr a tónica em valores como a velocidade, a qualidade, o serviço e o trabalho em equipa, fatores que são especialmente vulneráveis à falta de coordenação e produtividade provocada por um elevado absentismo^{8, 9}.

Intimamente relacionado com o absentismo encontra-se o tema do *stress* laboral. De facto, apesar do *stress* constituir um componente integral da constituição genética de cada um de nós, e possa ser positivo enquanto fator de adaptação, o *stress* laboral excessivo afeta negativamente a saúde física e psicológica dos indivíduos e os seus desempenhos, para além de estar implicado na adoção de comportamentos de risco e estar associado a condutas como o absentismo e o abandono do trabalho, e a sentimentos de *Burnout* e de insatisfação profissional e pessoal¹⁰.

As diretrizes práticas da Organização Internacional do Trabalho (OIT) referem que atualmente o progresso tecnológico e as profundas pressões competitivas dão origem a rápidas mudanças nas condições do trabalho. A proteção dos trabalhadores contra as enfermidades, doenças, lesões relacionadas com o trabalho é parte integrante da missão histórica da OIT, sublinhando a correspondência entre o trabalho seguro e a produtividade e crescimento económico. De acordo com Bilhim¹¹ a criação de qualidade de vida no trabalho é ainda determinante para promover o potencial criativo dos indivíduos, nomeadamente, através do seu envolvimento nas decisões que afetam a sua vida no contexto laboral. Com a introdução de condições promotoras da qualidade de vida no trabalho, mediante a colaboração e compromisso dos trabalhadores, muitas das origens do *stress* laboral são minimizadas e muitos dos objetivos organizacionais são conseguidos.

O Instituto Nacional de Segurança e Higiene no Trabalho¹² refere que as condições de trabalho estão relacionadas com um conjunto de variáveis que ocasionam a realização de uma dada tarefa e o local em que a mesma se realiza. Este conceito sugere que, de uma forma geral, os trabalhadores valorizem as condições de trabalho que potenciam o conforto e a segurança.

A ergonomia pode ser aplicada a várias situações do dia-a-dia, para melhorar significativamente a eficiência, produtividade, segurança e saúde nos postos de trabalho, nomeadamente, na conceção/adequação de ambientes de trabalho, incluindo temperatura ambiente, iluminação, ruído, dimensões do posto de trabalho e estado do pavimento, de modo a satisfazer as necessidades dos trabalhadores e as especificidades das tarefas executadas por estes¹³.

A ergonomia é o ramo da ciência económica que se ocupa de questões relativas à vida laboral moderna, sobretudo da economia industrial. Trata da prevenção de acidentes laborais, sugere a criação de locais adequados e de apoios ao trabalho, cria métodos laborais, sistemas de retribuição de acordo com o rendimento e determina

tempos de trabalho, assim como a sua racionalização, ainda que tudo isto se encontre enquadrado numa perspetiva humanitária de ver o mundo da empresa e as relações que nela se estabelecem.

O objetivo da ergonomia é otimizar interações visando, de uma forma integrada, promover a segurança, a saúde e o bem-estar do utilizador, assim como a eficácia do sistema em que está envolvido¹⁴.

1.1 Evolução Histórica da Banca

Portugal viu nascer o seu primeiro banco em 1821. Como refere Reis¹⁵ o Banco de Lisboa foi o primeiro a ser criado em Portugal, em 1821. Em troca dos favores habituais, a fundação cumpriu os objetivos de prestar auxílio financeiro ao Estado e de expurgar do sistema monetário a moeda de “má qualidade” que surgiu no País em consequência do longo período de guerra. Após a criação do Banco de Lisboa foram criadas diversas companhias financeiras que em 1846 por meio de fusões vieram dar origem ao Banco de Portugal.

Nos 30 anos que se seguiram à fusão houve um aumento exacerbado do número de bancos que abriram, pelo que, em 1875 existiam 51 bancos em Portugal. Nos anos seguintes, devido às crises das épocas e aos momentos de instabilidade política, militar e económica muitos dos bancos criados até então foram à falência enquanto outros eram criados de novo, pelo que, em 1925 o número de bancos já tinha reduzido para 24.

Na década de 60, Portugal sofreu um período de desenvolvimento considerável, pelo que, por essa altura foi criado o Banco de Fomento Nacional de forma a facilitar os investimentos e as práticas de operações bancárias e financeiras, especialmente a concessão de crédito a médio e longo prazo, com vista ao desenvolvimento económico do País.

No pós 25 de Abril de 1974, verificou-se uma nova transformação na rede empresarial bancária, sobretudo devido às nacionalizações. Em 1983, o sector bancário português era constituído por 16 instituições, 13 das quais estavam na posse do Estado desde a sua nacionalização em 1975 (as três restantes eram bancos estrangeiros).

Em 1990 deu-se o início das privatizações pelo que, em 1997 existiam 61 bancos em Portugal. Com a adesão de Portugal à CEE/UE (em 1985), a crescente abertura do

mercado português e internacionalização da economia. Só ao longo da primeira década de integração foram criados em Portugal mais de 30 bancos, vários dos quais sediados no estrangeiro.

Com o crescimento bancário em massa denotou-se um aumento de novas agências dos bancos por todo o país, começou a haver uma maior preocupação relativamente aos recursos humanos que as constituíam. Tal como refere Bessa-Luís¹⁶, a agência é uma parte do todo, sendo que não deve ser menosprezada. Um banco podia por vezes ter pessoal ligeiramente inadequado; a agência tinha de possuir o melhor. Na grande organização contam sobretudo os que estudam, profetizam e operam em largo alcance. Na agência interessa o espírito maleável, mais do que o audacioso; o primeiro conduz à prosperidade, quando é certo que o segundo comanda o prestígio. Assim, o tema das agências está longe de merecer menos atenção e de constituir um pormenor. Elas são a verdadeira sensibilidade da máquina financeira.

Todo o crescimento veio conduzir a tendência para a mecanização/modernização dos serviços bancários de forma a dar inteira satisfação às exigências resultantes do aumento de clientes e do desenvolvimento progressivo dos negócios¹⁷. Sendo que nos anos 60 e 70 deu-se a “industrialização” dos serviços bancários, recorrendo aos meios informáticos entretanto disponibilizados no mercado. Tal como Almeida¹⁸ refere a partir do final da década de 60 a informática generalizou-se, aprofundando o caminho realizado pela “mecanografia” que, durante a década de 50, tinha iniciado a especialização das tarefas e contribuído para a substituição do trabalho manual pelo trabalho mecanizado.

Ao longo dos anos foram aplicadas melhorias a nível informático, e instaladas máquinas automáticas de forma a servir os clientes de uma forma eficiente, rápida e atrativa, como foram o exemplo os ATM's (Automated Teller Machine). Houve toda uma evolução nessa área que conduziu a uma série de vantagens para as Instituições: redução do tempo necessário à execução das operações, dispensa de mão-de-obra nos serviços de BackOffice, redução de custos, entre outras. Iniciou-se também uma redução maciça do número de empregados no sector bancário, sendo que existiu

ainda um aumento do volume de trabalho individual, uma padronização de tarefas e uma maior rotatividade de funções, passando a existir uma nova forma de vendas – cross-selling - venda cruzada de produtos e serviços bancários.

Na década de 90 deu-se uma maior flexibilização das relações de trabalho, motivadas pelo processo de abertura económica, que impôs a necessidade de uma reestruturação em todos os sectores da economia. As relações de trabalho eram caracterizadas por um elevado turnover (taxa de rotatividade) da mão-de-obra, redução dos quadros de pessoal efetivos e baixos níveis salariais.

A nova era da informatização trouxe grandes alterações bancárias. A informatização de produtos e serviços que os bancos ofereciam aos seus clientes aumentaram, privilegiando-se a excelência do atendimento ao cliente e libertando mão-de-obra dos centros de processamentos de dados, serviços e compensação¹⁹. Sendo que toda a reestruturação no sector bancário originou uma significativa mudança para os trabalhadores. A redução dos postos de trabalho, o aumento da concorrência, a instabilidade na carreira e a sobrecarga de tarefas, conduziram ao aumento do *stress*, lesões músculo-esqueléticas e conseqüentemente diminuição da qualidade de vida do trabalhador.

No início do novo milénio a banca direccionou-se para a venda cruzada de produtos financeiros (*cross-selling*) e para o atendimento personalizado ao cliente. Começou a haver uma maior preocupação com o cumprimento de objetivos internos e a polivalência, o que por sua vez conduziu a uma maior pressão sobre o desempenho dos colaboradores. As mudanças tiveram diversos impactos nos colaboradores das Instituições, pois como Antunes refere, diariamente aumentava a carga de trabalho¹⁹. Começou a haver uma aceleração do ritmo de trabalho e não se respeitavam as pausas no trabalho importantes para redução da pressão no trabalhador, de acordo com²⁰ a alínea d) do art.º 6º do Dec. Lei nº 343/93 de 1 de Outubro. A expansão organizacional, administrativa e tecnológica, deu origem a um aumento da concorrência no sector bancário que veio acarretar diversas conseqüências, nomeadamente, a precariedade nos empregos e uma maior flexibilidade de horários.

Verificou-se ainda, um rejuvenescimento dos trabalhadores no sector, um aumento do número de mulheres bem como das qualificações e habilitações literárias. A banca começou a apostar na formação contínua, no desenvolvimento de competências e na expansão de funções comerciais, sendo que por outro lado, constatou-se o desaparecimento de algumas categorias profissionais já que a informatização dos serviços conduziu a uma alteração na organização de trabalho, eliminando certos postos.

Atualmente, com a competitividade na banca em constante aceleração, é necessário cada vez mais satisfazer as necessidades dos clientes, contudo é importante não esquecer de satisfazer primeiro as necessidades do seu capital humano, os seus próprios colaboradores, pois é de salientar que se os colaboradores obtiverem uma boa qualidade de vida e segurança no trabalho, mais eficazmente as Instituições alcançaram a otimização dos seus resultados.

A nova organização de trabalho perante as novas tecnologias instaladas veio dar origem, como referido anteriormente, a uma diminuição dos postos de trabalho, a uma intensificação do ritmo de trabalho, uma sobrecarga de tarefas que por sua vez conduziram a um aumento da pressão e controlo exercidos sobre os colaboradores, refletindo-se na saúde dos mesmos. Tal como Maciel²¹ refere o bancário vive uma transformação que o coloca frente a frente às novas formas de organização do trabalho, sofrendo consequências tais como: um maior número de absentismo no trabalho por LER (Lesões por Esforços Repetitivos), *stress* e sofrimento mental.

Os bancários estão sujeitos a riscos invisíveis que podem ser prejudiciais à sua integridade física e mental. Toda a pressão exercida para o cumprimento de objetivos, o ritmo acelerado de trabalho, o assédio moral, despoletam doenças e incapacitação para o trabalho, sendo responsáveis pelo absentismo. Para Sznelwar²² estamos perante novas formas de sofrimento, para as quais as respostas conhecidas não têm eficácia e não perante doenças profissionais ligadas ao trabalho clássico. As metas propostas aos colaboradores são por vezes difíceis de atingir o que poderá conduzir a uma neurose, que segundo Aubert²³ é descrita como um estado de luta constante

para satisfazer os ideais da sociedade. Todas estas situações poderão ir muito além dos limites dos trabalhadores acabando por prejudicar a sua saúde e bem-estar e aumentando os riscos de doença e acidentes.

De acordo com Brandão²⁴ o avanço tecnológico, a automatização e a especialização, também conduziu a um aumento da produtividade. Contudo toda a reorganização que a banca sofreu repercutiu consequências na saúde dos seus trabalhadores, aumentando as LME²⁵.

1.2 Fatores Comportamentais, Organizacionais e Ambientais

O sector bancário é uma das áreas que dinamiza a economia nacional e foi seriamente afetado pela globalização e competitividade, causando diversos impactos nos seus colaboradores exigindo o cumprimento de objetivos no menor tempo possível e requisitando profissionais qualificados.

Com toda esta mutação não se deve descurar a produtividade dos colaboradores, logo é necessário ter em atenção aos fatores organizacionais, comportamentais e ambientais, pois estes quando bem geridos elevam o nível de satisfação, da qualidade de vida no trabalho e da produtividade dos colaboradores das instituições.

1.2.1 Fatores Organizacionais

Recentes revisões da literatura têm demonstrado que a atividade bancária é uma das mais stressantes, devido ao avanço tecnológico e a meta de objetivos a atingir. A insaciável competitividade contribuiu fortemente para a mudança no comportamento humano. A preocupação com a saúde e bem-estar do trabalhador, desde então, tem-se intensificado.

1.2.1.1 Capital Humano

Schuler e Jackson²⁶ referem que a chave de sucesso das organizações nos dias de hoje e no século XXI centra-se na utilização eficaz dos recursos humanos, logo dada a competitividade e dinamismo do mercado é fulcral possuir recursos humanos competentes, motivados e capacitados para o sucesso as instituições²⁷.

As empresas necessitam de se tornarem inovadoras, criando estratégias que motivem os seus trabalhadores, fomentando um ambiente saudável de forma a não correrem o risco de perder o seu capital humano e intelectual²⁸.

De acordo com Jeyaratnam²⁹ há uma relação intrínseca entre a saúde, o desenvolvimento empresarial e o meio ambiente, sendo que o investimento em capital

humano é fulcral para as empresas, pois conduzirá um melhor desempenho do trabalhador e uma melhoria do seu bem-estar.

1.2.1.2 Cultura de Segurança

Cada organização tem uma cultura que lhe é específica, esta desempenha um papel vital na mesma. O desenvolvimento da cultura da organização constitui uma estratégia eficaz para otimizar o seu funcionamento.

Cooper³⁰ refere que a cultura de segurança está integrada na cultura organizacional da empresa. Constatou-se que o desenvolvimento da cultura de segurança depende de várias características organizacionais e que têm impacto sobre as práticas de gestão da organização. A cultura de segurança é assim o produto dos valores individuais e coletivos, atitudes, perceções e comportamentos que determinam o empenho e a eficácia da gestão da segurança e saúde do trabalho ao nível da organização. De um modo geral a gestão de segurança é a forma como a segurança, as políticas e procedimentos são implementados no local de trabalho.

As organizações com uma cultura de segurança positiva caracterizam-se por um sistema de comunicação assente na confiança mútua, perceções comuns acerca da importância da prevenção de riscos e da eficácia das medidas de prevenção. Reason³¹ considera que uma cultura informada requer que a gestão da segurança esteja atenta aos numerosos fatores que têm um impacto sobre os sistemas de segurança (humanos, técnicos, organizacionais e ambientais). Neste sentido, para o autor uma cultura informada é um pilar essencial para a cultura de segurança.

Para Barreto e Heloani³² a cultura organizacional “*se refleja en las relaciones interpersonales (jefes y colegas), especialmente cuando las premiaciones e incentivos pueden adquirir aspectos negativos para aquellos que los reciben, llevando al escarnio público y a la violación de los derechos del otro.*”

De acordo com a OIT a cultura de segurança é um direito a um meio ambiente seguro e saudável de trabalho que deve ser respeitado em todos os níveis, desde do governo, empregadores e trabalhadores, através de um sistema de direitos, responsabilidades e deveres, na qual é atribuída a prioridade máxima à prevenção de riscos.

1.2.1.3 Clima Organizacional

Foi na década de 60 que se iniciaram os primeiros estudos sobre clima organizacional. Efetuaram-se diversas correlações entre o clima, a liderança, a motivação e o desempenho, sendo que o assunto passou a ser considerado sinónimo de cultura organizacional.

O clima organizacional possui diversas influências quer nos comportamentos, motivação, satisfação quer na produtividade dos colaboradores das Instituições, logo é necessário que o mesmo seja favorável e motivador.

Como refere Luz³³, o clima organizacional resulta dos aspetos positivos e negativos da cultura das organizações. Trata-se da soma de perceções individuais de trabalho na organização. O clima organizacional procura identificar as variáveis do ambiente que influenciam o comportamento dos trabalhadores num determinado momento e a forma como estas são direta ou indiretamente percecionadas pelos trabalhadores no ambiente de trabalho³⁴.

Segundo Souza³⁵ clima organizacional resulta da interação dos elementos da cultura organizacional e é uma consequência do peso de cada um dos elementos culturais. Uma excessiva importância dada à tecnologia leva a um clima desumano; a pressão das normas cria tensão; adaptar e criar regras no trabalho proporciona um clima de tranquilidade e confiança.

Já Coda³⁶ refere que o clima organizacional é um indicador do grau de satisfação dos colaboradores de uma instituição relativamente a diferentes aspetos da cultura ou da realidade da instituição.

Clima interno é o estado em que se encontra a empresa ou parte dela num dado momento. É um estado momentâneo e passível de ser alterado mesmo que num curto espaço de tempo em função de novas possíveis influências, e que decorre das decisões e ações pretendidas pela empresa, postas em prática ou não, e/ou das reações dos empregados a essas ações ou à perspectiva delas. Esse estado interno pode ser influenciado por acontecimentos externos e/ou internos à empresa, e pode dar origem a desdobramentos de novos acontecimentos, decisões e ações internas Oliveira³⁷.

Tem-se verificado ao longo dos anos que as organizações têm sofrido mudanças profundas, como tal têm desenvolvido novas formas de organização de trabalho. As organizações aperceberam-se que para alcançar bons níveis de desempenho dos colaboradores é importante avaliar o clima organizacional de forma a proporcionar aos seus colaboradores um ambiente favorável, motivante, em suma uma boa qualidade de vida no trabalho.

Segundo alguns autores o clima organizacional está intrinsecamente relacionado com a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

As organizações maximizando os seus recursos conseguiram alcançar maiores níveis de produtividade, logo obter melhores resultados tornando-se mais competitivas, como refere França³⁸.

De acordo com Gil³⁹ para que as empresas apresentem uma boa competitividade é necessário que seus recursos humanos alcancem elevados níveis de produtividade. Por sua vez para existir produtividade é necessário que os colaboradores estejam motivados e empenhados.

Como refere o autor os empregados hoje em dia preferem trabalhar em empresas que oferecem qualidade de vida, ou seja, capazes de proporcionar segurança e satisfação⁴⁰.

Com a globalização e o aumento da concorrência as empresas para responder às novas exigências, necessitam de eficiência e flexibilidade, investir na formação e motivação dos seus colaboradores. Uma maior implicação dos colaboradores na organização trará uma maior satisfação no trabalho e um aumento do desenvolvimento pessoal e profissional⁴¹.

1.2.1.4 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Cada vez mais, existe uma procura pela melhoria dos serviços a prestar dada a agressividade da concorrência, o que tem levado as instituições a tomarem decisões para aperfeiçoar e melhorar a competitividade e produtividade. Há uma crescente preocupação com a qualidade, não apenas para os produtos ou serviços oferecidos pelas instituições, mas também para a qualidade de vida do colaborador dentro da organização.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma preocupação do homem desde a sua existência⁴², envolve não só os aspetos físicos e ambientais no local de trabalho, como também os aspetos psicológicos. Neste contexto, a QVT procura oferecer ao trabalhador condições laborais para o desenvolvimento da sua tarefa com satisfação e bem-estar.

A QVT e o bem-estar, em geral, estão interligados quer a nível fisiológico, emocional e intelectual quer psicológico⁴³. Para os mesmos autores, a influência da QVT estende-se para além da vida profissional.

Diversos autores têm atribuído diferentes conceitos à QVT de acordo com as suas perceções. Segundo França⁴⁴, a qualidade de vida no trabalho é um combinado de ações da empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhoramentos e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Já para Werther e Davis⁴⁵, a QVT é uma melhoria das condições de trabalho independentemente da natureza das funções ou do nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais para obtenção da máxima satisfação quer do colaborador quer da organização.

De acordo com Fernandes⁴⁶, a QVT é uma gestão dinâmica, uma vez que o capital humano e a própria organização mudam diversas vezes, contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos, já que depende da realidade em que cada organização está inserida. Estes fatores interferem na cultura e no clima organizacional, conduzindo a impactos no bem-estar, satisfação do trabalhador e na produtividade das organizações.

A OMS⁴⁷ define a Qualidade de Vida: "*individuals' perceptions of their position in life in the context of the culture and value systems in which they live and in relation to their goals, expectations, standards and concerns*".

Dada a diversidade de definições existente sobre QVT, será bastante complexo encontrar uma definição que seja totalmente abrangente. Este conceito encontra-se relacionado com diversos temas do ambiente laboral. Podemos afirmar que a qualidade de vida no trabalho está baseada em dois aspetos importantes: o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional.

A QVT é geralmente associada a uma série de objetivos, condições e práticas organizacionais que permitem a satisfação do trabalhador, visando a melhoria das condições de trabalho⁴⁸.

Segundo Kanten e Sadullah⁴⁹, a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como a contrapartida da exigência e desejo de um trabalhador, no que diz respeito às condições de trabalho, remuneração e oportunidades de desenvolvimento profissional, o equilíbrio trabalho-família, segurança e interações sociais no local de trabalho.

Verificou-se na revisão bibliográfica, que diversos autores têm perceções diferentes no que concerne à qualidade de vida no trabalho, existindo diversos modelos de avaliação.

O modelo de Hackman e Oldham⁵⁰ tem por base cinco dimensões do trabalho que produzem estados psicológicos críticos no trabalhador e que resultam num conjunto positivo de resultados, sendo elas: a variedade de competências; a identidade das tarefas; o significado; a autonomia e o *feedback*. Estes estados psicológicos críticos

influenciam diretamente os níveis de motivação intrínseca, desempenho de alta qualidade e alta satisfação no trabalho.

Para Nadler e Lawler¹, o modelo aborda quatro aspectos: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho; inovação nos sistemas de recompensas e melhorias no ambiente de trabalho. Os autores referem que a qualidade de vida é a esperança que as organizações têm elevados níveis de produtividade sem descuidarem da motivação e satisfação dos seus colaboradores.

Para Westley⁵¹ são quatro os indicadores de QVT: político, econômico, psicológico e sociológico.

Para Davis e Werther⁴⁵ existem três níveis: organizacional, ambiental e comportamental. Segundo estes autores a preocupação com a melhoria da QVT é uma consequência das transformações ocorridas na sociedade e no mundo do trabalho. Os empregadores vêm se obrigados a acompanhar essas mudanças, pois hoje não se pode ter somente empregados, mas sim, profissionais qualificados que tenham hipóteses de desenvolver os seus potenciais inovadores e criativos. Consideram que para os colaboradores de uma instituição o trabalho é uma fonte de realização pessoal, quando principalmente fazem aquilo de que gostam e o fazem com prazer, o que se irá repercutir diretamente na qualidade de vida desses mesmos colaboradores.

Walton apontou que a QVT é enfatizada em valores humanistas e responsabilidades sociais e estabeleceu oito dimensões para avaliar a QVT⁴⁸.

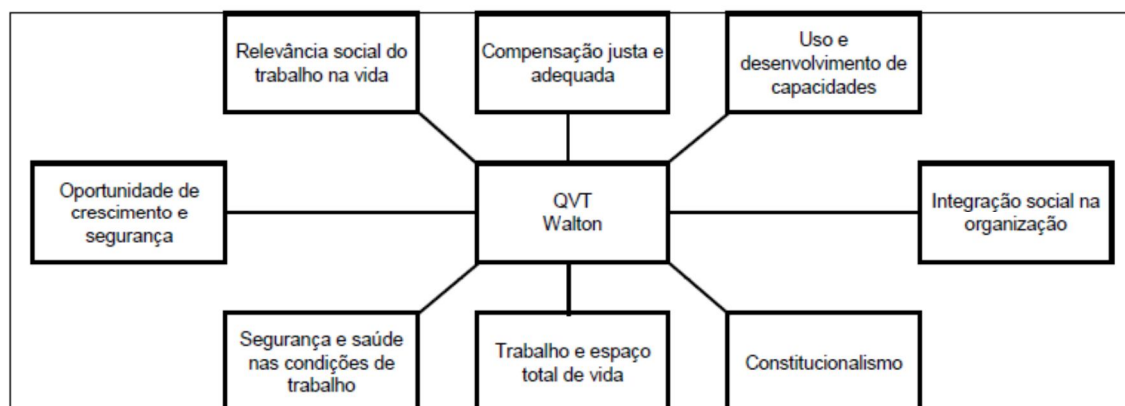


Figura 1: Modelo de Walton para avaliação da QVT (Adaptado de: Kantén, Sadullah, 2012)

O modelo de Walton enfatiza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente de trabalho em si, fazendo também referência a aspetos na vida para além da vida profissional.

Os critérios do modelo de Walton, não são dispostos em ordem de prioridade, sendo atribuídas a cada uma delas, a mesma importância na qualidade de vida no trabalho e podem ser definidos da seguinte forma⁵²:

Compensação justa e adequada – justa, se a remuneração paga ao trabalhador é de acordo com o trabalho executado. Adequada, se a remuneração que é paga está inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador;

Segurança e saúde nas condições de trabalho – consideram-se as condições físicas e o tempo de trabalho às quais o trabalhador é submetido. Os aspetos constituintes destes fatores são: pagamento de horas extra e condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes de trabalho e doenças profissionais;

Uso e desenvolvimento de capacidades – refere-se às oportunidades que o trabalhador tem para aplicar as suas aptidões e habilidades, recebendo informações sobre o processo de trabalho e o seu desempenho (feedback);

Oportunidade de crescimento e segurança – corresponde à possibilidade e crescimento de carreira profissional e segurança no emprego;

Integração social na organização – refere-se à ausência de preconceitos ou diferenças hierárquicas muito marcantes e pela existência de apoio mútuo e senso comunitário, fazendo o trabalhador sentir-se integrado a um grupo ou empresa;

Constitucionalismo – refere-se aos direitos e leis do trabalho, à privacidade e liberdade de expressão;

Trabalho e espaço total de vida – Objetiva mensurar o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida pessoal;

Relevância social do trabalho na vida – a atuação da empresa na sociedade pode ser vista através da imagem, responsabilidade social e práticas de emprego;

Neste contexto, os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho. O desempenho no cargo e o ambiente organizacional representam fatores importantes na determinação da qualidade de vida no trabalho (QVT).

De acordo com autor⁵³ na década de 70 surgiu um novo conceito na medicina psicossomática – biopsicossocial - que veio permitir a evolução da QVT. Para ele o conceito biopsicossocial é formado por fatores biológicos, psicológicos e sociais que se relacionam entre si. A visão biopsicossocial de QVT revela a preocupação do indivíduo como um todo, adotando uma visão moderna e ampla do conceito de saúde. A saúde não é apenas a ausência de doença, mas também o complexo bem-estar biológico, psicológico, e social, como estabeleceu a Organização Mundial da Saúde.

O mundo corporativo está ciente da importância da qualidade de vida e da necessidade de criar melhores condições para o bem-estar dos colaboradores. Aqueles que investiram, já colhem os frutos dessa colaboração entre empresa e

colaborador, comprovando que o profissional produz mais e melhor quando se sente feliz e motivado Shibuya⁵⁴. Segundo a autora é necessário haver uma política de recursos humanos com programas de qualidade de vida de forma a proporcionar boas condições de trabalho e uma maior satisfação dos recursos humanos das organizações.

O elemento chave do sucesso dos negócios é o Homem, pelo que, as organizações não devem descurar a saúde, segurança e qualidade de vida do seu capital humano.

Constatou-se através da revisão bibliográfica, que existe uma relação intrínseca entre a produtividade e a qualidade de vida e o sector bancário não é exceção. Como os autores⁴² referem num estudo realizado numa agência bancária no Rio de Janeiro, concluíram, que a QVT tem uma forte influência na vida pessoal dos bancários e interfere na produtividade dos mesmos. Podemos dizer que se os colaboradores estiverem perante boas condições de trabalho e bem-estar - físico e psicológico - irão sentir-se mais motivados e satisfeitos para o trabalho, logo irão tornar-se mais produtivos.

1.2.1.5 Satisfação no Trabalho

A satisfação no trabalho é uma das variáveis mais estudadas na área da psicologia do trabalho. A satisfação é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com que os colaboradores encaram o seu trabalho. Podemos dizer que a satisfação no trabalho é o estado emocional agradável resultante da avaliação do trabalho⁵⁵. De acordo com Locke⁵⁶ será assim o sentimento que o colaborador tem em relação ao

seu trabalho e traduz a medida do quanto as pessoas gostam (satisfação) ou antipatia (insatisfação) dos seus empregos.

Segundo Maslow⁵⁷ a sua teoria de hierarquia de necessidade foi desenvolvida para explicar a motivação humana.

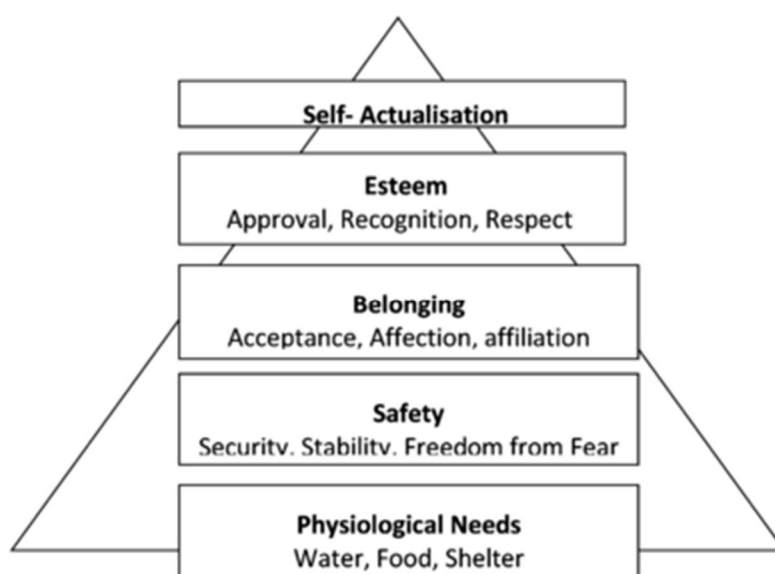


Figura 2 : hierarquia de cinco níveis de Maslow⁵⁸

As organizações de forma a satisfazer as necessidades dos seus colaboradores poderiam utilizar a hierarquia de Maslow atribuindo:

- Remuneração e sistema de saúde no trabalho - necessidades fisiológicas;
- Estabilidade de emprego e ambiente de trabalho saudável - necessidade de segurança;
- Condições de bem-estar dentro da organização – pertença;
- Integração na equipa de trabalho, valorização – consideração;

- Condições de crescimento e evolução dentro da organização – auto-realização;

Satisfazendo estas necessidades dos colaboradores as organizações irão ter trabalhadores mais motivados, pois a satisfação no trabalho tem impactos na saúde do trabalhador e na sua produtividade.

Riggle, Edmondson e Hansen⁵⁹ constataram que as organizações que valorizam os seus colaboradores dando-lhes apoio a nível organizacional (formação, oportunidade de desenvolvimento, recompensas) contribuem fortemente para a satisfação dos seus mesmos^{59,60}.

A satisfação no trabalho de um colaborador está intimamente relacionada com a organização em que este está inserido e com a satisfação das suas necessidades individuais, pelo que, quanto melhor for a sua relação com os seus superiores e colegas, as suas condições de trabalho e a sua envolvimento na mesma, melhor será a sua satisfação.

1.2.1.6 Riscos Psicossociais

As condições em que se desempenha uma determinada atividade, a oportunidade de controlo, a adequação entre as exigências do cargo e as capacidades da pessoa que o desempenha, as relações interpessoais, a remuneração e a segurança física, entre outros, são fatores que contribuem de forma determinante para a saúde mental dos trabalhadores.

Os ambientes de trabalho estão a atravessar mudanças significativas devido à aplicação de novas tecnologias, materiais e processos de trabalho. As alterações ao nível da conceção, organização e gestão do trabalho podem criar novas áreas de risco suscetíveis de gerar um maior nível de *stress*.

Os riscos psicossociais estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, bem como o seu contexto económico e social, suscitando um maior nível de *stress* e podendo originar uma grave deterioração da saúde mental e física.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA)⁶¹ em 2014 criou o inquérito europeu às empresas, sobre riscos novos e emergentes (ESENER-2), realizou um estudo os 36 países abrangidos: a UE-28 em que os países que revelaram uma maior dificuldade na abordagem da segurança e saúde foram: Sérvia (9%), no Montenegro (11%), na Eslovénia (14%) e na Lituânia (14%), enquanto as mais elevadas se verificam em Itália (67%), na Turquia (60%) e na Grécia (54%).

Verifica-se que nos países nórdicos (Dinamarca, Finlândia, Noruega e Suécia) é a falta de tempo ou de pessoal que representa as maiores dificuldades no que concerne à segurança e saúde.

A principal dificuldade referenciada pelas empresas da Lituânia, da Letónia, do Montenegro, de Malta, da Roménia, da Sérvia, da Eslovénia, da Eslováquia, da Bulgária e de Chipre é a falta de recursos financeiros.

Alguns fatores de risco psicossocial estão presentes numa percentagem significativa de empresas da UE-28, nomeadamente, quando se referênciam questões como “ter de lidar com clientes, alunos e pacientes difíceis” e com a “pressão relativamente a prazos a cumprir”. 30% das empresas da UE-28 revelam relutância em falar abertamente sobre as questões associadas a fatores de risco psicossocial.

As empresas que gerem de forma eficaz a SST são as que mais propendem a tomar medidas preventivas contra os riscos psicossociais. A redução do absentismo, a não diminuição da produtividade, e a resposta rápida às exigências do cliente, conduzem a maior prevenção por parte das empresas dos riscos psicossociais. Podemos verificar pela tabela abaixo o resultado dos países quanto à gestão de riscos psicossociais.

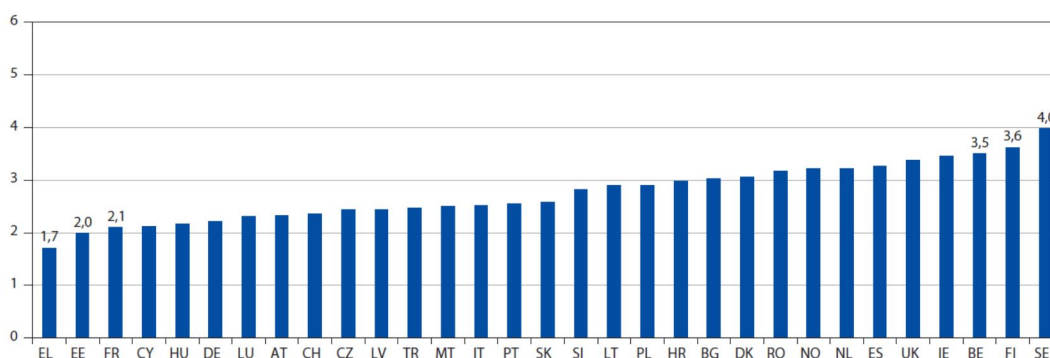


Figura 3 : Resultado combinado relativo aos países e à gestão dos riscos psicossociais

Fonte: Esener — Factors associated with effective management of psychosocial risks (Fatores associados à gestão eficaz dos riscos psicossociais) EU-OSHA (2012)⁶².

A gestão dos riscos psicossociais é viável mesmo entre as empresas mais pequenas, sendo que a implementação de boas práticas na gestão em matéria de SST torna-se fulcral. A cultura organizacional e a capacidade organizacional conduzem a uma melhor gestão dos riscos psicossociais no trabalho⁶³.

Os riscos psicossociais podem conduzir ao *stress* no trabalho. De acordo com estudos da Agência Europeia, em 2005, mais de 20% dos trabalhadores dos 25 Estados-

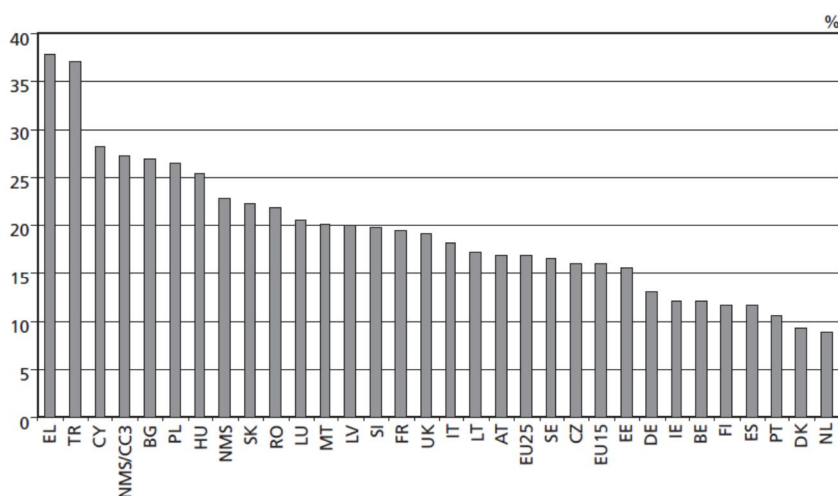
Membros da União Europeia acreditavam que a sua saúde estava em risco devido ao *stress* relacionado com o trabalho.

A intensificação do trabalho, exigências emocionais elevadas, violência no trabalho, a difícil conciliação entre a vida profissional e a vida privada e a segurança no trabalho são os principais fatores que potenciam os riscos psicossociais na União Europeia.

O trabalho é essencial para a vida humana, mas também é uma fonte de múltiplos riscos à saúde do trabalhador, entre eles, o *stress* laboral⁶⁴. A profissão de bancário é mais propícia ao *stress* e conseqüentemente mais afetada por doenças laborais⁶⁵. Numa entrevista a 502 bancários relativo ao *stress*, 14,7% encontravam-se em fase de alerta, 45,6% na fase de resistência e 18,1% na fase de exaustão⁶⁴. O *stress* representa um risco para o bem-estar físico e emocional e tem sido motivo de vários estudos⁶⁴.

As condições de trabalho no que diz respeito a economias de serviços e conhecimento têm conduzido a um particular aumento dos níveis de *stress* dadas as suas exigências e das condições de trabalho a nível psicológico.

A Eurofound³ realizou um estudo por país sobre os trabalhadores expostos a condições exigentes de trabalho psicológico como se pode verificar na figura 4.



Source: Candidate Countries Eurobarometer, 2002; Eurobarometer 56.1, 2001

Figura 4 : trabalhadores expostos a condições exigentes de trabalho psicológico

No estudo verificou-se que, os países como a Grécia e Turquia apresentam elevado número de condições desfavoráveis quanto à exigência do trabalho psicológico, contrastando com países como Holanda, Dinamarca, Portugal e Espanha.

Já no que diz respeito à intensidade do trabalho, no estudo da Eurofound³ analisou-se que, os países apresentam níveis mais elevados de intensidade no trabalho são Grécia, Cíprica, Suécia e Dinamarca, contrastando com Portugal, Lituânia e Estónia como se pode verificar na figura 5.

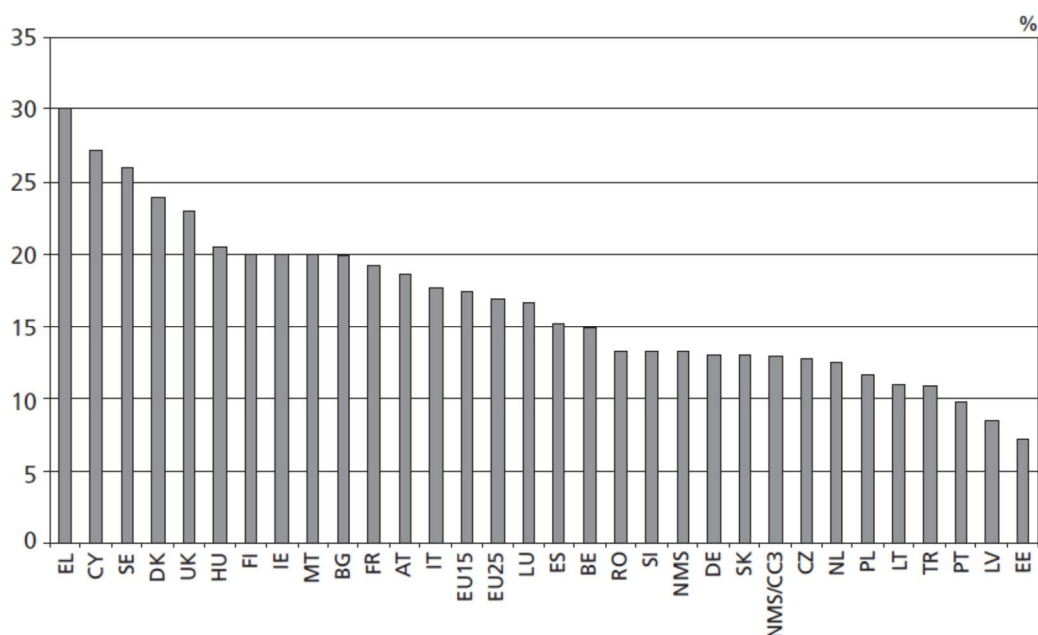


Figura 5 : intensidade no trabalho

Fonte: Candidate countries eurobarometer, 2002; Eurobarometer 56.1, 2001

De acordo com os valores apresentados no estudo da Eurofound³, verificou-se que deve ser dada mais atenção à redução das exigentes condições físicas e psicológicas de trabalho, que parecem ser reconhecidos como inaceitáveis no contexto de global económico, tecnológico e progresso social. É necessário haver uma maior preocupação sobre o equilíbrio entre o “*work-life*” e atribuir condições ideais aos trabalhadores, de forma a incorrer num menor número de riscos psicossociais.

1.2.1.6.1 Organização do Trabalho

Para Dejours, Dessors e Desrlaux⁶⁶, a organização do trabalho é de um lado, a divisão das tarefas e do outro a divisão dos homens.

A organização consiste na criação diversas partes das funções para assim alcançar um determinado objetivo, com a máxima economia e eficiência. Abrangendo: a coerência e eficácia dos processos de trabalho; identificação da distinção entre as tarefas; motivação das tarefas; grau de rotinização e relação entre empregado e a supervisão.

De acordo com Charpentier⁶⁷, há uma forte ligação entre a organização do trabalho e a estrutura da empresa. Os parâmetros do trabalho e da organização podem ser alcançados através de: divisão vertical e horizontal do trabalho; operação, tarefa, atividade, dimensão da tarefa; a organização científica do trabalho; abordagem ergonómica para a definição de emprego e de organização. Já Vărzaru⁶⁸ refere que o estudo sobre a organização do trabalho é um sistema de análise utilizado para a reorganização de postos de trabalho.

Dada a crescente mutação do ambiente de trabalho é necessário um sistema de análise de trabalho para determinar as competências, deveres, funções, responsabilidades e os conhecimentos necessários para a realização de trabalhos na organização, ou seja, os requisitos ideais para o seu desempenho ^{69,70}. A organização do trabalho tem fatores de risco que se agrupam em diversas valências, são elas: ritmo de trabalho, horários, comunicação e informação, monotonia, identificação da tarefa, iniciativa, estabilidade de emprego, liderança, participação e relações interpessoais.

As modificações organizacionais que tem decorrido nos últimos anos visam a melhoria das condições e qualidade de trabalho e da produtividade. As empresas mudaram a sua cultura e a mesma encontra-se mais centrada no cliente, na participação dos seus colaboradores, na melhoria de qualificações dos mesmos e na diversificação das tarefas.

A organização do trabalho tem procurado melhorias através do enriquecimento das tarefas, contribuindo para o desenvolvimento e progressão dos seus colaboradores.

As organizações que têm como preocupação a motivação, satisfação e autonomia dos seus colaboradores, organizam o seu trabalho e as suas tarefas adequando o trabalhador ao posto de trabalho de forma proporcionar-lhe um ambiente saudável e um equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal. Este tipo de organização de trabalho conduz a uma redução do absentismo, aumento de produtividade, melhoria da qualidade, redução da insatisfação que gera um maior interesse pelo trabalho.

Porém, existem possíveis consequências para a saúde dos trabalhadores caso não exista uma organização de trabalho. De acordo com Freitas⁷¹ temos diversos aspetos que poderão afetar o posto de trabalho:

- Monotonia e a repetição das tarefas - não permitem um desenvolvimento das capacidades humanas e podem vir a causar lesões ao nível articular pela sua repetitividade. Por norma os trabalhadores expostos a estas condições apresentam sinais de frustração com efeitos notórios na produtividade;

- Motivação – a satisfação das necessidades constitui um fator de motivação para o Homem. Os colaboradores das organizações têm diversas necessidades que deverão ser satisfeitas, tais como: bom relacionamento com os colegas, desenvolvimento e reconhecimento, boas condições de trabalho, segurança, objetivos e responsabilidade. Através da satisfação das necessidades o colaborador fica mais motivado refletindo-se no desempenho das tarefas;

- Ritmo de trabalho – traduz-se no tempo da execução de uma tarefa por um colaborador. Existem três fases de trabalho: a receção da informação, interpretação e emissão de resposta. O ritmo de trabalho é determinado pela rapidez que assumem

estas fases. O esforço físico ou mental que o colaborador exerce para desempenhar a tarefa está relacionado com o seu ritmo de trabalho, pelo que, quando o colaborador de uma empresa sente que não alcança as exigências estabelecidas do ritmo de trabalho surge a fadiga física e psíquica –*stress*;

- Autonomia – esta permite aumentar o grau de satisfação no trabalho e representa a possibilidade do colaborador controlar o método de trabalho;

- Quantidade de trabalho – o volume de trabalho diário deve ser ajustado ao trabalhador de forma a não causar efeitos nocivos na sua saúde;

- Grau de atenção – os trabalhos que exigem um elevado nível de atenção podem alterar a perceção sensorial e aumentar os riscos em SST, bem como os que envolvem um baixo nível de atenção podem ser causadores de uma sensação de distração;

- Responsabilidade – o trabalho deve ser ajustado ao nível de responsabilidade que cada pessoa está disposta a assumir, de forma a não haver lugar para erros e não originar *stress*;

- Automatização - veio reduzir a carga física e a repetitividade de tarefas. Contudo, pode diminuir o conteúdo da tarefa no que concerne à capacidade para tomar decisões e à autonomia.

O tempo de trabalho tem também uma influência na atividade laboral e pode vir a afetar a qualidade de vida no trabalho. Existem diversas atividades laborais que tem uma influência nos ritmos biológicos, motivação e saúde do trabalhador, por exemplo os trabalhos por turnos e noturnos. Estes alteram o ritmo biológico uma vez que obriga a inventar o ciclo normal de atividade e descanso; conduzem a perturbações no sono no caso de trabalhos noturnos; alteram a vida social devido aos horários e aos períodos de repouso; tem impactos ao nível digestivo uma vez que a alimentação não

ocorre de acordo com os ritmos circadianos; altera o nível da fadiga que pode desencadear distúrbios nervosos; altera a vida profissional, pois o trabalho por turnos poderá ter impactos ao nível da concentração, motivação incorrendo num maior risco de acidentes ou lesões.

É necessário que as organizações encontrem um ponto de equilíbrio entre a tarefa e o colaborador e incentivem os colaboradores a desempenhar um papel participativo na organização fomentando a comunicação e o *feedback*.

O *feedback* é um outro fator que contribuí de forma significativa para uma comunicação eficaz na organização. *Feedback* é o processo pelo qual o recetor da mensagem comunica de volta com o transmissor, e geralmente envolve uma avaliação (positiva ou negativa) do que foi dito ou feito. Deverá utilizar-se uma linguagem adequada, fornecendo informações claras e estimular a perceção do recetor, fornecendo um *feedback* positivo ou negativo. Estes fatores contribuem para a comunicação efetiva e eficaz do trabalho⁷².

Uma comunicação eficaz potencia responsabilidades, apazigua as tensões, favorece o diálogo, diminui o isolamento e induz a produtividade.

1.2.1.6.2 Stress

O *stress* é conhecido como a praga do século XXI⁷³. Ainda de acordo com o autor a OMS refere que o *stress* é uma epidemia mundial e as Nações Unidas classificam o *stress* como a doença do século XXI.

A verdade é que o *stress* está presente nas vivências de todos os indivíduos quer sejam estas pessoais ou profissionais.

De acordo com Lennart Levi⁷⁴ o *stress* em termos técnicos é uma força que deforma o corpo; em biologia e na medicina é um processo corporal. Podemos assim dizer que é a adaptação do corpo às influências a que está exposto. “*El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones.*”⁷⁴

Callegari⁷⁵ define o *stress* como “*um estímulo físico ou psíquico que desencadeia uma serie de reações no indivíduo, desde o aumento da tensão ao aumento do estado de vigília; pode assumir uma conotação positiva e criar motivação e valorização; ou pode ser visto de forma negativa e provocar medo, ansiedade e repulsão.*”

Segundo Serra⁷⁶, o *stress* é quando uma situação vivida é considerada importante para o indivíduo e este sente que não tem aptidões para ultrapassar o grau de exigência que a situação lhe exige, então entra em *stress*.

Lazarus e Folkman⁷⁷ definem *stress* como uma relação entre o indivíduo e o meio, que é percebido por este como prejudicial ou ao qual não tem capacidade de resposta, ameaçando o seu bem-estar.

Selye⁷⁸ define *stress* como um estado que se manifesta por uma síndrome específica. Consiste num conjunto de alterações não específicas que ocorrem quando o sistema biológico é exposto a estímulos adversos. De acordo com Baines⁷⁹ ninguém está totalmente livre de *stress*, uma vez que pelo facto de estarem vivos, os indivíduos vivem diariamente sob a influência do *stress*.

De acordo com a Directiva-Quadro 89/391⁸⁰, todos os empregadores têm a obrigação legal de proteger a segurança e a saúde dos trabalhadores. Esta obrigação aplica-se também aos problemas do *stress* no local de trabalho, na medida em que estes constituem um risco para a segurança e a saúde dos trabalhadores. Todos os trabalhadores têm a obrigação geral de cumprir as medidas de proteção determinadas pelo empregador.

O *stress* pode causar um aumento de erros ou acidentes de trabalho, absentismo, insatisfação e consecutivamente baixa o desempenho e a produtividade.

Com a evolução tecnológica e o aumento da concorrência, o ritmo de trabalho na banca aumentou, bem como a polivalência, a pressão, exigências exercidas junto dos colaboradores para que sejam cumpridos os objetivos, conduzem a situações de *stress*. Com tantas alterações na banca o próprio *status* do bancário também se alterou, sendo que antigamente era uma função que proporcionava ao bancário a percepção de que o seu trabalho tinha uma elevada importância para a sociedade⁸¹. Esta situação veio a degradar-se com a evolução tecnológica, pois deu-se um incremento dos requisitos de competência e maiores exigências ao nível dos desempenhos⁸².

De acordo com pesquisas realizadas no sector bancário, os autores^{83, 84} averiguaram que existem uma série de fatores responsáveis pelos danos na saúde dos bancários, nomeadamente: o *stress*, a pressão, o volume de trabalho, as horas extra, a excessiva responsabilidade, o esforço psicológico e a insegurança no emprego. Estes fatores são fortes desencadeadores de *burnout* (esgotamento) e depressão^{82, 83}.

Rigopoulou⁸⁵ também considera que o *stress* tem impactos negativos no desempenho dos bancários e na produtividade.

Paschoal e Tamayo⁸⁶ dizem que o *stress* no trabalho surge quando o colaborador não consegue desempenhar adequadamente as suas tarefas, provocando assim alterações no seu estado emocional.

O *stress* laboral é definido pelo NIOSH⁸⁷, como uma consequência ou desequilíbrio entre as exigências do trabalho e as capacidades do trabalhador. Representa uma forte reação emocional negativa relativamente às condições de trabalho. É a interação entre as condições de trabalho e as características do trabalhador, em que as exigências do trabalho superam a capacidade que o trabalhador tem para lidar com elas. As organizações devem ajustar as tarefas a desempenhar pelo trabalhador às capacidades e competências que o mesmo possui para desenvolver corretamente o seu trabalho⁸⁸. O *stress* laboral produz efeitos graves sobre saúde física, psicológica e comportamental dos trabalhadores, sendo que o seu impacto traduz-se em elevados níveis de absentismo, rotatividade, baixo desempenho, falta de motivação, aumento de acidentes de trabalho e baixa produtividade.

O *stress* laboral de acordo com Cox T⁸⁹ está relacionado com diversos fatores (*stressores*) tais como:

- Cultura e função organizacional: deficiente comunicação, inexistência de apoio na resolução de problemas; solicitações pouco precisas;
- Papel na organização: não atribuição de responsabilidades, conflitos de papéis;
- Liberdade de decisão: falta de controlo, pouca participação no processo de decisão;
- Desenvolvimento da carreira: instabilidade no trabalho, não progressão na carreira; promoções inadequadas;
- Relações interpessoais no trabalho: mau relacionamento com a chefia e colegas de trabalho; isolamento;

- Relações vida pessoal-profissional: dificuldade em equilibrar a vida privada com a profissional;
- Ambiente e equipamento de trabalho: insuficiência de recursos para a realização de tarefas; dificuldades de adaptação e disponibilidade;
- Conceção de tarefas: monotonia, repetição, ciclos de trabalhos curtos; subutilização de competências;
- Carga de trabalho e ritmo de trabalho: pressão do tempo de resposta; sobrecarga de trabalho; falta controlo;
- Planeamento: trabalhos por turnos; horas extra;

A experiência psicológica de *stress*, quando intensa e prolongada, poderá relacionar-se com sintomas físicos (por ex. palpitações, problemas cardíacos, pressão alta), psicológicas (por ex. insatisfação no trabalho, ansiedade e *burnout*) e comportamentais (por ex. rotatividade, absenteísmo, abuso de álcool e drogas), com repercussões na saúde do indivíduo e na própria organização (aumento do absentismo, diminuição da produção, custos elevados com a saúde dos trabalhadores).

Como refere Callegari⁷⁵, existem 3 formas de *stress*:

- **Stress agudo** quando encontramos algo que nos ameaça; um perigo imprevisto;
- **Stress emocional**: quando uma agressão dura o suficiente e o indivíduo toma consciência de tudo o que acontece desencadeando uma emoção;
- **Stress crónico**: quando uma situação negativa se prolonga por tempo indeterminado sem possibilidade de previsão;

Selye⁷⁸ definiu *stress* como um estado manifestado por uma síndrome – a Síndrome Geral de Adaptação (SGA) – que ocorre quando o sistema biológico é exposto a estímulos adversos originando alterações. A SGA possui três fases:

- **Fase de alarme** que coloca em jogo a sobrevivência do organismo;
- **Fase de resistência** que é a adaptação do organismo;
- **Fase de esgotamento** em que o organismo está cansado e não aguenta mais. As suas consequências poderão ser doença ou morte.

Para o National Institute for Occupational Safety and Health⁸⁷ o *stress* no trabalho são as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador. O *stress* no trabalho pode originar problemas na saúde e até mesmo lesões.

A European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions⁹⁰ define o *stress* no trabalho como um padrão de reações que ocorrem quando trabalhadores são confrontados com exigências de trabalho que não correspondem aos seus conhecimentos, competências e habilidades. Estas exigências podem ser relacionadas com a pressão do tempo ou a quantidade de trabalho (exigências quantitativas), ou com a dificuldade do trabalho (exigências cognitivas) ou a empatia necessária (exigências emocionais), ou até mesmo com incapacidade de expor as emoções no trabalho. As exigências também podem ser físicas.

Quando o trabalhador percebe que existe um desequilíbrio entre as exigências e os seus recursos poderá estar perante situações que induzirão o *stress*. Essas situações provocam respostas fisiológicas (por exemplo, aumento da frequência cardíaca, sangue, pressão, hiperventilação), emocionais (por exemplo, nervosismo e irritabilidade) cognitivas (por exemplo, atenção e percepção reduzidas, esquecimento),

e reações comportamentais (por exemplo, agressividade, comportamento impulsivo, erros).

O *stress* é então um estímulo físico ou psíquico que desencadeia reações no indivíduo e pode assumir uma conotação positiva e criar motivação ou pode assumir uma conotação negativa e provocar medo, ansiedade⁷⁵.

De acordo com Selye⁷⁸ as respostas ao *stress* podem ser respostas “adaptativas” ou “mal adaptativas”, isto é, “adaptativas” corresponde a situações de *eustress* ou *stress* saudável que acarreta um sentimento de bem-estar associado à motivação; “mal adaptativas” corresponde a situações de “*distress*” ou *stress* disfuncional diz respeito ao não cumprimento de exigências, dando origem à insatisfação, cansaço, doenças físicas e psíquicas, entre outras.

O *stress* no trabalho pode reduzir a produtividade, aumentar o absentismo, criar padrões universais de disfunção no local de trabalho, aumento de riscos de acidentes e de conflitualidade, conduzir a mudanças nos hábitos de trabalho e no comportamento social, e também ao *burnout*.

1.2.1.6.3 *Burnout*

O termo *burnout* é um anglicismo cujo significado em português é “estar queimado”, ou estar esgotado. Atualmente a *burnout* também é conhecida como síndrome de desgaste profissional do trabalhador, síndrome do *stress* laboral⁹¹. Foi introduzido pelo psicanalista americano de origem alemã Herbert Freudenber, em 1974, definia um estado de fadiga física e mental que ocorre em múltiplos profissionais fazendo lembrar a imagem da “vela que se apaga”. *Burnout* corresponde à resposta emocional a situações de *stress* crônico em razão de relações intensas – em situações de trabalho – com outras pessoas, ou de profissionais que apresentam grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão; no entanto, no decurso de diferentes obstáculos, não alcançaram o retorno esperado⁹².

A síndrome de *burnout* envolve três dimensões:

- Exaustão emocional: sentimento de esgotamento tanto físico como mental, sentimento de não dispor de energia para qualquer tipo de atividade (cansaço emocional)⁹³;
- Despersonalização: sentimento de insuficiência e fracasso profissional com manifestações de insolência, abuso e distanciamento a respeito do trabalho;
- Falta ou diminuição da sua realização profissional e baixa autoestima.

De um modo geral, considera-se que todas as funções que envolvem complexas interações com outros indivíduos, sejam eles clientes, colegas ou pacientes, são caracterizadas por um conjunto de exigências interpessoais, às quais, a exposição crónica dos trabalhadores desencadeia o *burnout*⁹⁴.

No caso específico do estudo do *stress* em profissionais do serviço ao cliente, é cada vez mais defendido que o *burnout* seja visto como uma resposta única às frequentes e intensas interações com os clientes^{95, 96}, sendo considerado uma síndrome com aspetos regulares e identificáveis e não uma resposta idiossincrática ao *stress*⁹⁴. Tal como refere Maslach⁹⁴, o *burnout* é uma resposta individual à vivência do *stress*, num contexto caracterizados pela complexidade das relações sociais e que envolve tanto a perceção que o indivíduo tem de si próprio como dos outros.

1.2.1.6.4 A Violência em Contexto Laboral

A violência no trabalho é um comportamento que está presente quando, pelo menos, duas pessoas trabalham juntas. Krug⁹⁷ definiu violência no local de trabalho como o uso intencional de poder contra uma pessoa ou um grupo, em circunstâncias relacionadas com o trabalho, que pode resultar em lesões, morte, dano psicológico ou privação.

O trabalho não permite apenas a sobrevivência física do indivíduo, é também um forte acionador do desenvolvimento de potencialidades psicossociais como a autoestima, a satisfação pessoal e a identidade. No entanto, muitas vezes para as organizações o que predomina são os seus resultados económicos negligenciando por vezes a satisfação e o bem-estar dos trabalhadores.

A violência no local de trabalho é quando ocorre qualquer incidente a partir do qual as pessoas são vítimas de comportamentos abusivos, de ameaças verbais e emocionais ou de ataques em circunstâncias ligadas ao trabalho e que implicam risco explícito ou implícito para a segurança, bem-estar e saúde⁹⁸. A violência pode surgir no interior ou exterior de uma organização. O trabalho que envolve dinheiro, contacto com o público

acarretam um maior risco de violência. As consequências da violência podem ser graves tanto para o trabalhador como para a instituição bancária. Conduzem na maior parte das vezes a lesões, *stress* pós traumático, absentismo, e diminuição da produtividade e do desempenho do colaborador.

As organizações devem ter uma atitude preventiva baseando-se em avaliações de risco exaustivas e numa eficaz organização do trabalho. No caso das instituições financeiras é importante adotar algumas medidas, nomeadamente, evitar que os trabalhadores estejam sozinhos, formá-los para gerirem situações difíceis com os clientes e a reconhecerem sinais de alerta. Definir procedimentos a tomar em conta em caso de incidente violento, incluindo a prestação de apoio psicológico à vítima. Instruir os colaboradores para em caso de assalto cumprirem sempre as regras e procedimentos definidos pelas próprias instituições.

1.2.1.6.5 Assédio Moral em Contexto Laboral

O conceito de assédio moral, também designado na literatura por *mobbing* e por *bullying*, foi desenvolvido por diversos investigadores, nomeadamente, por Heinz Leymann durante a década de 80 do século XX. Desde então tem sido um tema cada vez mais debatido pelos responsáveis em segurança e saúde no trabalho, sindicatos e público em geral.

No entanto, um dos primeiros investigadores a utilizar o termo *mobbing* foi o etólogo Konrad Lorenz, em 1968, que descreve este comportamento como um ataque de um grupo composto por membros mais débeis de uma espécie contra um indivíduo mais forte⁹⁹.

Segundo Leymann¹⁰⁰, o *mobbing* caracteriza-se por alguns comportamentos hostis, como: confronto, humilhação, maus tratos e desvalorização da pessoa durante um longo período de tempo.

Para Piñuel e Zabala¹⁰¹, o assédio moral tem como objetivo intimidar, humilhar, amedrontar e desgastar emocional e intelectualmente a vítima, de forma a eliminá-la da organização ou a satisfazer a necessidade insaciável de agredir, controlar e destruir, aproveitando-se da situação organizacional (reorganização, redução de custos, burocratização, mudanças organizacionais) para canalizar os impulsos e as tendências psicopáticas. O assédio moral é uma agressão subtil pois não deixa sequelas visíveis na vítima, o objetivo é a deterioração psicológica insidiosa e continuada vítima, com repercussões graves a nível da saúde física e mental e da sua qualidade de vida.

Assim, verificou-se que o assédio no trabalho, pode provar *stress*, perda de autoestima, ansiedade depressão, irritabilidade, perturbações de memória e do sono, problemas digestivos e pode até conduzir em casos extremos ao suicídio. Estes sintomas poderão persistir durante vários anos mesmo após o assédio.

Quanto às organizações, o assédio tem custos elevados e conduz a num aumento da rotatividade de pessoal, diminuição da produtividade e absentismo.

1.2.2 Fatores Ambientais

A higiene do trabalho é uma ciência dedicada ao reconhecimento, avaliação e controlo dos fatores ambientais que podem ocasionar doenças, destruir a saúde e o bem-estar ou criar algum mal-estar significativo entre os trabalhadores⁷¹.

De acordo com Matos¹⁰² a iluminação, a temperatura e o ruído fazem parte das condições ambientais de trabalho. Uma má iluminação, uma temperatura inadequada e o ruído causam desconforto, afetam a segurança, a saúde e a eficiência no trabalho. No ambiente de trabalho de escritório, estes são os três principais fatores que condicionam o ambiente físico do local de trabalho e os mesmos não devem ser negligenciados.

1.2.2.1 Iluminação

A visão desempenha um papel fundamental no controlo dos movimentos e atividades do Homem.

Uma iluminação adequada é pois, uma condição imprescindível para a obtenção de um bom ambiente de trabalho, caso contrário poderá originar riscos para o trabalhador, nomeadamente:

- Fadiga ocular/visual;
- Acidentes de trabalho;

- Posturas incorretas de trabalho.

Psicologicamente, as pessoas sentem necessidade de estar em contacto visual com o exterior, assim considera-se ideal a iluminação proporcionada pela luz natural. Contudo, a iluminação natural por vezes torna-se insuficiente, havendo necessidade de recorrer à luz artificial. A mistura otimizada de luz natural com a artificial, permite criar condições de ambiente luminoso e equilibrado, reduzindo a tensão psicológica do trabalhador, aumentando a produtividade e a segurança no trabalho¹⁰³.

Além da iluminação mínima e adequada aos postos de trabalho, as fontes de iluminação devem satisfazer os seguintes requisitos:

- Serem de intensidade uniforme e estarem distribuídas de modo a evitar contraste muito acentuados e reflexos prejudiciais, em especial nos planos de trabalho;
- Não provocarem encandeamamento;
- Não provocarem excessivo aquecimento;
- Não provocarem cheiros, fumos ou gases incómodos, tóxicos ou perigosos;
- Não serem suscetíveis de variações grandes de intensidade;
- Os vãos e as janelas deverão ser guarnecidos de dispositivos destinados a evitar o encandeamamento.

Para uma melhor adequação da iluminação à tarefa a desempenhar, deve-se ter em conta: os tipos de lâmpadas, as armaduras e a cor da luz, sendo preferível do ponto de vista do conforto obter espectros próximos da luz solar.

Deverá ter-se ainda em atenção: a tonalidade das paredes e tetos de modo a não absorver demasiada luz e as superfícies das instalações e dos planos de trabalho de forma a não provocarem reflexos prejudiciais ou encandeamento.

O nível de iluminação deverá ser adequado a cada função a desempenhar, de forma a proporcionar um maior conforto e a precisão, dando origem a um trabalho mais rápido, diminuição da fadiga, menor número de erros e maior segurança.

A iluminância (medida em lux) constitui uma medida do fluxo luminoso incidente por unidade de superfície. Quanto maior for a dificuldade de perceção visual, maior deve ser o nível de iluminação.

Tarefas de Escritório	Iluminação média da tarefa
- Arquivo, fotocópias, circulação, etc.	300 Lux
- Escritura, leitura e processamento de dados	500 Lux
- Desenho técnico	750 Lux
- Unidade de CAD	500 Lux
- Salas de conferência e reunião	500 Lux
- Recepção	300 Lux

Figura 6 : Valores de iluminância média recomendados para tarefas visuais de escritório (ISO 8995:2002)¹⁰⁴.

Quanto mais adequado for o nível de iluminância maior será o conforto e a acuidade visual, o que significa trabalho mais rápido, diminuição de fadiga, menor número de erros, maior segurança, entre outros.

Numa zona de escritórios uma iluminância adequada rondará os 500 lux, enquanto que numa área de arquivo ou de fotocópias 300 lux serão suficientes.

1.2.2.2 Ambiente Térmico

Em circunstâncias normais de saúde e conforto, a temperatura do corpo humano mantém-se aproximadamente constante (cerca de 37°C), graças ao equilíbrio entre a produção interna de calor, decorrente do metabolismo e as trocas de calor com o meio ambiente.

Um ambiente confortável é um ambiente para o qual os parâmetros fisiológicos que determinam a sensação de calor têm um valor ótimo. Quando o ambiente térmico se afasta da zona de conforto, surgem reações fisiológicas ou comportamentais destinadas a ajustar o equilíbrio térmico, provocando um desperdício da energia disponível para o trabalho.

O conforto térmico relaciona a temperatura, humidade e velocidade do ar existentes nos locais de trabalho que, no seu conjunto, podem provocar desconforto.

Um ambiente térmico desajustado pode dar origem ao desconforto e mal-estar psicológico e redução da produtividade.

Como efeitos fisiológicos pode causar dores de cabeça, náuseas, vertigens, sudção, fadiga cardíaca, desequilíbrio mineral e hídrico e diminuição do rendimento, caso se trate de calor excessivo; no caso de ser frio excessivo pode reduzir o tempo de reação, aumentar a tensão, causar distúrbios do ritmo cardíaco, diminuir a sensibilidade e causar hipotermia e congelamento.

O conforto térmico é uma sensação subjetiva que depende de aspetos biológicos, físicos e emocionais de cada trabalhador, não sendo desta forma possível, com uma mesma condição térmica, satisfazer todos os indivíduos que ocupam um espaço. Assim, a temperatura e a humidade dos locais de trabalho deve ser adequada ao organismo humano.

Os locais de trabalho, bem como as instalações comuns, devem oferecer boas condições de temperatura, humidade e velocidade do ar, de modo a proporcionar bem-estar e defender a saúde dos trabalhadores, devendo considerar-se que a temperatura dos locais de trabalho deve, sempre que possível, oscilar entre 18°C e 22°C, salvo em determinadas condições climatéricas, em que poderá atingir os 25°C e a humidade da atmosfera de trabalho deve oscilar entre 50% e 70%¹⁰⁵.

Sempre que da ventilação natural não resulte uma atmosfera de trabalho que proporcione o bem-estar, deve-se procurar adotar sistemas artificiais de ventilação e de aquecimento ou arrefecimento, conforme os casos.

Os dispositivos artificiais de correção da atmosfera trabalho não devem ser poluentes e deve ser evitada a existência de postos de trabalho em que o ar incida diretamente sobre o trabalhador.

As janelas, e as paredes envidraçadas não devem permitir uma excessiva exposição ao sol, tendo em conta o tipo de trabalho e a natureza do local de trabalho, devendo

por esse motivo dispor de dispositivos reguláveis para evitar radiação solar direta e/ou excessiva nos locais de trabalho.

1.2.2.3 Ruído

Do ponto de vista físico, o ruído é apenas um tipo de som “indesejável” ou “indesejado”. O som constitui parte integrante do nosso quotidiano e através dele podemos experimentar sensações agradáveis (ex.: ouvir música), ou desagradáveis (ex.: som emitido por um martelo pneumático). O som é definido como qualquer variação de pressão que o ouvido pode detetar, desde os sons mais fracos até aos níveis sonoros mais intensos, que põem em risco o mecanismo de audição.

O ruído afeta o Homem simultaneamente nos planos físicos, psicológico e social.

O ruído não tem de ser excessivamente alto para causar problemas no local de trabalho, podendo as ações nocivas do ruído sobre o Homem traduzir-se em:

- Incómodo;
- Interferência com a comunicação;
- Perda de atenção, concentração e rendimento;
- Risco de acidentes ao sobrepor-se a sinais de alerta;
- Transtornos durante o sono;
- Danos do ouvido e surdez;
- Interação com a exposição a alguns químicos, resultando num aumento do risco de perda de audição;
- Fadiga;
- Diminuição do rendimento de trabalho;

- *Stress.*

A intensidade do ruído é medida em Decibéis (dB). O ouvido humano possui uma sensibilidade diferente a frequências diferentes, a pressão sonora ou intensidade do ruído em ambiente laboral é, normalmente, medida em decibéis ponderados A [dB(A)].

O limite de exposição diário previsto na legislação nacional¹¹⁷ é de 87 dB(A), sendo que a partir dos 80 dB(A) a entidade empregadora deve já tomar medidas de prevenção e proteção.

Num escritório os valores podem variar bastante consoante a atividade ficando geralmente bastante abaixo dos limites legais, no entanto, os aparelhos de ar condicionado ruidosos, os telefones, as vozes e alguns equipamentos utilizados, sobretudo em zonas de *open space*, podem emitir um ruído que de alguma forma dificulte a concentração do trabalhador, contribuindo assim para o seu cansaço, *stress* e perda de concentração.

A perceção individual do ruído depende das características do mesmo, os fatores como a idade do indivíduo, o seu estado emocional, os gostos, as crenças ou o modo de vida que determinam o grau de incomodidade do ruído.

Para a avaliação das condições de ruído é necessário considerar os dados obtidos relativamente aos seguintes aspetos: postos de trabalho existentes e respetivo horário praticado; tempos de exposição dos trabalhadores nas diferentes tarefas e máquinas utilizadas; opinião subjetiva da pessoa que trabalha no local; a informação adequada resultante da vigilância da saúde.

Assim, qualquer avaliação de ruído nos locais de trabalho deverá ter em consideração não só os valores medidos mas também as atividades desenvolvidas, a necessidade

de maior ou menor concentração bem como a sensibilidade de cada trabalhador ao incómodo.

1.2.3 Fatores Comportamentais

O ambiente organizacional influencia o comportamento do trabalhador no intuito da maximização da produtividade. Quanto mais desperta a organização estiver para os riscos de acidentes que possam ocorrer, maior será o conforto e bem-estar do trabalhador, repercutindo-se na produtividade e na redução do absentismo.

1.2.3.1 Ergonomia

A ergonomia centra-se no trabalho humano, na parte do real que pode ser explorada, ou seja, a atividade de trabalho, e no seu objetivo, cuja finalidade é a melhoria das condições de trabalho com vista à otimização do sistema Homem-Máquina, melhor dizendo, do sistema Homem-Trabalho. Analisa as exigências colocadas nas situações reais de trabalho, verificando as características, capacidades e limitações fisio-psico-sociológicas do Homem, no sentido de procurar adaptar o sistema ao Homem¹⁰⁶.

A ergonomia é o ramo da ciência económica que se preocupa com questões relativas à vida laboral moderna, sobretudo da economia industrial. Trata da prevenção dos acidentes laborais, sugerindo a criação de locais adequados e de apoios ao trabalho. Cria métodos laborais, sistemas de retribuição de acordo com o rendimento e determina tempos de trabalho, assim como a sua racionalização, ainda que tudo isto esteja enquadrado numa perspetiva humanitária de ver o mundo da empresa e as relações que nela se estabelecem¹⁰⁷.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT)¹⁰⁸ define ergonomia como: a aplicação das ciências biológicas conjuntamente com as ciências da engenharia para conseguir o ótimo ajustamento do ser humano ao seu trabalho, e assegurando eficiência e bem-estar.

Miguel¹⁰⁹ refere que a ergonomia é o conjunto de conhecimentos científicos relativos ao homem necessários para conceber ferramentas, máquinas e dispositivos que possam ser utilizados com o máximo de conforto, de segurança e de eficiência.

A ergonomia tem um carácter interdisciplinar, pois aplica os conceitos de saúde, anatomia, fisiologia, psicologia, linguística, bem como arquitetura, antropometria, biomecânica, toxicologia, desenho industrial e informática, para realizar estudos *in loco* das atividades do trabalho. Os seus critérios de aplicação convergem para a proteção da saúde física dos trabalhadores, permitindo em simultâneo o desenvolvimento das suas capacidades profissionais.

A ergonomia é uma ciência aplicada em que o seu objeto é o trabalho humano ou seja, a atividade de trabalho e tem como objetivo a otimização das condições de trabalho.

No que respeita ao objeto a ergonomia pode ser:

- Ergonomia da Produção está orientada para a procura das condições de trabalho adequadas, em termos organizacionais, de posto e ambiente de trabalho, em função das características e capacidades dos trabalhadores¹¹⁰.

- Ergonomia do Produto é uma disciplina que disponibiliza metodologias que permitem guiar as escolhas estratégicas do desenvolvimento de um produto¹⁴.

Quanto ao objetivo, considera-se que existe a ergonomia de:

- Conceção que tem por objetivo introduzir os conhecimentos sobre o homem desde a fase inicial do posto de trabalho, do equipamento ou do sistema produtivo⁷¹.

- Correção que tem por finalidade a melhoria das condições de trabalho existentes, sendo frequentemente parcial por só permitir modificar um ou alguns dos elementos do posto de trabalho⁷¹.

A conceção e/ou correção de situações de trabalho ou de produtos e sistemas adaptados às características do homem e às tarefas a realizar visam:

- A saúde, o conforto e a segurança dos trabalhadores e/ou utilizadores (reduzir e eliminar riscos e diminuir todas as formas de fadiga);
- A eficácia do trabalho, incluindo a qualidade, a fiabilidade, a evolução dos meios de produção (identificar as situações que podem confrontar o homem com dificuldades).

O trabalho humano não é a simples execução de gestos e movimentos, é toda uma tomada de decisões, iniciativas que o trabalhador necessita de tomar para responder às exigências das tarefas impostas que se realizam em condições que mudam sem cessar.

Segundo Ombredane e Faverge¹¹¹, o trabalho é um comportamento adquirido por aprendizagem que tem de se adaptar às exigências de uma tarefa, condições não previstas e a diferentes características individuais.

Segundo Cabral¹¹⁰, em ergonomia distingue-se o trabalho prescrito e trabalho real:

- No **trabalho prescrito ou a tarefa** a organização define o trabalho de cada trabalhador, de acordo com os objetivos e os meios que dispõe para a execução da tarefa. De acordo com a corrente americana podemos dizer que os métodos de análise da tarefa são comuns no seu princípio, é a ergonomia centrada no “fator humano”;
- O **trabalho real ou a atividade** reporta-se ao que é efetivamente executado no local de trabalho, em função meios existentes e das vivências profissionais

e pessoais, em suma as condutas do trabalhador para executar uma determinada tarefa num determinado momento. De acordo com a corrente europeia, os métodos de análise da atividade são comuns no seu princípio, a ergonomia centrada na “atividade humana”.

A metodologia de análise do trabalho estuda o desvio que existe entre ambas, visando a compreensão das falhas organizacionais, dos efeitos sobre a saúde e a explicação das relações entre as condições individuais e as inerentes às condições de trabalho permitindo a hierarquização dos constrangimentos da situação de trabalho¹¹².

A ergonomia assume assim um papel de relevo na saúde dos trabalhadores e na promoção da saúde no local de trabalho, contribuindo para uma melhor adaptação do meio ao homem através do aumento da segurança, do conforto e do bem-estar.

De acordo com a metodologia da ergonomia (análise ergonómica do trabalho), para que o trabalho seja consonante com o trabalhador é necessário compreender esse mesmo trabalho para o modificar¹¹³.

1.2.3.1.1 Posto de Trabalho

O Homem passa grande parte da sua vida no local de trabalho, logo, o ambiente de trabalho deve ser planeado com cuidado. Sensibilidade e compreensão das necessidades humanas, aliadas ao ponto de vista económico, técnico e estético, formam um conjunto indispensável no estudo dos escritórios.

Segundo Freitas¹¹² o posto de trabalho é o espaço que o trabalhador ocupa quando desempenha uma tarefa, seja durante a totalidade do período laboral, seja através da utilização de vários locais.

Para que as tarefas sejam desempenhadas de forma eficiente e confortável para o trabalhador, é necessário que o posto de trabalho seja desenhado de acordo com o trabalho e a tarefa que vai realizar, dessa forma o trabalhador manterá uma postura de trabalho correta e cómoda, evitando problemas para a saúde.

O Decreto-Lei nº 349/93, de 1 de Outubro²⁰, define posto de trabalho da seguinte forma: “ ... o conjunto constituído por um equipamento dotado de visor, eventualmente munido de um teclado ou de um dispositivo de introdução de dados e ou de software que assegure a interface homem/máquina, por acessórios opcionais, por equipamento anexo, incluindo a unidade de disquetes, por um telefone, por um modem, por uma impressora, por um suporte para documentos, por uma cadeira e por uma mesa ou superfície de trabalho, bem como pelas suas condições ambientais.”

A Portaria n.º 989/93, de 6 de Outubro¹¹⁴, artigo 3.º, refere-nos os itens que a seguir se enumeram relativos ao posto de trabalho:

- a) Ter uma dimensão que permita mudança de posição e movimentos de trabalho;
- b) Ter uma iluminação correta, com contraste adequado entre o ecrã e o ambiente, atendendo às características do trabalho e às necessidades visuais do utilizador;
- c) Estar instalado de forma que as fontes de luz não provoquem reflexos encandeantes diretos, nem reflexos no visor;
- d) Respeitar os limites fixados para os valores de ruído, calor, radiações e humidade;
- e) As janelas devem estar equipadas com um dispositivo ajustável que atenua a luz do dia.

As normas de conceção da disposição dos postos de trabalho deverão respeitar as características humanas essenciais (capacidades sensoriais, dimensões do corpo, resistência muscular, aptidões intelectuais, entre outras), do trabalhador enquanto transformador da energia (fisiologia do trabalho), e como sistema de tratamento de informação (psicologia do trabalho).

É importante ainda definir critérios para o desenho do posto de trabalho: nível de dimensionamento, disposição do equipamento, espaço de trabalho e ambiente de trabalho.

Tendo em atenção o conforto, segurança, a qualidade e a eficácia indispensáveis nas atividades de trabalho, é necessário estabelecer uma relação entre o trabalhador e o seu posto de trabalho através de uma análise detalhada da tarefa e da atividade. ~

Assim, segundo Cabral¹¹⁰ há que ter em consideração:

- As **relações dimensionais**, em que se averigua uma compatibilidade entre as características antropométricas e biomecânicas da população e as dimensões, formas e estruturas das diferentes componentes do posto de trabalho, em função das capacidades e limitações humanas;
- As **relações informativas**, em que se procura a harmonia entre a capacidade da perceção da informação dos trabalhadores (antes e durante o trabalho), a informação recebida (tipo, quantidade, etc.), e os dispositivos informativos (visuais, sonoros e tácteis) necessários ao tratamento da informação;
- As **relações de controlo**, em que se visa a compatibilidade entre as necessidade dos trabalhadores para regular as máquinas e/ou os processos com segurança, conforto, rapidez e eficácia, de acordo com os objetivos definidos.

Gaspar¹¹⁵ refere ainda que na conceção dos espaços e postos de trabalho, o trabalhador deve poder alternar o trabalho sentado com o trabalho de pé. Porém, Rebelo¹⁴ refere que os problemas com a segurança e a saúde dos trabalhadores não reduziram, continuam a aumentar. Sendo que uma grande parte desses problemas estão relacionados com a utilização de equipamentos de escritório inadequados ou mal desenhados, e com as condições ambientais, na qual prevalece a iluminação artificial e ambientes térmicos à base de sistemas de ar condicionado.

1.2.3.1.1.1 Iluminação do Posto de Trabalho

A iluminação do posto de trabalho é um fator bastante importante a ter em conta na rentabilidade e na segurança do trabalho. A iluminação ideal é a que é proporcionada pela luz natural. Todavia, torna-se necessário recorrer complementarmente à luz artificial, sendo fundamental adequar a iluminação ao tipo de atividade e ao ambiente de trabalho¹⁰⁹.

1.2.3.1.1.2 Ruído no Posto de Trabalho

De acordo com Suter¹¹⁶, o ruído é um dos riscos laborais mais comuns. Do ponto de vista fisiológico, segundo Miguel¹⁰⁹, é o fenómeno acústico que produz uma sensação auditiva desagradável e incomodativa.

O ruído afeta o trabalhador quer ao nível psicológico quer ao nível físico e social:

- Ao **nível físico**, o ruído pode causar danos irreversíveis no ouvido como por exemplo a diminuição da acuidade auditiva progressiva e conseqüente surdez;
- Ao **nível psicológico**, tem reflexos sobre a atenção, gera sensações de ansiedade e insegurança;
- Ao **nível social**, as perdas de audição dificultam a comunicação e conduzem ao isolamento social.

Segundo o Decreto-Lei n.º 182/2006, de 6 de Setembro¹¹⁷, “*a exposição de curta duração e pressões sonoras extremamente elevadas pode causar lesões auditivas imediatas*”.

De acordo com a ISO 1999:2013¹¹⁸, os níveis de exposição pessoal diária do trabalhador e a média semanal de valores diários de exposição são inferiores 85 dB(A).

Num escritório, o ruído associado à utilização de computadores raramente assume valores que provocam lesões. Ainda assim, o ruído num espaço de trabalho pode interferir com a comunicação ou mesmo distrair os trabalhadores.

1.2.3.1.1.3 Conforto Térmico no Posto de Trabalho

Como Rebelo¹⁴ refere, o conforto é um estado de espírito que reflete a satisfação com o ambiente térmico que envolve a pessoa, assim, um ambiente térmico confortável é fundamental para o bem-estar do trabalhador.

Segundo o Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)¹², as condições climáticas dos locais de trabalho constituem um fator que influencia diretamente o bem-estar e a capacidade de execução das tarefas.

Verifica-se nos escritórios, um dos principais problemas é a influência do equipamento elétrico nas variáveis que influenciam o conforto térmico¹⁴.

A temperatura dos locais de trabalho deve, sempre que possível, oscilar entre os 18°C e 22°C e a humidade relativa da atmosfera de trabalho deve oscilar entre 50% e 70%, de acordo com as alíneas a) e d)), nº 1, do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de Agosto¹⁰⁵.

1.2.3.1.2 Mesa de Trabalho

A Portaria n.º 989/93, de 6 de Outubro, refere no nº 1 do artigo 2.º¹¹⁴ que a mesa ou superfície de trabalho devem ter dimensões adequadas e permitir uma disposição flexível do visor, do teclado, dos documentos e do material acessório e refletir o mínimo de luminosidade.

Contudo diversos autores referem que a altura da mesa deve variar entre os 68 e 84 cm, pois é difícil estabelecer uma altura ideal devido às diferentes estaturas e ao comprimento de pernas dos trabalhadores. Para a maior parte dos trabalhos com computador recomenda-se que a largura do tampo seja, no mínimo, de 160 cm e a profundidade de 90 cm, o que corresponde a uma superfície de 1,44 m² ¹¹⁹.

Quanto à dimensão a mesma deve possuir um espaço suficiente para a execução das tarefas e permitir a colocação de todo o equipamento informático e de escritório

indispensável ao desempenho das tarefas, tal como sejam os arquivos, pastas de trabalho, agendas, telefone, etc.

A mesa necessita ainda de ser estável, de cor baça e neutra, ter espaço suficiente debaixo para as pernas e as gavetas terem espaço suficiente para os documentos. De acordo com Rebelo¹⁴ a mesa não deve possuir rebordos ou arestas salientes, de modo a não ferir o trabalhador; não deve ter elementos colocados debaixo do tampo, que sejam obstruções à movimentação dos membros inferiores.

1.2.3.1.3 Ecrã de Visualização

Terminais com écrans de visualização, enquanto instrumentos de trabalho, fazem hoje, parte da vida quotidiana de muitos de nós. Inúmeras atividades profissionais já não são concebíveis sem a sua utilização.

A ergonómica estuda a carga e a solicitação do homem relativamente ao trabalho, com o objetivo de adaptar as condições de trabalho às aptidões fisiológicas do homem, logo, torna-se importante a definição dos postos de trabalho com écrans de visualização. A ergonomia procura beneficiar o bem-estar e proteger a saúde, o que vai originar uma melhoria na qualidade e na quantidade de trabalho.

De acordo com Decreto-Lei n.º 349/93, de 1 de Outubro, artigo 3.º, alínea a)²⁰, o visor é um ecrã alfanumérico ou gráfico, seja qual for o processo de representação visual utilizada.

De acordo com a Portaria n.º 989/93, de 6 de Outubro, artigo 1.º, n.º 1¹¹⁴, os visores existentes nos postos de trabalho devem:

- a) Possuir caracteres bem definidos e delineados com clareza, de dimensão apropriada e com espaçamento adequado, quer entre si, quer entre as linhas;
- b) Ter uma imagem estável, sem fenómenos de cintilação ou outras formas de instabilidade e sem reflexos e reverberações;
- c) Possibilitar ao utilizador uma fácil regulação da iluminância e do contraste entre os caracteres e o seu fundo, atendendo, nomeadamente, às condições ambientais;
- d) Ser de orientação e inclinação regulável de modo livre e fácil, adaptando-se às necessidades do utilizador e, se necessário, colocado sob suporte separado ou mesa regulável.

É necessário ter em consideração ainda alguns aspetos relativamente os ecrãs de visualização, nomeadamente:

- a) Iluminação: o nível de iluminação é uma avaliação da luz incidente e não do fluxo luminoso refletido que atinge o olho. A leitura do texto e o olhar sobre o teclado requerem um nível de iluminação relativamente elevado, por outro a leitura a informação no ecrã exige um bom contraste entre os caracteres e o fundo. Segundo Lips¹¹⁹ o contraste diminui em função do aumento do nível de iluminação do local por interferência da luz, devendo ter em a atenção que a qualidade da iluminação do local de trabalho deverá permitir uma boa leitura do documento.
- b) Encandeamento: instantâneo ou permanente, aparece quando há uma distribuição muito desigual de luminosidade no campo de visão¹¹⁰. O encandeamento pode ser fisiológico devido à sobre-exposição ou psicológico devido à permanência prolongada. O encandeamento poderá originar uma sensação desagradável, diminuição do conforto e redução do rendimento do trabalho.

- c) Reflexão: é um parâmetro que traduz a quantidade de luz que é refletida por uma dada superfície¹⁴. Esta pode ser: direta (espelho); mista (écran, papel coberto com folha transparente) ou parcialmente difusa (alumínio baço)
- d) Contraste: é definido como as diferenças de brilho entre os objetos e as superfícies que se encontram presentes no campo visual¹⁴. Podemos dizer que se trata da diferença de aspeto entre dois elementos situados no mesmo campo visual e observados conjuntamente, ou um a seguir ao outro. No entanto, o contraste é um parâmetro indispensável para uma boa perceção visual¹¹⁰.

Existem dois tipos de trabalho com ecrã¹¹⁰:

- Introdução de dados: um grande número de informações é introduzido por unidade de tempo pelo operador através de um teclado. O trabalhador utiliza uma ou duas mãos estão sobre o teclado e o seu olhar está na maior parte do tempo fixo no documento e só olha para o ecrã de relance. A postura sentado e a posição da cabeça são constantes. O trabalho é monótono. Há uma maior carga visual devida à má legibilidade de alguns documentos e ao brilho incómodo do plano de trabalho. Apesar da monotonia, o trabalho exige uma grande capacidade de assimilação e a concentração;
- Trabalho tipo conversacional: o uso do aparelho limita-se a saídas e entradas de dados. As características deste trabalho são: incidência do olhar sobre o ecrã; trabalho diversificado, pois existem trabalhos acessórios como procurar dados nos *dossiers* ou processos, atender chamadas telefónicas, entre outros; coloca grandes exigências na capacidade de concentração, assimilação e redação; porém, a carga visual provocada pelo écran é menor na pesquisa do que no lançamento de dados e a tendência para posturas forçadas é igualmente menor¹¹⁹.

Verifica-se alguns riscos associados aos postos de trabalho com ecrãs:

- **Postura** devido à posição do trabalhador diante do visor, colocação do teclado e do rato;
- **Fadiga intelectual** provocada pelo trabalho a realizar;
- **Fadiga ocular**: iluminação do local, posição do visor em relação às janelas, a distância entre os olhos e o écran ou o documento, a facilidade de leitura do écran ou documento;
- **Organização do trabalho**: o trabalho diário com ecrãs de visualização deve ser interrompido com alguma frequência através de pausas ou mudanças de atividade que reduzam a pressão do trabalho.

Os trabalhadores que habitualmente utilizam este tipo de equipamento, queixam-se com frequência de diversos sintomas, como cefaleias, insónias, irritabilidade, tensão, palpitações, fadiga, distúrbios gástricos e intestinais. De acordo com Freitas⁷¹ o carácter monótono do trabalho, a responsabilidade, a pressão, a limitação de movimentos a sobrecarga de trabalho podem desencadear uma significativa carga mental.

1.2.3.1.4 Teclado

Segundo o n.º 2 do artigo 1.º da Portaria n.º 989/93, de 6 de Outubro¹¹⁴, os teclados devem:

- a) Ser de inclinação regulável, dissociado do visor e deixar um espaço livre à sua frente de modo a permitir ao utilizador apoiar as mãos e os braços;
- b) Apresentar uma superfície baixa, para evitar os reflexos;
- c) Ter as teclas com os símbolos suficientemente contrastados e legíveis a partir da posição normal de trabalho e dispostas de forma a facilitar a sua utilização.

Rebello¹⁴ refere que um teclado deve ser escolhido de acordo com as características e experiência dos trabalhadores e das tarefas que vão desempenhar.

Existem algumas especificidades a ter em conta do ponto de vista ergonómico:

- O teclado deve ser ligeiramente inclinado e plano;
- A superfície deve ser mate;
- O tamanho, a forma e a disposição das teclas bem como o seu espaçamento devem permitir uma posição natural dos dedos e a possibilidade de os comandar sem controlo visual¹¹⁹;
- O teclado deve ser separado do ecrã e facilmente removíveis, para que lhe seja possível adaptar a posição do teclado ao tipo de tarefa ou a outras situações¹¹⁹.

Sabe-se que a utilização contínua do teclado pode provocar lesões por tensão repetitiva, portanto, as pausas frequentes são recomendadas.

1.2.3.1.5 Cadeira

A cadeira é o elemento mais controverso de um posto de trabalho com écrans de visualização, na medida em que proporciona um suporte para a postura de trabalho. De acordo com o n.º 3 do artigo 2.º da Portaria n.º 989/93, de 6 de Outubro a cadeira de trabalho deve ter boa estabilidade, ser ajustável em altura e possuir um espaldar regulável em altura e inclinação.

As cadeiras devem ser:

- Compatíveis com a diversidade de movimentos associados ao trabalho, adaptando-se e apoiando-os;
- Comodas de forma a proporcionar bem-estar ao trabalhador.

Segundo Rebelo¹⁴ uma cadeira para ser confortável deve proporcionar a adoção de posturas neutras dos diversos segmentos corporais, evitando o aparecimento de lesões músculo-esqueléticas. As cadeiras de escritório devem ter em conta as características antropométricas, biomecânicas e fisiológicas do trabalhador.

Gaspar¹⁵ refere que as cadeiras devem cumprir algumas regras de postura:

- O plano de trabalho deve ter em relação à coluna do trabalhador um ângulo aproximadamente de 90 graus;
- O assento deve estar adaptado à função e à estatura do trabalhador, com apoio de costas regulável e da possibilidade de regulação da altura e da profundidade;
- Por razões de equilíbrio as cadeiras de rodízios devem ter cinco apoios;
- O assento deve ser almofadado e ter o rebordo frontal arredondado para baixo;
- Se possível os pés devem apoiar no chão;
- A superfície do assento deve ser horizontal ou inclinada para trás até 5 graus.

De acordo com Rebelo¹⁴ as cadeiras nos postos de trabalho devem poder rodar sobre o seu eixo central 360 graus, de modo a facilitar a saída e a entrada dos trabalhadores, do seu posto de trabalho.

As cadeiras tornam-se um elemento importante do ponto de vista ergonómico de um posto de trabalho, pelo que, se estas não forem ergonómicas poderão causar diversos problemas aos trabalhadores: dores nas costas e nos ombros, espasmos musculares

que provocam desconforto, dificuldade de concentração e de desempenho do trabalhador¹⁴.

1.2.3.1.6 Descanso para os Pés

A legislação é omissa relativamente ao descanso para pés, ainda assim, de acordo com diversos autores sempre que não seja possível regular a cadeira para que os pés fiquem apoiados no chão deve-se recorrer a um apoio para pés. Estes melhoram a postura ao estar sentado porque elevam as pernas e permitem que os braços relaxem para trás naturalmente. Devem ser facilmente ajustáveis, com uma superfície anti deslizante, com um mecanismo que permita uma inclinação para trás e para diante e de fácil remoção¹⁴.

1.2.3.1.7 Postura

Do ponto de vista fisiológico, a postura traduz-se pela imobilização de partes do esqueleto em determinadas posições, solidárias umas com as outras, sob o efeito de uma atividade muscular que pode ser estática ou dinâmica¹¹⁰.

A atividade postural assegura a adaptação dos gestos às tarefas e a coordenação em função do resultado a alcançar, o seu estudo e análise são importantes:

- Expressam as relações do homem com a situação de trabalho;
- Estão relacionadas com o tratamento das informações;
- Podem constituir um indicador observável da atividade mental;
- Constituem fator de carga física no trabalho;
- Podem ter efeitos prejudiciais para o trabalhador.

Ao longo de um dia de trabalho, um trabalhador é levado a adotar diversas posturas e a mantê-las, por vezes, durante horas, pela utilização prolongada dos mesmos grupos musculares, assim, a adoção de uma postura repetitiva desencadeia dores articulares podendo mesmo conduzir a perturbações músculo-esqueléticas.

As posturas incorretas, tais como, a postura estática e contraída podem provocar diversas perturbações, nomeadamente, na cabeça, nuca, braços, tronco e coluna vertebral. Para que tal não aconteça é necessário evitar a monotonia e organizar o trabalho de modo a que garanta uma atividade mista saudável.

A postura do trabalhador pode ser condicionada por diversos aspetos¹¹⁰:

- **Exigências visuais** – a precisão dos pormenores determinará a distância do olho à tarefa; o espaço a controlar determinará os movimentos da cabeça;
- **Exigência de precisão gestual** – um movimento preciso desencadeia geralmente a imobilização dos segmentos corporais que não participam no movimento;
- **Exigência de força** – peso das ferramentas, resistência de comando, movimentação de cargas, etc. O nível e a direção das forças a exercer determinam a organização dos segmentos corporais para opor uma força resultante e manter o equilíbrio postural;
- **Exigências espaciais** – orientação, dimensões dos planos de trabalho, disposição dos equipamentos, materiais, etc.;
- **Exigências temporais** – trabalho noturno, trabalho por turnos, horários, ritmos de trabalho, etc..

A postura constitui um aspeto fundamental da atividade de trabalho, logo, a sua análise e avaliação devem ser realizada de diversas formas. A observação “*in loco*”, o diálogo com os trabalhadores e as suas queixas, a informação obtida através das chefias, os relatórios de acidentes e incidentes poderão constituir formas de análise e identificação de situações a corrigir.

1.2.3.2 Lesões Músculo-esqueléticas (LME)

De acordo com Freitas⁷¹ as LME são um conjunto de doenças relacionadas com o trabalho, causadas por traumatismos repetidos, tensão muscular, sendo que a sua principal causa são os movimentos ou posturas forçadas. Já na definição de NIOSH são lesões ou doenças que afetam o sistema músculo-esquelético e que são ocasionadas ou agravadas pela exposição ocupacional a riscos ergonómicos.

A preocupação no que concerne às LME tem vindo a aumentar, nomeadamente, na Europa, dado o crescente número de trabalhadores afetados e os custos que acarretam às instituições.

De acordo com Nunes¹²⁰ existe uma forte correlação entre o *stress* e as perturbações músculo-esqueléticas e as características da organização do trabalho, tais como o trabalho repetitivo e a cadência do trabalho. A autora refere ainda que os inquéritos da Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho realizados à população trabalhadora europeia (1990, 1995 e 2000) refere que continuam a aumentar as perturbações músculo-esqueléticas (dores lombares e

musculares, em particular no pescoço e nos ombros), bem como o cansaço geral, ao passo que o *stress* se mantém ao mesmo nível (28 %) em 1995 e 2000.

De acordo com Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho as LME são o problema de saúde relacionado com o trabalho mais notificado. Na UE-27, cerca de 25% dos trabalhadores queixam-se de lombalgias e cerca de 23% de dores musculares.

As LME têm impactos económicos, impactos esses que segundo Hagberg¹²¹ representam cerca de 30 a 50 % dos custos totais que as empresas têm com as lesões derivadas da atividade profissional.

A prevenção das LME é muito importante, sendo que a mesma, pode ser classificada de três formas:

- **Primária** - ocorre quando a intervenção é realizada antes que os trabalhadores desenvolvam qualquer tipo de patologia. Idealmente deveria ocorrer durante o processo de conceção dos postos de trabalho, de forma a acautelar a presença de fatores de risco acrescidos;
- **Secundária** - corresponde à situação em que a intervenção ocorre depois de se terem verificado episódios de desenvolvimento de lesões;
- **Terciária** - é dirigida aos trabalhadores portadores de lesões crónicas, de modo a maximizar a utilização da sua capacidade funcional, face às limitações que possuem, sendo as medidas de intervenção a implementar selecionadas, caso-a-caso, de acordo com as incapacidades individuais¹²².

As medidas de prevenção primária e secundária tem como objetivo evitar o desenvolvimento das LME, sendo que a melhor forma de eliminá-las é na origem, isto é na conceção do posto de trabalho. Contudo, verifica-se que a maioria das intervenções ocorrem nos postos já existentes, sendo por isso importante abordar todos os aspetos que possam dar origem ao risco, nomeadamente: as características físicas do posto de trabalho, os equipamentos e as ferramentas de

trabalho, as exigências cognitivas da tarefa (associadas ao conteúdo do trabalho) e também os fatores organizacionais ou os aspetos ambientais.

Os principais fatores de riscos das LME são:

- Aspetos físicos do trabalho:

- Postura incorreta;
- Repetição de movimentos;
- Força;
- Vibração;
- Ambiente térmico;
- Tensão;
- Movimentação manual de cargas;
- Entre outros;

- Aspetos associados à organização do trabalho:

- Fatores de risco psicossociais;
- Ausência de pausas;
- Ritmo elevado de trabalho;
- Fadiga;
- Trabalho monótono e repetitivo;
- Sistemas de retribuição associados à produtividade;
- Entre outros.

As lesões mais frequentes são:

- a) Síndrome do túnel carpio: uma lesão relatada muito frequentemente. Trata-se da compressão do nervo mediano pela bainha do tendão. Ocorre devido a

- movimentos repetidos do punho, dando origem a dor, formigueiro, adormecimento e diminuição da força da mão;
- b) Epicondilite: inflamação ao nível dos tendões do cotovelo. Ocorre devido a movimentos repetidos e com excessiva força de rotação do punho para fora. Também conhecido como “cotovelo de tenista”;
 - c) Doença de quervain: inflamação do tendão na base do polegar devido a excessiva força ao apertar com a mão e ao rodar o punho;
 - d) Síndrome mão-braço: perda de sensibilidade, formigueiro, dor nas mãos, devido a lesões dos vasos sanguíneos e nervos, devido à frequência de utilização de equipamento vibratório;
 - e) Tenosinovite: inflamação dos tendões por consequência de movimentos excessivos ou repetitivos;
 - f) Tenosinovite estenosante ou dedo em gatilho: inflamação do tendão do dedo provoca incapacidade de mexer os dedos por origem de movimentos repetitivos;
 - g) Tendinite: inflamação na zona de união do musculo e o tendão ao nível da mão, o punho, cotovelo ou ombro, tendo origem nos movimentos repetitivos;
 - h) Mialgia do trapézio: dor no ombro. Ocorre devido à sobrecarga no trabalho com ecrãs de visualização;
 - i) Bursite: inflamação das pequenas bolsas localizadas entre os tendões e os ossos. Dá-se nos ombros, cotovelo ou joelho provocando dor e rigidez;
 - j) Quisto ganglionar: quisto provocado por inflamação do tendão, normalmente na mão e pulso, causado por movimentos repetidos da mão;
 - k) Entorses: lesões das estruturas peri-articulares ocorrem em trabalhadores que utilizam locais com piso irregular;
 - l) Lombalgias: tensões musculares e de ligamentos, espondilose devido à incorreta movimentação manual de cargas e de trabalhos com flexão e torção do tronco;
 - m) Cervicalgias: dores no pescoço decorrente de posturas de trabalho penosas;
 - n) Dorsalgias: dores ou lesões na região dorsal devido a posições incómodas e exposição a vibrações.

As Lesões por Esforços Repetitivos (LER) são bastante dolorosas, atingem os membros superiores e o pescoço, resultantes do desgaste muscular, tendinoso, articular e neurológico. São provocadas pela inadequação do trabalho ao homem, ocorrem da postura inadequada e da repetição de movimentos. Estas situações podem evoluir de tal forma que o trabalhador pode não conseguir desempenhar as suas funções.

Diversos fatores estão na origem das LER:

- Fatores de natureza ergonómica: força excessiva, movimentos repetitivos, posturas incorretas, ambiente de trabalho, entre outros;
- Fatores de natureza organizacional: concentração de movimentos numa mesma pessoa, horas extra, duplicação de turno, ritmo de trabalho, ausência de pausas, entre outros;
- Fatores de natureza psicossocial: pressão excessiva, ambiente tenso, problemas de relacionamento interpessoal, *stress*, entre outros.

Além da dor, os trabalhadores com LER queixam-se de dores irradiadas, rigidez e limitação dos movimentos pela dor, com repercussões diretas sobre o trabalho. Podem também ocorrer sintomas gerais associados como ansiedade, irritabilidade, alterações do humor e do sono, fadiga e cefaleias.

As LER são um problema de saúde que tem vindo a aumentar, particularmente em trabalhadores com tarefas de repetição de movimentos. Os trabalhadores bancários também são vulneráveis a estes problemas de saúde.

Um estudo realizado por Mergener, Kehrig e Traebert¹²³, sobre a prevalência de sintomas associados às LER em trabalhadores bancários foi de 72,8%, em que os sintomas que mais se destacaram foi o cansaço (51,5%), dor (27,8%) e formigueiro (15,2%). De acordo com os autores, a alta prevalência dos sintomas segundo o relato dos bancários, está associada à posição não alternada de trabalho e à não existência de pausas durante a atividade laboral.

Podemos concluir que por vezes basta realizar uma pausa de alguns segundos durante o desempenho das suas funções para diminuir a hipótese de vir a manifestar LER, diminuindo assim a fadiga postural.

1.2.3.3 Ginástica Laboral

A atividade física é considerada como benéfica para a saúde física e mental em geral. De acordo com Figueiredo e Alvão¹²⁴ a ginástica laboral é a atividade física realizada durante a jornada de trabalho com diversos exercícios de forma a compensar posturas incorretas, movimentos repetitivos. Para Martins¹²⁵ a ginástica laboral tem como principal objetivo a prevenção das LER, diminuição de *stress* através de exercícios de alongamento e de relaxamento a ser efetuados no próprio local de trabalho com sessões de 5 a 15 minutos.

Para além das prevenções de LER, a ginástica laboral produz efeitos na redução do absentismo, melhora a qualidade de vida, reduz o *stress*, a ansiedade, melhora a autoestima e o humor^{125, 126}.

De acordo com Mendes¹²⁷, após 3 meses a um ano da implementação da ginástica laboral, verifica-se uma diminuição de casos de LER, diminuição de custos com assistência médica, alívio de dores, diminuição do absentismo, mudanças de estilo de vida e conseqüentemente, verificou-se que as empresas aumentam a sua produtividade.

Segundo Canete¹²⁸ e Lima¹²⁹ a ginástica laboral é realizada em diversos países desenvolvidos e em desenvolvimento, nos quais se constata que a produtividade e o lucro resultam de trabalhadores satisfeitos, mais motivados e saudáveis.

A ginástica laboral tem inúmeros benefícios, tais como:

- Benefícios fisiológicos: equilíbrio muscular, melhoria da respiração, prevenção da fadiga muscular, entre outros¹³⁰;
- Benefícios físicos: boa postura, agilidade e coordenação motora, prevenção de lesões musculotendinosas, entre outras;
- Benefícios psicológicos: reduz a fadiga mental, beneficia o espírito de equipa, melhora o ânimo e a disposição¹³¹;
- Benefícios sociais: melhora o espírito de grupo, o relacionamento interpessoal, favorece o contacto pessoal e a integração social.

Assim, constatou-se que, a ginástica laboral para além de contribuir para a prevenção de LER, visa a melhoria da saúde e das condições de trabalho, reduzindo os acidentes de trabalho e os custos da empresa e conduzindo a um aumento da produtividade.

1.2.3.4 Acidentes

Segundo o nº 1 do art.º 8 da Lei nº 98/2009 de 4 de Setembro¹³², é acidente de trabalho o acidente que se verifique no local e tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte.

Uma das principais preocupações de segurança no trabalho é a prevenção de acidentes no trabalho, esta tem como objetivo a prevenção dos acidentes para

melhorar a segurança dos trabalhadores centrando o seu foco nas causas dos mesmos.

Heinrich¹³³ define um acidente como um evento não planeado e descontrolado em que a ação ou reação de um objeto, de substâncias, pessoa ou radiação provoca danos pessoais ou a probabilidade do mesmo.

Bird e Germain¹³⁴ definem um acidente como um acontecimento não intencional ou não planeado que pode ou não resultar em danos materiais, danos pessoais, paralisação do processo de trabalho ou de interferência, ou qualquer combinação destas condições sob tais circunstâncias.

A norma OHSAS 18001¹³⁵ centra-se na definição de um incidente. Um incidente é referido como um evento relacionado com o trabalho em que uma lesão ou doença (independentemente da gravidade) ou fatalidade ocorreu ou poderia ter ocorrido. Um acidente é considerado como um tipo particular de incidente em que uma lesão ou doença ocorre na verdade. Incidente é também muitas vezes referido, como um evento que tem o potencial de causar danos, mas não o fez.

Quando ocorre um acidente em contexto laboral há uma indemnização à vítima, mas para tal acontecer é necessário que o acidente tenha seguintes características:

- Decorra de um evento externo fortuito, súbito, inesperado ou;
- Decorra durante as horas de trabalho / no caminho para e volta do local de trabalho;
- Resultante do trabalho realizado no curso e do âmbito do emprego;
- Ocorram danos corporais ou psíquicos;
- Exista um nexo de causalidade entre o evento e o dano.

É necessário distinguir acidente de doença. Doenças são geralmente causadas por um processo que se estendeu por um longo período de tempo e não por um evento externo súbito e inesperado como acontece com os acidentes.

A investigação e análise dos acidentes centram-se na causas dos acidentes, isto é na sua origem de forma a detetar uma possível causa para um acidente antes do mesmo ocorrer.

Heinrich¹³³ desenvolveu a teoria do dominó criando uma sequência de fatores que conduziram ao acidente e por sua vez resultou numa lesão. Para ele existem cinco fatores na sequência de acidente: ascendência e ambiente social; falha humana; ato inseguro ou condição perigosa; acidente e dano pessoal.

De acordo com Chagas¹³⁶ *“o desconhecimento da perigosidade das situações de trabalho leva a comportamentos de negligência, ignorando procedimentos de segurança, contribuindo assim, para elevadas taxas de sinistralidade laboral”*, pelo que se torna de extrema relevância a informação e formação dos trabalhadores.

Assim, a prevenção de acidentes é mais do que uma mera redução dos danos, já que a saúde e a segurança dos trabalhadores podem influenciar de várias formas o desempenho da empresa, por exemplo:

- Trabalhadores saudáveis são mais produtivos e a qualidade do seu trabalho superior;
- Existem menos acidentes e menos doenças relacionados com o trabalho logo diminuição do absentismo;
- Equipamentos adequados e um bom ambiente de trabalho aumentam a produtividade, melhoram a qualidade e reduzem os riscos de saúde e segurança;

- A redução das lesões e doenças.

Os custos dos acidentes e das doenças profissionais podem ser significativos. Na UE-27, em 2007, 5 580 acidentes no local de trabalho resultaram em mortes e 2,9% dos trabalhadores sofreram um acidente no trabalho que resultou em mais de três dias de ausência. Cerca de 23 milhões de pessoas tiveram um problema de saúde originado ou agravado pelo trabalho ao longo de um período de 12 meses¹³⁷.

Visto que os acidentes de trabalho e as doenças profissionais têm custos elevados para as empresas, uma correta avaliação dos custos com os acidentes de trabalho é de extrema importância. Através dessa informação e do conhecimento dos custos que poderão ter em caso de acidentes, as empresas encaram de outra forma a problemática dos acidentes e tomam decisões para uma melhor prevenção (fig.7)

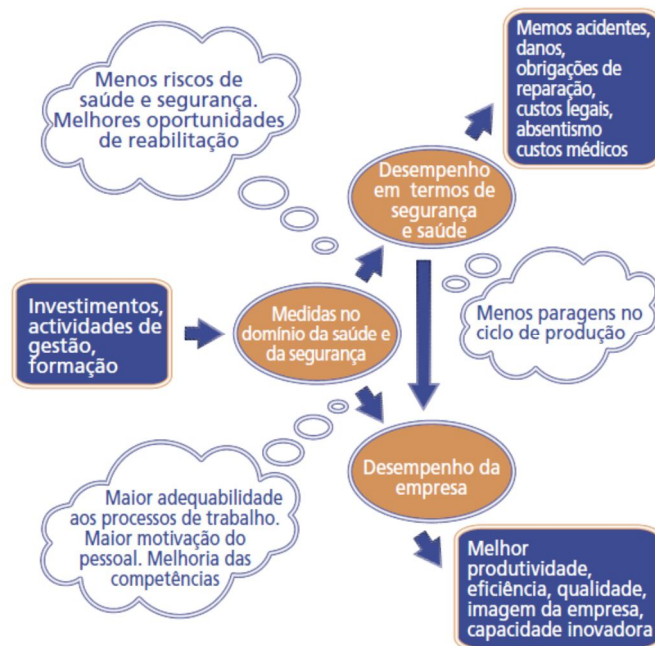


Figura 7 : Prevenção dos acidentes de trabalho¹³⁸
Fonte: <http://agency.osha.eu.int>

De acordo com European Agency for Safety and Health at Work ¹³⁷os custos podem ser classificados em cinco categorias principais:

- Custos de produtividade: custos relacionados com a perda de produção;
- Custos relativos a cuidados de saúde: custos médicos, tanto diretos (por exemplo, com produtos farmacêuticos) como indiretos (por exemplo, a remuneração do tempo do prestador de cuidados);
- Perdas de qualidade de vida: avaliação pecuniária da perda de qualidade de vida, como a associada a dor física e ao sofrimento;
- Custos administrativos: custos relacionados com a administração, como por exemplo, o pedido de prestações da segurança social ou a elaboração de um relatório sobre um acidente de trabalho;
- Custos de seguro: custos relativos aos seguros, tais como pagamentos de indemnizações e prémios de seguro.

A existência de más condições de segurança e saúde no trabalho diminui a produtividade e é bastante onerosa, uma vez que os acidentes ou doenças relacionados com o trabalho podem ter consequências diretas e indiretas muito graves para as vidas dos trabalhadores, das suas famílias e dos empregadores.

Esses custos podem ser **custos diretos e indiretos**¹³⁹:

Custos diretos:

- Instabilidade para a empresa e perdas de produtividade devido à ausência dos trabalhadores;
- Perda de salários dos trabalhadores e possíveis custos de formação de novos trabalhadores;
- Custos de primeiros socorros, de assistência médica e de reabilitação;
- Despesas de seguro;
- Despesas de indemnização;

- Eventuais multas ou processos judiciais em consequência do acidente/problema de saúde;
- Substituição ou reparação de equipamento danificado;

Custos indiretos:

- Tempo despendido pela administração com inquéritos pós-ocorrência;
- Substituição de outros trabalhadores para os lugares vagos e possível recrutamento;
- Menor empregabilidade do trabalhador, a longo prazo, devido à lesão;
- “Custos humanos” – perda de qualidade de vida e do bem-estar em geral;
- Menor motivação e ânimo, maior absentismo;
- Diminuição da reputação da empresa e das suas relações com os clientes e o público.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho¹⁰⁸, morrem anualmente cerca de dois milhões de pessoas em todo o mundo em resultado de doenças e acidentes relacionados com o trabalho. Estima-se que cerca de 160 milhões de pessoas sofrem de doenças relacionadas com o trabalho e que, anualmente, ocorrem 270 milhões de acidentes, fatais e não fatais, relacionados com o trabalho. O custo económico desses acidentes e mortes é bastante elevado, quer a nível individual e empresarial quer a nível social, uma vez que inibe o crescimento económico e afeta a competitividade das empresas¹⁴⁰.

Um estudo elaborado pelo *Health and Safety Executive (HSE)* demonstra que houve benefícios para a produtividade em 20 grandes empresas no país. Após a adoção de medidas preventivas de segurança e saúde no trabalho as empresas obtiveram benefícios a vários níveis, entre eles: grandes reduções nas taxas de absentismo;

maior produtividade; empregados mais satisfeitos, com maior ânimo e motivação, e mais concentração no trabalho; redução de indenizações; melhor imagem e reputação; melhor manutenção das instalações, entre outras¹⁴¹.

Um trabalho seguro e saudável é uma forma de melhorar a produtividade.

2. Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos colaboradores do Banco x quanto aos principais fatores intervenientes na sua qualidade de vida no trabalho, aspetos organizacionais, ambientais e comportamentais face ao desempenho do seu trabalho e consequentemente a sua produtividade.

2.2 Objetivo Especifico

Os objetivos específicos foram desenvolvidos de acordo com o objetivo geral:

- Definir os principais fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que influenciam a qualidade de vida dos trabalhadores e consequentemente a sua produtividade;
- Analisar a percepção dos trabalhadores a esses fatores através da aplicação de questionário;
- Analisar as diferenças encontradas por distrito e género;
- Analisar a sinistralidade ocorrida e as LME nos anos 2009-2013;

Objetivos

- Apresentar sugestões ao Banco x, objetivando a melhoria da qualidade de vida dos seus colaboradores.

3. Metodologia

Quanto aos métodos de procedimentos aplicados neste trabalho, pode-se destacar o método histórico, comparativo e o estatístico. O primeiro consiste em investigar acontecimentos, processos, instituições do passado para verificar sua influência na atual. Já o segundo estuda as diferenças e semelhanças entre diferentes factos, como a finalidade de verificar similaridades e explicar divergências¹⁴². O método estatístico, parte da investigação de um fenómeno concreto para, a seguir, elevá-lo ao nível abstrato, vendo a realidade do ponto de vista interno. Em relação à técnica para a realização deste trabalho, foi utilizada a documentação indireta, que abrange a pesquisa documental e bibliográfica.

Após um estudo aos balcões do Banco X, decidiu-se concentrar geograficamente a amostra nos distritos de Lisboa e Porto, já que estes apresentam um maior número de balcões nesses distritos e um maior número populacional.

Face ao objetivo deste estudo, optou-se por uma investigação descritiva, utilizando o método de um inquérito por questionário a todos os colaboradores do Banco x de Lisboa e Porto.

Elaborou-se um questionário composto por 4 partes: características dos colaboradores, aspetos comportamentais, aspetos organizacionais e aspetos ambientais. De referir que o mesmo cumpre os requisitos de privacidade e confidencialidade, sendo de resposta fechada e semi-aberta e com instruções claras e precisas e não ambíguas, compreensíveis para os respondentes.

Procedeu-se à aplicação de um questionário teste, reteste, para a análise da confiabilidade da escala de aplicação e posteriormente aplicou-se um questionário final.

Após a recolha dos questionários, estes foram registados numa base de dados criada no *software* estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

Analisada a base de dados procedeu-se à exploração dos dados determinando a relação entre as variáveis para posteriores conclusões.

4. Resultados

4.1 Universo da Amostra e População Alvo

Nesta investigação optou-se por analisar os dois distritos de Portugal Continental com maior número de balcões do Banco X, nomeadamente, o distrito do Porto e o distrito de Lisboa.

O distrito do Porto (fig. 8) é composto por aproximadamente 3.070.019 habitantes^c, sendo que possui 54 balcões do Banco X distribuídos pelos seus 18 municípios.



Figura 8: Distrito do Porto
Fonte: <https://pt.wikipedia.org>

^c Consulta do site www.ine.pt acedido em 07.10.2015, última atualização em 16.06.2014

Resultados

O distrito de Lisboa (fig. 9) é composto por aproximadamente 5.747. 567 habitantes^d, sendo que possui 55 balcões do Banco X distribuídos pelos seus 16 municípios.



Figura 9: Distrito de Lisboa
Fonte: <https://pt.wikipedia.org>

O universo de colaboradores do Banco X a nível nacional em 2014 era de 3.774 colaboradores^e, sendo que a população-alvo era de 450 colaboradores que corresponde ao total de colaboradores das 109 agências presentes nos distritos em estudo.

^d Consulta do site www.ine.pt acessado em 07.10.2015, última atualização em 16.06.2014.

^e Dados obtidos no site Institucional do Banco x através do Relatório e Contas consolidado de 2014.

Resultados

Procedeu-se ao envio de um inquérito por questionário para uma amostra potencial de 450 colaboradores, sendo que foram obtidas 284 respostas, o que perfaz uma taxa de resposta de 63%. As 284 respostas foram todas consideradas válidas.

Após a recolha dos questionários, estes foram registados numa base de dados criada no *software* estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

4.2 Inquérito por Questionário

O instrumento de recolha de dados utilizado em mais larga escala pelos investigadores é o questionário, em que é solicitado aos inquiridos que respondam a um conjunto de questões. Segundo Almeida e Pinto ¹⁴³ este tipo de técnica de recolha de dados tem algumas vantagens, tais como: garantir o anonimato das respostas; a possibilidade de atingir um maior número de pessoas, permitir que as pessoas respondam no momento que lhes pareça mais oportuno e não expõe os questionados sob influência do questionador.

Um aspeto fundamental a ter em consideração na sua conceção é que o mesmo deve abranger todos os assuntos a que quer responder tendo em conta os seus objetivos em questão.

Tendo em consideração os objetivos do estudo, o questionário foi desenvolvido tendo em conta três princípios básicos: o princípio da clareza (devem ser claras, concisas e unívocas), princípio da coerência (devem corresponder à intenção da própria pergunta) e princípio da neutralidade (não devem induzir uma dada resposta mas sim libertar o inquirido do referencial de juízos de valor ou do preconceito do próprio autor).

Existem três tipos de questões: as questões de resposta aberta, as de resposta fechada e as de resposta semiabertas. As questões de resposta aberta permitem ao inquirido construir a resposta com as suas próprias palavras, permitindo deste modo a liberdade de expressão. As questões de resposta fechada são aquelas nas quais o

inquirido apenas seleciona a opção (de entre as apresentadas), que mais se adequa à sua opinião. Nas questões semiabertas estão envolvidas o tipo de resposta fechada e aberta, decorrentes de questões fechadas e questões abertas, respetivamente. Neste caso procedeu-se a um questionário de respostas fechadas e semiabertas, com instruções claras e precisas, compreensíveis para os inquiridos e não ambíguas.

Para a recolha dos dados construiu-se um questionário baseado nos objetivos traçados, aplicado de forma igual com todos os inquiridos que foi dividido em 4 partes: características dos colaboradores, aspetos comportamentais, organizacionais e ambientais, com 31 questões principais que se subdividem, perfazendo um total de 83 questões.

Primeiramente, procedeu-se a uma introdução na qual se resume os objetivos do questionário.

Seguidamente, as instruções de Preenchimento do questionário, em que é explicado como o mesmo deve ser preenchido.

Por fim surgem o conjunto de questões que se pretendem que sejam respondidas tendo todas carácter obrigatório de resposta.

O primeiro conjunto de questões é de escolha múltipla e referem-se a variáveis relacionadas com questões sociodemográficas do colaborador. Os restantes conjuntos de questões apresentam questões construídas das seguintes formas: questões de escala em que foi utilizada a escala de Likert de 5 pontos, na qual era assinalado o grau de concordância com cada uma das afirmações¹⁴⁴; questões de resposta única ex.: Sim ou não; questões de escolha múltipla.

Tendo por base os pressupostos referidos e com o objetivo de testar o questionário e a metodologia de aplicação, no que se refere ao seu conteúdo e estrutura, foi elaborado o questionário teste, seguidamente de um reteste (repetição do questionário teste). O teste e o reteste foram realizados nos meses de Outubro e Novembro de 2014, respetivamente. Para o efeito, foi selecionada uma amostra de 20 colaboradores. Com os resultados destes dois ensaios foram feitas as adequações necessárias e de forma a obter-se o modelo de questionário final utilizado no estudo.

Assim, o questionário teste foi considerado como questionário final e aplicado à população em estudo no mês de Janeiro de 2015.

O inquérito por questionário foi realizado através da ferramenta Formulários disponível na plataforma do *Googledocs*^f e enviado por *email* para uma rede de contactos facultada pelo Banco X. Não foi colocada nenhuma restrição, sendo que o acesso era efetuado através de um *link*, assim, as respostas eram anónimas e as questões colocadas eram todas de carácter obrigatório.

^f Site: www.google.com/intl/pt-PT/forms/about/

4.3 Análise Estatística dos Dados

Os dados após a sua recolha foram analisados através de procedimentos estatísticos univariados, bivariados e multivariados, utilizando essencialmente o programa IBM *Statistics* - SPSS versão 20.0 mas também o Excel, essencialmente como apoio gráfico à formatação de gráficos e tabelas.

A análise de dados desenvolvida, envolve a utilização de testes estatísticos que permitem que o pesquisador resuma, organize, intérprete e comunique a informação numérica.

Para avaliar as relações entre variáveis qualitativas, optou-se pelo teste de independência do qui-quadrado (χ^2) que testa duas ou mais variáveis na população comparando os valores observados na amostra com os valores esperados. Os dados organizam-se em tabelas de frequências absolutas adequadas a variáveis de tipo nominal ou ordinal. Para a realização dos testes foi necessário estarem cumpridos os seguintes pressupostos: não mais de 20% com frequência esperada inferior a 5 observações; nenhuma célula com frequência esperada inferior a 1¹⁴⁵⁻¹⁴⁷.

Procedeu-se também à análise dos resíduos estandardizado e Ajustados (R_{ij}) que contribuem para que o resultado seja significativo, permitindo a comparação entre categorias de variáveis.

No contexto de análise do Qui-quadrado, o termo resíduo é utilizado para representar a diferença absoluta entre as frequências observadas e as esperadas de uma determinada célula. A estandardização dos resíduos permite comparar diferentes

tabelas de contingência e perceber quais as células que mais contribuem para um valor de qui-quadrado significativo. *“Any residual with an absolute value that is equal to or greater than the tabled critical two-tailed .05 value $z_{.05}=1,95$ is significant at the .05 level... Any cell in a contingency table which has a significant residual makes a significant contribution to the obtained chi-square value. For any cell that has a significant residual, one can conclude that the observed frequency of the cell differs significantly from its expected frequency. The sign of the standardized residuals indicates whether the observed frequency of the cell is above (+) or below (-) the expected frequency”* ¹⁴⁷. Assim, um resíduo ($R_{ij} > 1,96$) é significativo a .05 sendo que o valor positivo do resíduo indica que o valor observado na célula é significativamente superior ao valor esperado e o valor negativo indica que os valores observados na célula são significativamente inferiores aos valores esperados. Em termos de análise, o valor de resíduo significativo é consistente com a importância que a relação entre as categorias na célula desempenham no efeito significativo do conjunto.

Quando se procuram as relações entre variáveis de natureza quantitativa e qualitativa, recorreremos ao teste t à igualdade de média (t), e ao teste não Paramétrico Kruskal-Wallis (H) ¹⁴⁵.

O teste t à igualdade de médias para duas amostras independentes aplica-se quando temos uma variável qualitativa dependente e pretendemos comparar a sua média em 2 grupos definidos por uma variável independente quantitativa. O mesmo é aplicável quando reúne os seus pressupostos: independência das amostras (2 grupos); normalidade da distribuição. Quando temos amostras grandes (como é o caso) invoca-se o Teorema do limite central ($n > 30$) para prosseguir a análise.

O teste não-paramétrico Kruskal-Wallis é uma alternativa não paramétrica à análise da variância ANOVA que neste caso não pode ser aplicada devido à diferença entre a dimensão dos grupos. Este teste permite comparar 3 ou mais grupos. Os grupos

são definidos por uma variável qualitativa aos quais se pretende testar a igualdade de médias numa variável numérica ou através das suas ordenações quando a variável é ordinal. Da mesma forma, o cálculo e análise de resultados relativos a estes testes cumprem os seus pressupostos de aplicabilidade, optando-se por testes não paramétricos nas situações de não cumprimento e conforme sugestões de manuais de estatística de referência^{145, 146}.

Foi ainda utilizada a Análise de Componentes Principais (ACP) que é um método multivariado de análise fatorial que permite perceber quais as dimensões analíticas inerentes a um conjunto de variáveis. De acordo com Maroco¹⁴⁶, “A ACP é geralmente encarada como um método de redução da complexidade dos dados. (...) é o resumo da informação de várias variáveis correlacionadas (e portanto de alguma forma redundantes) em uma ou mais combinações lineares independentes (as componentes principais) que representam a maior parte de informação presente nas variáveis originais.”

Em termos gerais, podemos dizer que permite identificar subconjuntos de variáveis que estão muito correlacionadas entre si e pouco associadas a variáveis de outros subconjuntos. Este padrão de correlações vai ser representado através de um menor número de variáveis, que se designam por componentes principais e que são combinações lineares das variáveis iniciais (variáveis compósitas).

A base de dados cumpriu os requisitos necessários: as variáveis estão medidas em escala de *Likert*; a dimensão da amostra é suficiente (deve ter pelo menos 5 vezes mais casos que variáveis); há correlações entre as variáveis de *input* ($KMO > 0,6$).

As componentes foram extraídas de acordo com o critério de Kaiser (componentes com valor próprio superior à unidade).

Resultados

A apresentação dos resultados da ACP inclui: Apresentação das variáveis originais (lista e descrição); Referência à adequabilidade da ACP (KMO ou teste de *Bartlett*); Quadro síntese em que constam as componentes retidas (com a respetiva designação), a percentagem de variância explicada por cada uma delas e as contribuições de cada variável para cada componente (*loadings*); A interpretação de cada componente retida; comparação das componentes, tentando perceber a sua importância relativa para os indivíduos (por exemplo através das médias, quando tal for possível) bem como a realização de cruzamentos com outras variáveis que pareçam pertinentes (sexo, habilitações, idade,...), no sentido de apurar a existência de eventuais diferenças de posicionamento.

Verificou-se a consistência do instrumento (teste, reteste e questionário final), por cálculo do coeficiente alfa de *Cronbach*.

Segundo Hill e Hill¹⁴⁸, o coeficiente Alfa de *Cronbach* é o método mais usado na averiguação da consistência interna (homogeneidade dos itens) de um conjunto de variáveis e na análise de fiabilidade (se os valores obtidos estiverem isentos de erros). O valor de Alfa varia entre 0 e 1, sendo que se considera que existe uma consistência interna dos fatores razoáveis, quando o valor é superior a 0,70 (Tabela 1).

Tabela 1: Alpha de Cronbach

Alpha de Cronbach	Consistência interna dos fatores
>0.9	Consistência interna de fatores Excelente
Entre 0.8 e 0.9	Consistência interna de fatores Boa
Entre 0.7 e 0.8	Consistência interna de fatores Razoável
Entre 0.6 e 0.7	Consistência interna de fatores Fraca
<0.6	Consistência interna de fatores Inaceitável

Fonte: Adaptado de Hill e Hill (2009).

Resultados

O teste de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) é uma técnica estatística que varia entre 0 e 1, e indica a proporção da variabilidade dos dados que pode ser considerada comum a todas as variáveis. Quando as correlações parciais são pequenas, o valor de KMO é próximo de 1, o que indica a adequação dos dados para a análise fatorial.

O KMO e o teste de Bartlett são dois procedimentos estatísticos que possibilitam aferir a qualidade das correlações entre as variáveis, sendo o teste de Bartlett utilizado para verificar a significância.

Tabela 2: KMO

Valor de KMO	Recomendação relativamente à AF
]0.9; 1.0[Excelente
]0.8; 0.9[Boa
]0.7; 0.8[Média
]0.6; 0.7[Medíocre
]0.5; 0.6[Mau mas ainda aceitável
≤ 0.50	Inaceitável

Fonte: Maroco, 2014 pag.477

A análise dos resultados é acompanhada pelas tabelas ou gráficos que a suportam em corpo de texto e dos valores dos testes estatísticos efetuados em rodapé, para não interferir com a leitura. Todos os cálculos adicionais que sustentam a análise são apresentados em anexo.

4.4 Reteste

O reteste é importante para que sejam evidenciadas as possíveis falhas e assim reformular os pontos que apresentaram inconsistência com os objetivos propostos na pesquisa.

A aplicação do mesmo permitiu testar as perguntas, identificar os pontos que necessitavam de melhorias, descartando algumas questões que não se adequavam ao perfil da pesquisa, bem como a utilização de uma linguagem menos formal para uma melhor compreensão.

Procedeu-se à aplicação do reteste em 20 inquiridos o que evitou que o questionário aplicado fugisse do seu foco, oferecendo segurança e precisão aos dados para a construção prática da pesquisa realizada.

Os inquiridos foram orientados a responder o questionário de forma crítica, tendo em atenção a todos os aspetos que pudessem levar a uma má interpretação das questões que foram propostas.

No final foram feitas as adequações necessárias e de forma a obter-se o modelo de questionário final utilizado no estudo.

Para avaliação da fiabilidade interna, utilizou-se o coeficiente Alfa de *Cronbach*. As variáveis apresentaram fiabilidade interna de 0,7 no teste e 0,74 no reteste. O Coeficiente de Correlação Intraclasse (CCC) variou entre 0,37 e 0,64 nas cinco dimensões da escala no teste e entre 0,40 e 0,66 nas cinco dimensões da escala no reteste. O questionário final apresentou um coeficiente de Alfa de *Cronbach* de 0,71 e um CCC entre 0,43 e 0,58 pelo que, se pode dizer que apresenta uma fiabilidade razoável. (Anexo 8.2).

4.5 Perfil dos Inquiridos

4.5.1 Caracterização da Amostra

A amostra incide sobre dois distritos de Portugal Continental: Lisboa e Porto, em que foram obtidas 284 respostas válidas, o que perfaz uma taxa de resposta de 63%.

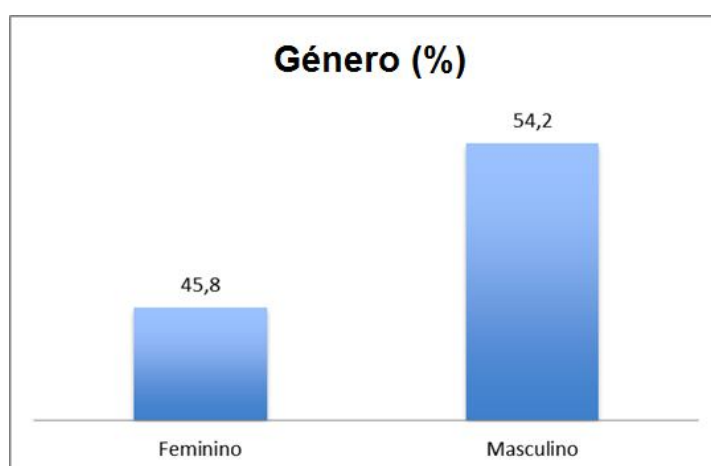


Figura 10: Distribuição da amostra por género

De acordo com os dados recolhidos no questionário, verificou-se que quanto ao género a amostra reparte-se de forma equitativa entre homens (54,2% - 154) e mulheres (45,8% - 130).

Resultados

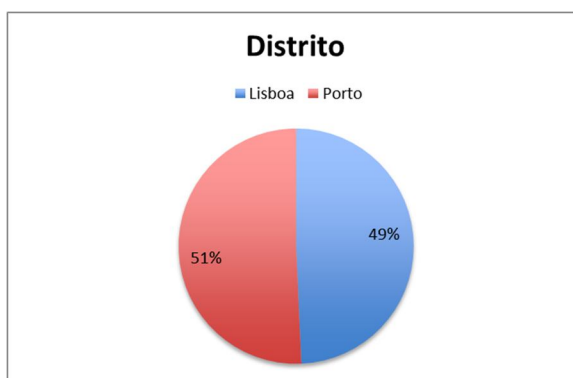


Figura 11: Distribuição da amostra por distrito

Das respostas obtidas, constatou-se que a mostra distribui-se da seguinte forma: 49% dos indivíduos pertencem ao distrito de Lisboa; 51% dos indivíduos pertencem ao distrito do Porto.

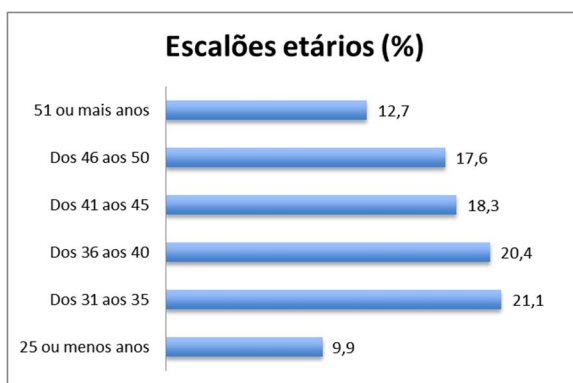


Figura 12: Distribuição da amostra por escalões etários

Quanto às suas idades, cerca de metade dos inquiridos tem idades até 40 anos (51,4%), mas os grupos etários com maior protagonismo são os 31-35 anos (21,1%) e os 36-40 anos (20,4%). Destaque-se que apenas 9,9% dos inquiridos tem idade igual ou inferior a 25 anos e com 51 ou mais anos, 12,7%.

Resultados

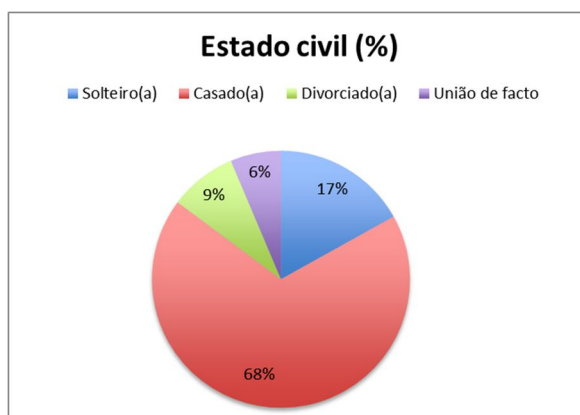


Figura 13: Distribuição da amostra por estado civil

A análise do estado civil revela que a grande maioria dos inquiridos são casados (68%), 17% declara estado civil solteiro, 9% divorciado e 6% união de facto.

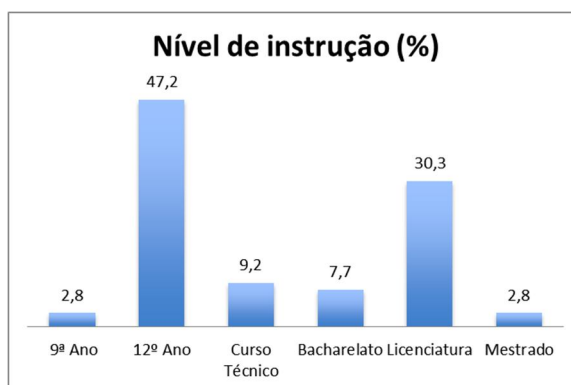


Figura 14: Distribuição da amostra por nível de instrução

Relativamente às habilitações literárias a amostra apresenta níveis bons de instrução. Verificou-se assim que, a maioria 47,2%, ou seja, 134 pessoas possuem o 12º ano de escolaridade; seguindo-se de 30,3%, isto é, 86 pessoas possuem licenciatura; 9,2% curso técnico, 7,7% bacharelato e com o 9º ano e mestrado obteve-se 2,8% dos inquiridos.

Resultados

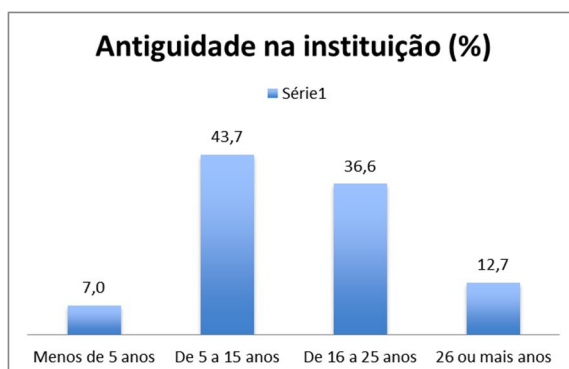


Figura 15: Distribuição da amostra por antiguidade

Quanto à antiguidade na instituição bancária, verificou-se que, cerca de 44% está na instituição há 5 a 15 anos, 36,6% está na instituição há 16 a 25 anos, 7% está na instituição há menos de 5 anos e só 12,7% há 26 ou mais anos.

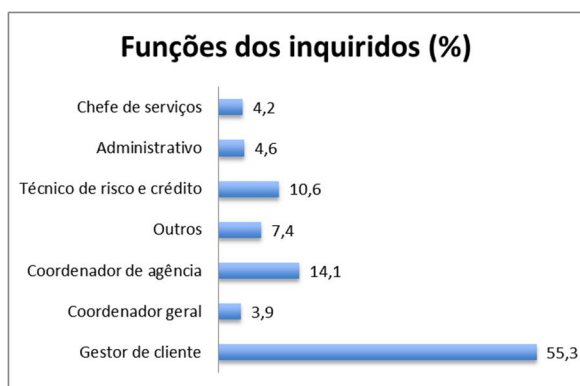


Figura 16: Distribuição da amostra por funções

No que diz respeito às funções desempenhadas na Instituição, são na sua grande maioria desempenhadas pelos inquiridos com funções de Gestor de Cliente 55,3%, pois habitualmente para o normal funcionamento das Instituições todas as agências bancárias possuem um maior número de colaboradores com esta função. Segue-se 14% como coordenadores de agência, 10% técnicos de risco e crédito, 4,6% administrativos, 4,2% Chefe de serviços, 3,9% Coordenador geral e 7,4% outros.

4.6 Análise aos Fatores Organizacionais

Neste capítulo pretende-se perceber como os colaboradores se sentem relativamente ao que a instituição lhes proporciona de acordo com os aspetos organizacionais, portanto, iremos detalhadamente explicar as questões colocadas no questionário.

A análise será efetuada para uma melhor compreensão com os testes estatísticos, as ACP's e os testes estatísticos após a aplicação das ACP's.

4.6.1 Análise dos Testes Estatísticos

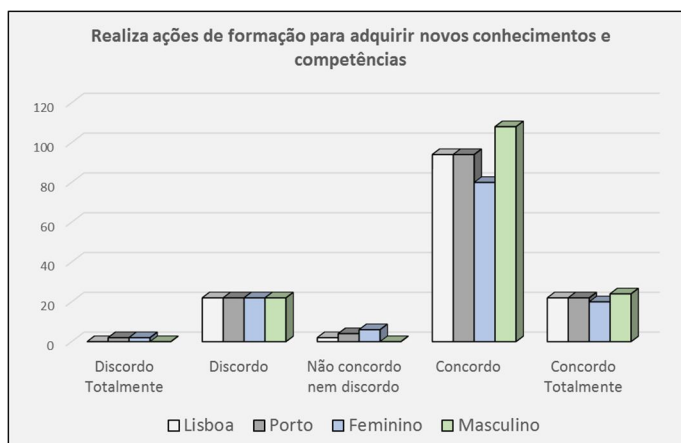


Figura 17: Número de respostas à questão “*Realiza ações de formação que permitem adquirir novos conhecimentos e competências*”

Quanto à questão “*Realiza ações de formação que permitem adquirir novos conhecimentos e competências*”, 15,5% dos inquiridos “concorda totalmente”, 66,2% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 15,5% “discorda” e 0,7% “discorda totalmente”. Na análise entre o género e ações de formação, o distrito e ações de formação efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

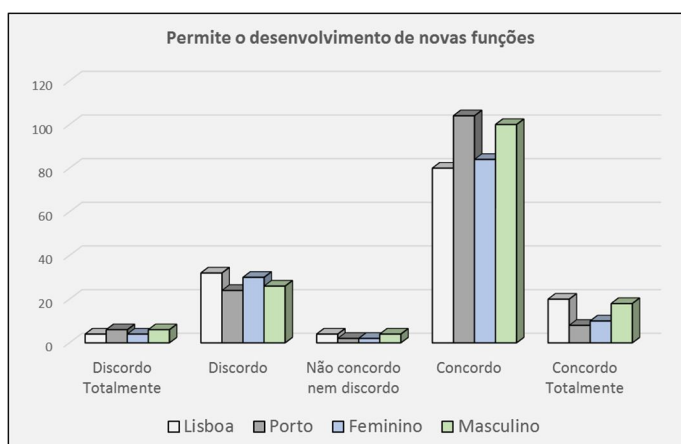


Figura 18: Número de respostas à questão “*Permite o desenvolvimento de novas funções*”

Resultados

Relativamente à questão “*Permite o desenvolvimento de novas funções*”, 9,9% dos inquiridos concordam totalmente, 64,8% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 19,7% “discorda” e 3,5% “discorda totalmente”. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis distrito e o desenvolvimento de funções. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do distrito do Porto que concordam (56,5%; $R_{ij}=2,7$). Ao contrário, a análise dos resíduos levamos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito de Lisboa concordarem ($R_{ij}=-2,7$), destes cerca de 71,4% concorda totalmente que a Instituição permite o desenvolvimento de novas funções. Na análise entre o género e o desenvolvimento efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

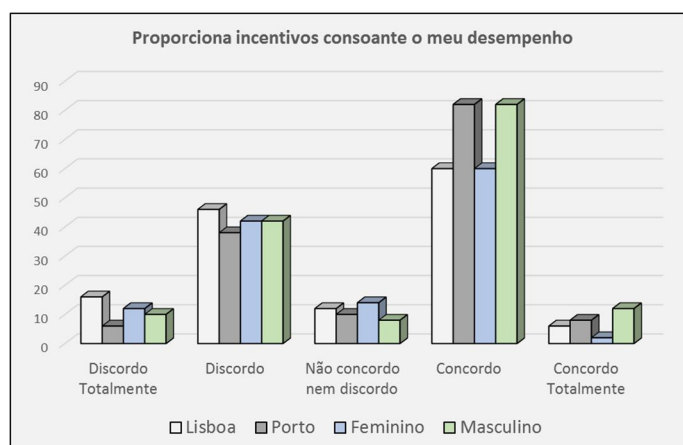


Figura 19: Número de respostas à questão “*Proporciona incentivos consoante o meu desempenho*”

Quanto à questão “*Proporciona incentivos (prémios, bónus,) consoante o meu desempenho*”, 4,98% dos inquiridos “concorda totalmente”, 50% “concorda”, 7,7% “não concorda nem discorda”, 29,6% “discorda” e 7,7% “discorda totalmente”. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis distrito e incentivos. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do distrito do Porto que concordam (57,7%; $R_{ij}=2,4$). Ao contrário, a análise dos resíduos levamos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito de Lisboa

Resultados

concordarem ($R_{ij}=-2,4$), destes cerca de 54,8% discorda que a Instituição proporcione incentivos consoante o desempenho. Na análise entre o género e os incentivos efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

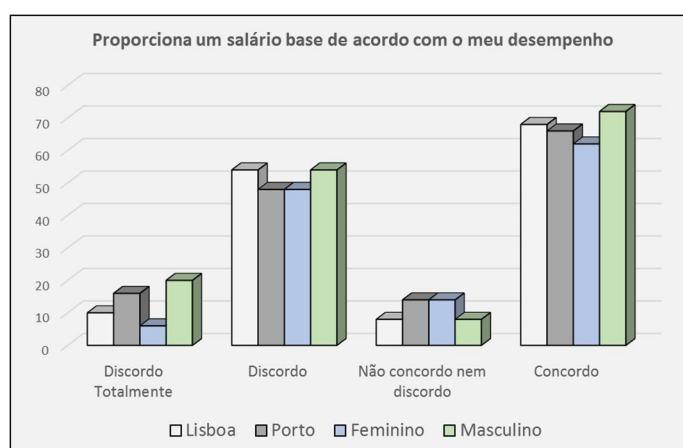


Figura 20: Número de respostas à questão "Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho"

De acordo com a questão "Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho", 47,2% dos inquiridos "concorda", 7,7% "não concorda nem discorda", 35,9% "discorda" e 9,2% "discorda totalmente". Nenhum dos inquiridos respondeu que concordava totalmente. Na análise entre o género e salário base, o distrito e o salário base, efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

Resultados

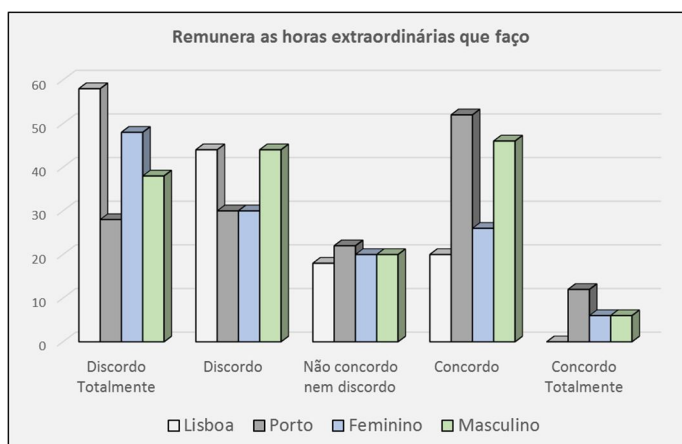


Figura 21: Número de respostas à questão “*Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho*”

Relativamente à questão “*Remunera as horas extraordinárias que faço*”, 4,2% dos inquiridos “concorda totalmente”, 25,4% “concorda”, 14,1% “não concorda nem discorda”, 26,1% “discorda” e 30,3% “discorda totalmente”. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis género e remunera horas extra. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do género feminino que discorda totalmente (55,8%; $R_{ij}=2,2$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do género masculino discordarem totalmente ($R_{ij}=-2,2$), destes cerca de 63,9% concorda que a Instituição remunera as horas extraordinárias que faz.

Resultados

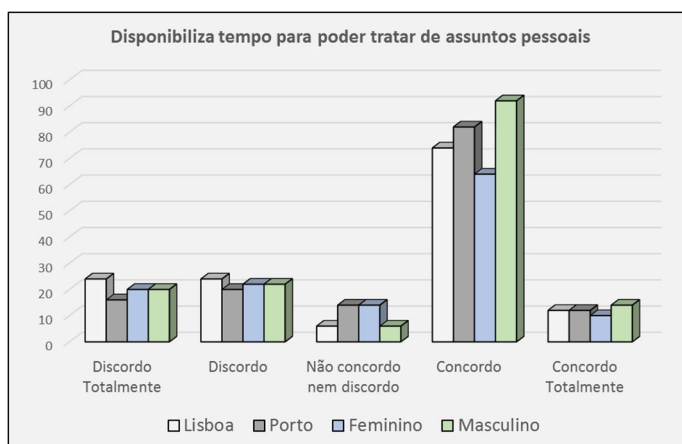


Figura 22: Número de respostas à questão “Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais/familiares”

Quanto à questão “Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais/familiares”, 8,5% dos inquiridos “concorda totalmente”, 54,9% “concorda”, 7% “não concorda nem discorda”, 15,5% “discorda” e 14,1% “discorda totalmente”. Na análise do teste do Qui-quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao género e o tempo para tratar assuntos pessoais e quanto ao distrito e o tempo para tratar de assuntos.

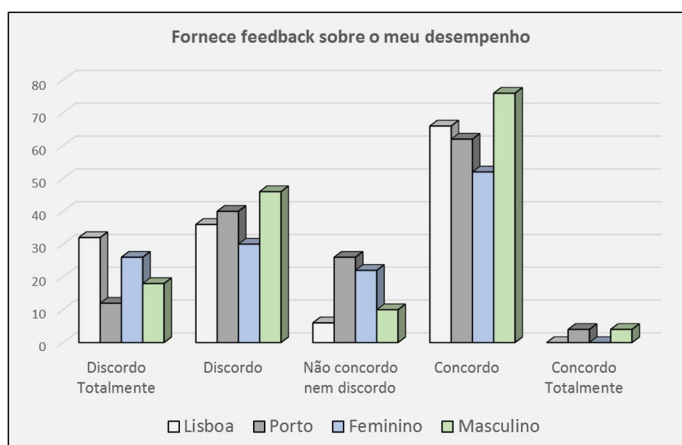


Figura 23: Número de respostas à questão “Fornecer feedback sobre o meu desempenho”

Resultados

De acordo com a questão “*Fornece feedback sobre o meu desempenho*”, 1,4% dos inquiridos “concorda totalmente”, 45,1% “concorda”, 11,3% “não concorda nem discorda”, 26,8% “discorda”, 15,5% discorda totalmente. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e o feedback, tal como ficam expostas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=15,908;p=0,003$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do género feminino que não concordam nem discordam (67,4%; $R_{ij}=4$). Quanto à análise do distrito, verificou-se que também existem diferenças pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=25,875;p=0,000$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito de Lisboa que discordam totalmente (72,7%; $R_{ij}=3,4$) e pelo elevado peso dos do distrito do Porto que não concordam nem discordam (81,3%; $R_{ij}=3,7$).

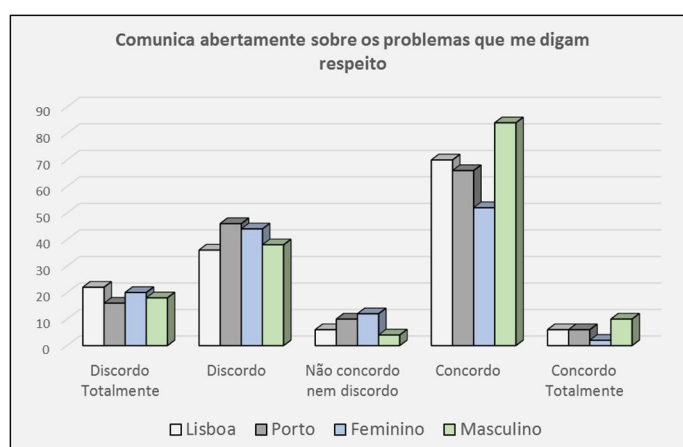


Figura 24: Número de respostas à questão “*Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito*”

Quanto à questão “*Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito*”, 4,2% dos inquiridos “concorda totalmente”, 47,9% “concorda”, 5,6% “não concorda nem discorda”, 28,9% “discorda” e 13,4% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e a comunicação, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=15,489;p=0,004$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de

Resultados

inquiridos do género masculino que concordam (54,5%; $R_{ij}=2,4$). Na análise do teste do Qui-quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao distrito e a comunicação de problemas.

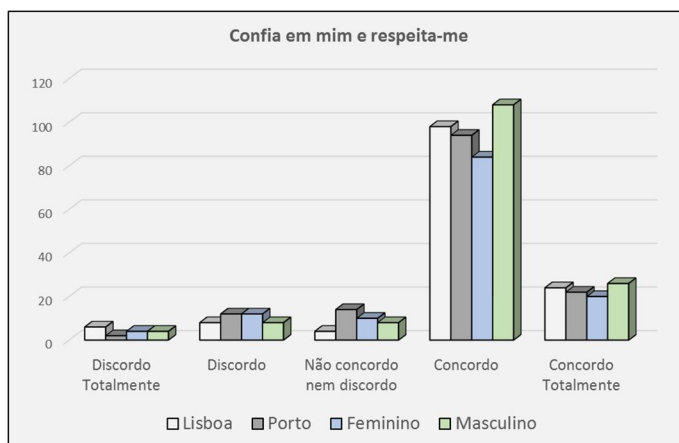


Figura 25: Número de respostas à questão “*Confia em mim e respeita-me*”

Relativamente à questão “*Confia em mim e respeita-me*”, 16,2% dos inquiridos “concorda totalmente”, 67,6% “concorda”, 6,3% “não concorda nem discorda”, 7% “discorda” e 2,8% “discorda totalmente. Na análise do teste do Qui-quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao género e confiança e o distrito e a confiança.

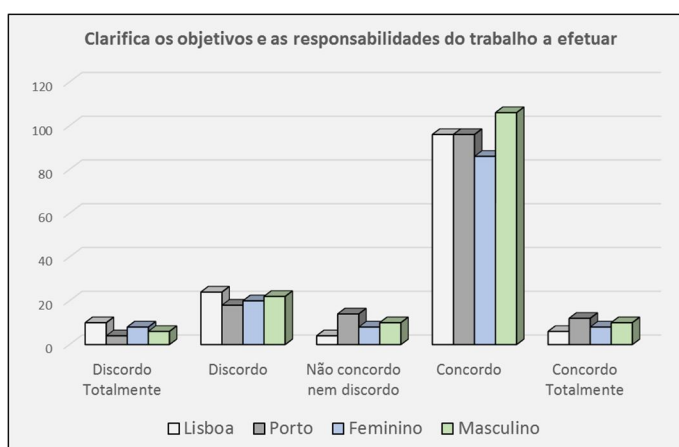


Figura 26: Número de respostas à questão “*Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar*”

Resultados

Quanto à questão “Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar” 6,3% dos inquiridos “concorda totalmente”, 67,6% “concorda”, 6,3% “não concorda nem discorda”, 14,8% “discorda”, 4,9% “discorda totalmente”. Na análise do teste do Qui–quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao género e clarificação e o distrito e a clarificação.

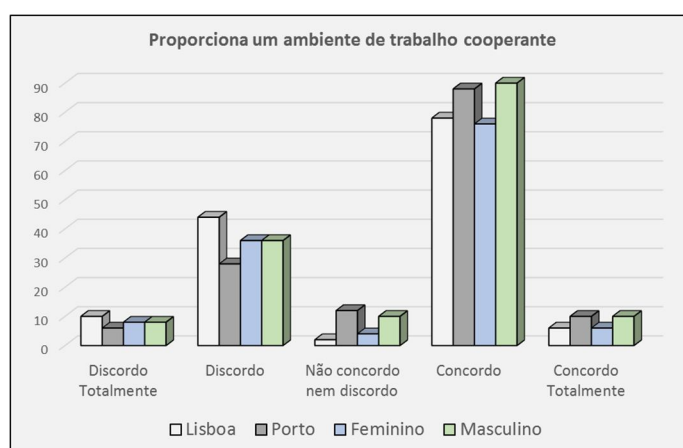


Figura 27: Número de respostas à questão “Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar”

De acordo com a questão “Proporciona um ambiente de trabalho cooperante”, 5,96% dos inquiridos “concorda totalmente”, 58,5% “concorda”, 4,9% “não concorda nem discorda”, 25,4% “discorda” e 5,6% “discorda totalmente. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o distrito e o ambiente de trabalho, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=13,247;p=0,010$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito de Lisboa que discordam (61,1%; $R_{ij}=2,3$). Na análise do teste do Qui–quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao género e o ambiente de trabalho.

4.6.2 Análise em Componentes Principais

Para identificar a estrutura de relações que estão inerentes aos aspetos **organizacionais**, recorreu-se à aplicação de uma Análise em Componentes Principais (ACP), a nove indicadores de satisfação:

1. Realiza ações de formação para adquirir novos conhecimentos e competências
2. Desenvolvimento de novas funções
3. Proporciona incentivos consoante o meu desempenho
4. Fornece feedback sobre o meu desempenho
5. Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito
6. Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar
7. Proporciona um ambiente de trabalho cooperante
8. Remunera as horas extraordinárias que faço
9. Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais

Os indicadores propostos relativos aos aspetos organizacionais pretendem avaliar a concordância dos inquiridos quanto à perceção que os mesmos têm de acordo com o que a Instituição lhes proporciona.

Resultados

Tabela 3: Dimensões organizacionais

(Análise em Componentes Principais com rotação Varimax)

	Contribuição de cada componente	Variância explicada (%)
Componente 1 - Motivação/Bem-estar		
Realiza ações de formação para adquirir novos conhecimentos e competências	0,732	45,10%
Permite o desenvolvimento de novas funções	0,634	
Proporciona incentivos consoante o meu desempenho	0,659	
Fornece feedback sobre o meu desempenho	0,689	
Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito	0,683	
Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar	0,764	
Proporciona um ambiente de trabalho cooperante	0,708	
Componente 2 - Qualidade de vida no trabalho		
Remunera as horas extraordinárias que faço	0,571	11,80%
Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais	0,888	

Com base nestes resultados podemos identificar duas dimensões inerentes aos aspetos organizacionais: uma dimensão relacionada com as condições organizacionais associadas à motivação e ao bem-estar (esta componente explica 45,1% da variância); e uma dimensão associada à qualidade de vida no trabalho (variância explicada de 11,8%).

Constatou-se que, estas 2 componentes composta por 9 variáveis explicam 56,9% da variância.

4.6.3 Testes Estatísticos após ACP

Não foram detetadas diferenças estatísticas significativas entre as dimensões organizacionais e o sexo do inquirido.

Ao contrário, e ainda que não se detetem diferenças significativas entre o distrito e a componente 1 relativa à motivação e bem-estar, os resultados da aplicação de um teste t à igualdade de médias revelam que há diferenças estatísticas significativas entre distrito e a componente organizacional relativa à qualidade de vida ($t_{(280,642)}=-3,245$; $p=0,001$). As diferenças ficam marcadas por uma média mais elevada na concordância com a qualidade de vida entre os inquiridos do Porto.

Tabela 4: diferenças entre componentes e distrito

Componentes	Distrito	N	Média	Desvio Padrão
Cp1 - Motivação e Bem-estar	Lisboa	140	-0,066181	1,00321511
	Porto	144	0,0643427	0,99613033
Cp2 - Qualidade de vida no trabalho	Lisboa	140	-0,1921785	1,00396303
	2Porto	144	0,1868402	0,96330795

No mesmo sentido, verifica-se que a motivação e bem-estar são semelhante entre as várias funções desempenhadas, não se detetando diferenças estatísticas significativas entre esta dimensão organizacional e a função desempenhada na organização. As diferenças surgem quando se testa a concordância com a qualidade de vida entre as diferentes funções. Recorrendo ao teste não-paramétrico Kruskal-Wallis foi possível identificar diferenças significativas entre as funções exercidas e o grau de concordância médio com a qualidade de vida ($H_{(4)}=11,913$; $p=0,018$). Estas diferenças ficam expressas por uma menor concordância média com esta dimensão

Resultados

entre os gestores de cliente, coordenador geral e coordenador de agência e por uma concordância média mais elevada entre os técnicos de risco, administrativos e chefes de serviço, conforme se pode avaliar na tabela abaixo apresentada.

Tabela 5: diferenças significativas entre as funções e o grau de concordância média com a qualidade de vida

Funções	N	Média
Gestor de cliente	157	-0,1781402
Coordenador geral	11	-0,1055009
Coordenador de agência	40	-0,1014457
Técnico de risco e crédito	30	0,3452199
Administrativo	13	0,4185413
Outros	21	0,4532058
Chefe de serviços	12	0,6559499

Nota: A variável qualidade de vida é uma variável estandardizada (média=0 e DP=1), resultante da gravação dos scores factoriais de uma Análise em Componentes Principais. A leitura dos valores deste tipo de variáveis deve ter em conta os valores superiores à média (positivos) e os que são inferiores à média (negativos).

Refira-se ainda que, não se observam diferenças estatísticas significativas entre a antiguidade na instituição e qualquer uma das dimensões organizacionais identificadas.

Da mesma forma, não há diferenças na média atribuída a qualquer uma destas dimensões em função do escalão etário do respondente.

Por outro lado, a escolaridade parece manifestar uma influência sobre a avaliação das dimensões organizacionais. Os resultados da aplicação do teste Kruskal-Wallis revelam diferenças significativas entre os vários graus de escolaridade e a concordância média com as dimensões identificadas ($H_{(5)}=15,011$; $p=0,010$ para Motivação e bem-estar e $H_{(5)}=12,316$; $p=0,031$ para qualidade de vida). Uma análise mais detalhada permite ficar a perceber que as diferenças se devem à avaliação mais positiva da componente motivação e bem-estar entre os funcionários com o 9º ano,

Resultados

Bacharelato e Mestrado e uma avaliação mais negativa entre os que têm o 12ºano, curso técnico e Licenciatura.

No mesmo sentido, verifica-se que as avaliações mais positivas se situam entre os inquiridos com níveis de instrução de Mestrado, Licenciatura e Bacharelato, conforme podemos perceber pela tabela seguinte.

Tabela 6: Média de componentes por nível de instrução

		Cp1 - Motivação e Bem-estar	Cp2 - Qualidade de vida no trabalho
		Média	
Escolaridade	4ª Classe	.	.
	9ª Ano	,90724	,24627
	12º Ano	-,00737	-,08717
	Curso Técnico	-,22185	-,36809
	Bacharelato	,21952	,03843
	Licenciatura	-,09108	,14725
	Mestrado	,31267	,72148
	Doutoramento	.	.

Nota: A variável qualidade de vida é uma variável estandardizada (média=0 e DP=1), resultante da gravação dos scores factoriais de uma Análise em Componentes Principais. A leitura dos valores deste tipo de variáveis deve ter em conta os valores superiores à média (positivos) e os que são inferiores à média (negativos).

4.7 Fatores Ambientais

Quanto aos fatores ambientais fez-se uma análise às respostas obtidas através do questionário de forma a averiguar a se estes interferem no desempenho dos colaboradores do Banco X.

Mais uma vez para a referida análise foi utilizado o teste de independência do Qui-quadrado.

4.7.1 Testes Estatísticos



Figura 28: Barulho

Quanto à questão “O barulho no ambiente de trabalho incomoda-o”, 35% dos inquiridos responderam “sim” e 65% “não”. A análise efetuada à tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis distrito e o barulho. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do distrito de Lisboa que responderam “sim” (58,3%; $R_{ij}=2,2$). Verificou-se que, os inquiridos que responderam “não” são maioritariamente do distrito do Porto (55,6%). Na análise entre o género e o barulho efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

Resultados



Figura 29: Iluminação

Relativamente à questão “*O seu posto de trabalho tem iluminação insuficiente*”, 58% dos inquiridos responderam “sim” e 42% “não”. A análise efetuada à tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis género e iluminação do posto de trabalho. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do género feminino que responderam “sim” (52,4%; $R_{ij}=2,4$). Contrariamente, verificou-se que os indivíduos do género masculino (62,7%) responderam que o posto de trabalho não tem iluminação suficiente. Na análise entre o distrito e a iluminação do posto de trabalho efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

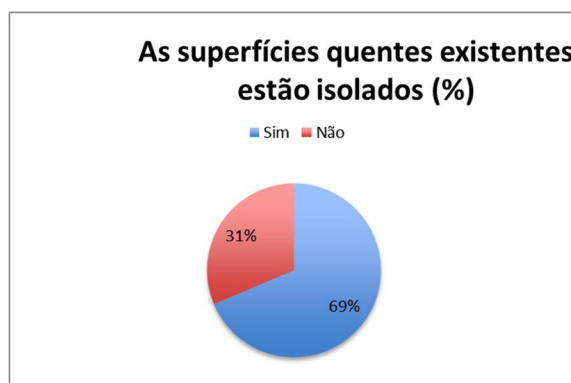


Figura 30: superfícies quentes

De acordo com a questão “*As superfícies quentes existentes estão isolados*”, 69% dos inquiridos responderam “sim” e 31% “não”. A análise efetuada à tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis distrito e as superfícies quentes. Essa relação fica expressa pela maior proporção dos inquiridos do distrito de Lisboa que responderam “não” (62,2%; $R_{ij}=2,3$), sendo que maioritariamente os que responderam “sim” pertencem ao distrito do porto (54,3%). Na análise entre o género e as superfícies quentes efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

Resultados

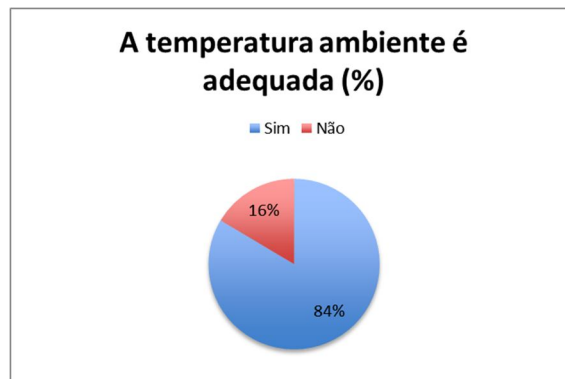


Figura 31: Temperatura ambiente

De acordo com a questão “A temperatura ambiente é adequada”, 84% dos inquiridos responderam “sim” e 16% “não”. Na análise quer entre o género e a temperatura ambiente, quer entre o distrito e a temperatura ambiente efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

4.8 Análise aos Fatores Comportamentais

Neste capítulo pretende-se perceber como os colaboradores se sentem relativamente à sua Instituição de acordo com os aspetos comportamentais, pelo que, iremos detalhadamente explicar as questões colocadas no questionário.

Assim, de acordo com as questões abaixo indicadas que foram colocadas aos inquiridos, iremos explaná-las de forma a tentar perceber o que o colaborador sente em relação à instituição de acordo com os aspetos comportamentais. A análise será efetuada para uma melhor compreensão com os teste estatísticos e, as ACP's.

4.8.1 Análise dos Testes Estatísticos

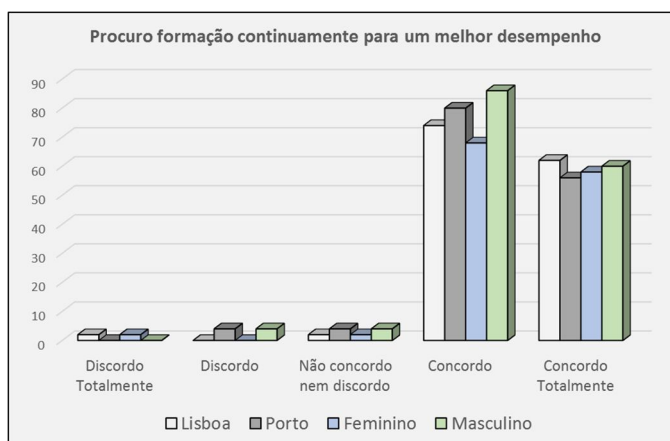


Figura 32: Número de respostas à questão “*Procuro formação continuamente para um melhor desempenho*”

Quanto à questão “*Procuro formação continuamente para um melhor desempenho*”, 41,5% dos inquiridos “concorda totalmente”, 54,2% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 1,4% “discorda” e 0,7% “discorda totalmente”. Na análise entre o género e o desempenho, o distrito e o desempenho efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças estatísticas significativas.

Resultados

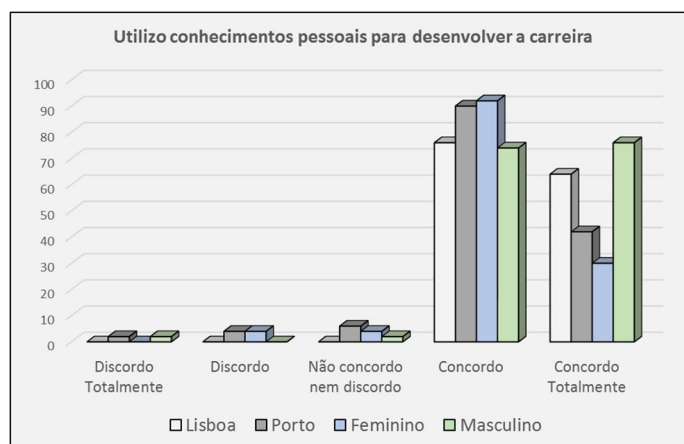


Figura 33 : Número de respostas à questão “*Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira*”

Quanto à questão “*Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira*”, 37,3% dos inquiridos “concorda totalmente”, 58,5% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 1,4% “discorda”, 0,7% “discorda totalmente”. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis género e a utilização de conhecimentos. Essa relação fica expressa pela maior proporção de homens entre os que concordam totalmente com a utilização de conhecimentos (71,7%; $R_{ij}=4,6$) e por um elevado número de mulheres do grupo que concordam (55,4%; $R_{ij}=3,9$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade das mulheres concordarem totalmente ($R_{ij}=-4,6$) e de homens que concordem ($R_{ij}=-3,9$). Relativamente ao distrito e à utilização de conhecimentos, verifica-se pela tabela de contingência que uma maior proporção do grupo dos que concordam totalmente pertence ao distrito de Lisboa (60,4%; $R_{ij}=2,9$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito do Porto concordarem totalmente ($R_{ij}=-2,9$), destes cerca de 54,2% concorda com a utilização de conhecimentos.

Resultados

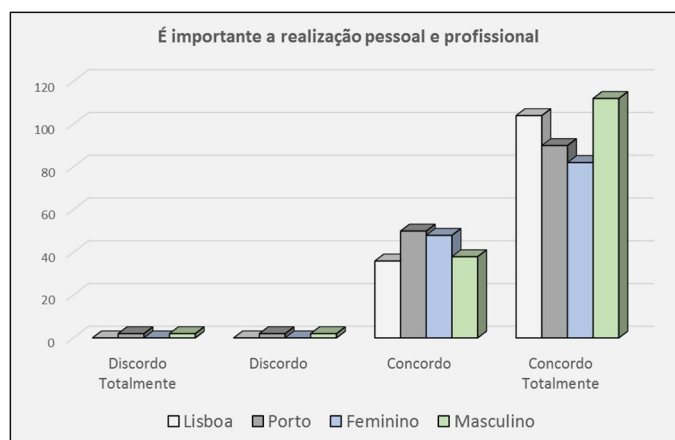


Figura 34: Número de respostas à questão “*É importante a realização pessoal e profissional*”

Relativamente à questão “*É importante a realização pessoal e profissional*”, 68,3% dos inquiridos “concorda totalmente”, 30,3% “concorda”, 0,7% “discorda” e 0,7% “discorda totalmente. Nenhum inquirido respondeu não concordo nem discordo. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre as variáveis género e a realização pessoal. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de mulheres entre os que concordam com a importância da realização pessoal e profissional (55,8%; $R_{ij}=2,2$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos homens escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,2$). Destes cerca de 57,7% concorda totalmente com a importância da realização pessoal e profissional. Relativamente ao distrito e à realização pessoal, na análise da tabela de contingência verifica-se que, uma maior proporção do grupo dos que concordam totalmente é de Lisboa (53,6%; $R_{ij}=2,1$).

Resultados

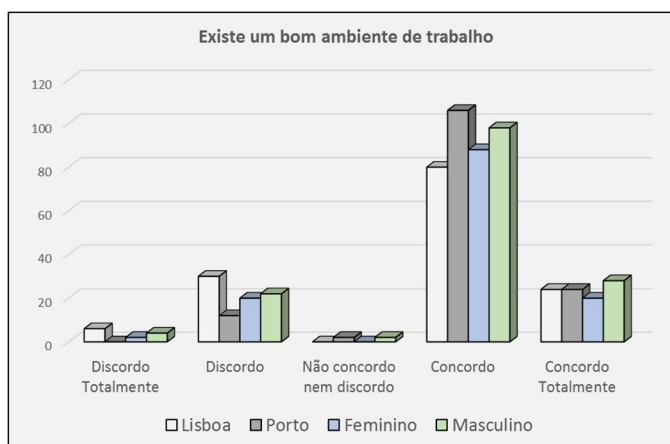


Figura 35: Número de respostas à questão “*Existe um bom ambiente de trabalho*”

Relativamente à questão “*Existe um bom ambiente de trabalho*”, 16,9% dos inquiridos “concorda totalmente”, 65,5% “concorda”, 0,7% “não concorda nem discorda”, 14,8% “discorda” e 2,1% “discorda totalmente”. Na análise entre o género e o ambiente de trabalho efetuada através do teste do Qui-quadrado, não se encontraram diferenças significativas. Quanto ao distrito, a análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre a variável distrito e o ambiente de trabalho. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de inquiridos do distrito do Porto entre os que concordam com o ambiente de trabalho (57%; $R_{ij}=2,9$). Ao contrário, a análise dos resíduos levamos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito de Lisboa escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,9$). Destes cerca de 71,4% discorda que exista um bom ambiente de trabalho.

Resultados

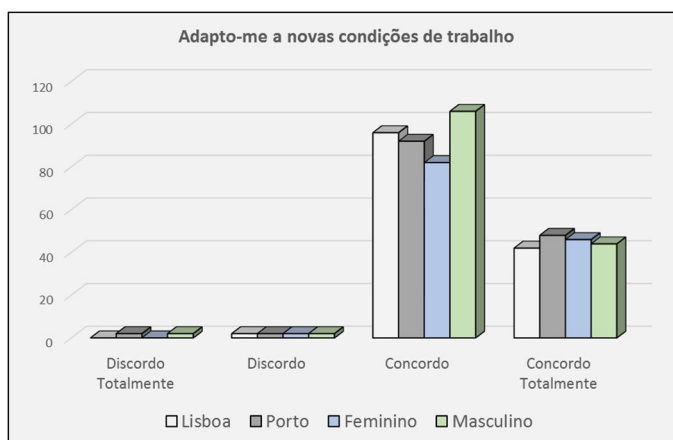


Figura 36: Número de respostas à questão “*Adapto-me a novas condições de trabalho*”

Quanto à questão “*Adapto-me a novas condições de trabalho*”, 31,7% dos inquiridos “concorda totalmente”, 66,2% “concorda”, 1,4% “discordo” e 0,7% “discordo totalmente”. Nenhum dos inquiridos respondeu não concordo nem discordo. A análise efetuada pelo teste de independência do Qui-Quadrado não revela diferenças estatísticas significativas quanto ao género e distrito.

Resultados

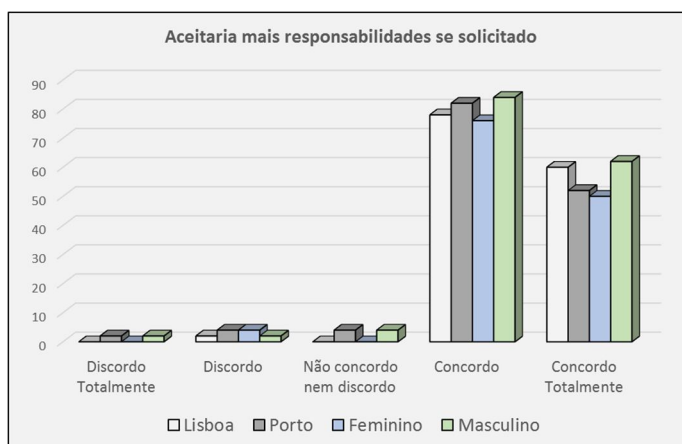


Figura 37: Número de respostas à questão “*Aceitaria mais responsabilidades se solicitado*”

Quanto à questão “*Aceitaria mais responsabilidades se solicitado*”, 39,4% dos inquiridos “concorda totalmente”, 56,3% “concorda”, 1,4% “não concorda nem discorda”, 2,1% “discorda” e 0,7% “discorda totalmente”. A análise efetuada pelo teste de independência do Qui-Quadrado não revela diferenças estatísticas significativas quanto ao género e distrito.

Resultados

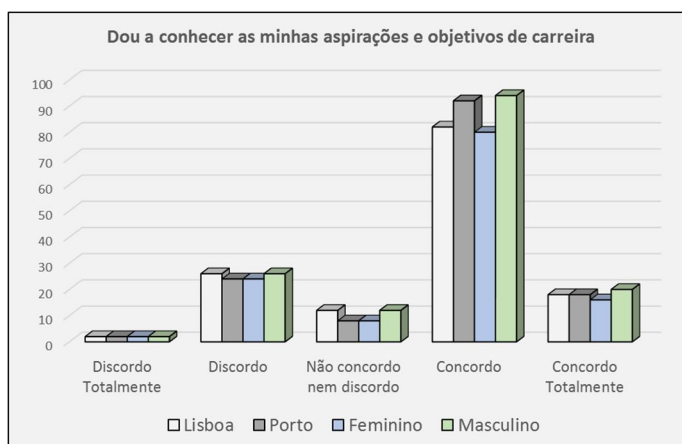


Figura 38: Número de respostas à questão “*Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira*”

De acordo com a questão “*Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira*”, 12,7% dos inquiridos “concorda totalmente”, 61,3% “concorda”, 7% “não concorda nem discorda”, 17,6% “discorda”, 1,4% “discorda totalmente”. A análise efetuada pelo teste de independência do Qui-Quadrado não revela diferenças estatísticas significativas quanto ao género e distrito.

Resultados

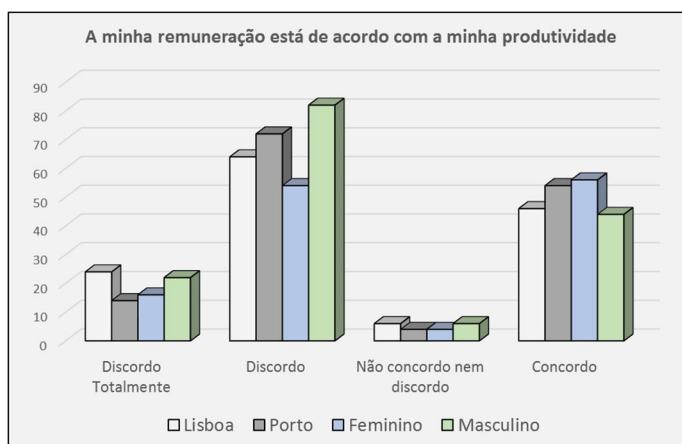


Figura 39: Número de respostas à questão “A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade”

Quanto à questão “A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade”, 13,4% dos inquiridos “discorda totalmente”, 47,9% “discorda”, 3,5% “não concorda nem discorda”, 35,2% “concorda”. Nenhum inquirido respondeu que concorda totalmente. A análise da tabela de contingência revela que há uma relação entre a variável entre o género e a remuneração. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de inquiridos do género feminino que concordam (56%; $R_{ij}=2,5$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos do género masculino escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,5$). Destes cerca de 60,3% discordam que a remuneração esteja de acordo com a produtividade. Na análise do teste do Qui-quadrado, não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao distrito e a remuneração.

Resultados

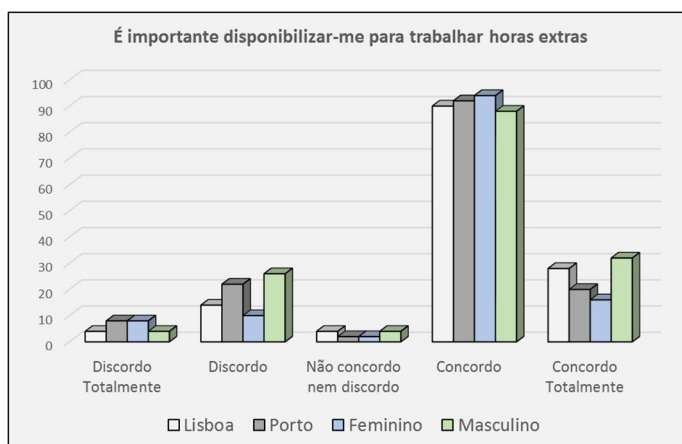


Figura 40: Número de respostas à questão “É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extra”

Quanto à questão “É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extra”, 16,9% dos inquiridos “concorda totalmente”, 64,1% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 12,7% “discorda”, 4,2% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e a disponibilidade para horas extra, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=12,705; p=0,013$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de mulheres no grupo dos que concordam (51,6%; $R_{ij}=2,7$) e pelo elevado peso dos homens que discordam (72,2%; $R_{ij}=2,3$). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao distrito e a disponibilidade para horas extra.

Resultados

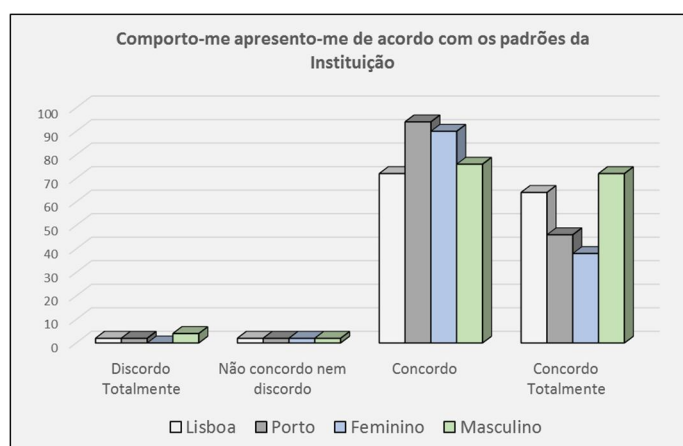


Figura 41: Número de respostas à questão “*Comporto-me e apresento-me de acordo com os padrões da Instituição*”

De acordo com a questão “*Comporto-me e apresento-me de acordo com os padrões da Instituição*”, 38,7% dos inquiridos “concorda totalmente”, 58,5% “concorda”, 1,4% “não concorda nem discorda”, 1,4% “discorda totalmente”. Na análise entre o género e o comportamento efetuada através da tabela de contingência, verifica-se que há uma relação entre as variáveis. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de mulheres no grupo dos que concordam (54,2%; $R_{ij}=3,4$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos homens escolherem esta opção ($R_{ij}=-3,4$). Destes cerca de 65,5% concorda totalmente que o seu comportamento é de acordo com os padrões da Instituição. Quanto ao distrito e o comportamento, verifica-se pela análise da tabela de contingência que dos inquiridos que concordam são maioritariamente do Porto (56,6%; $R_{ij}=2,4$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos do distrito de Lisboa escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,4$). Destes cerca de 58,2% concorda totalmente que o seu comportamento é de acordo com os padrões da instituição.

Resultados

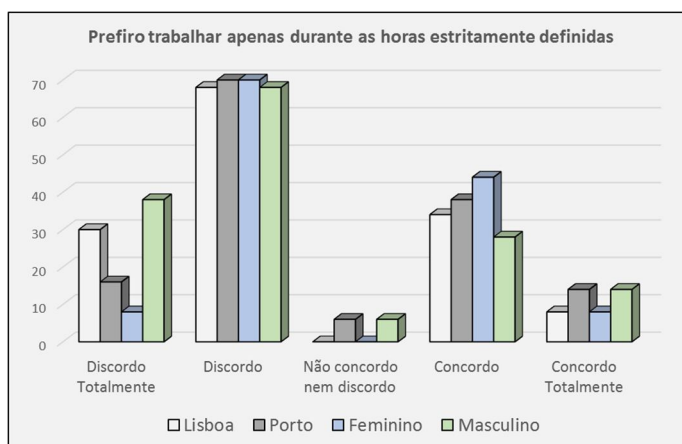


Figura 42: Número de respostas à questão “*Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas*”

Relativamente à questão “*Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas*”, 7,7% dos inquiridos “concorda totalmente”, 25,4% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda”, 48,6% “discorda”, 16,2% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e as horas de trabalho, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=28,965;p=0,000$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de mulheres no grupo dos que concordam (61,1%; $R_{ij}=3,0$) e pelo elevado peso dos homens que discordam totalmente (82,6%; $R_{ij}=4,2$). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao distrito e horas de trabalho pelo teste do Qui-quadrado.

Resultados

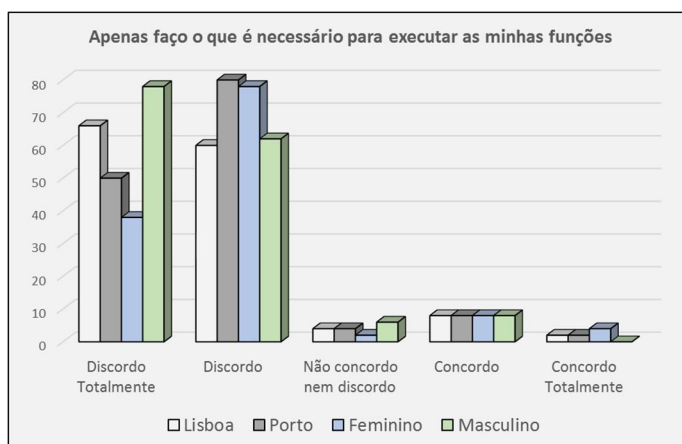


Figura 43: Número de respostas à questão “Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções”

Relativamente à questão “Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções”, 1,4% dos inquiridos “concorda totalmente”, 5,6% “concorda”, 2,8% “não concorda nem discorda”, 49,3% “discordo” e 40,8% “discordo totalmente”. Na análise da tabela de contingência efetuada, verifica-se que há uma relação entre as variáveis género e só executa as suas funções. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de homens no grupo dos que discordam totalmente (67,2%; $R_{ij}=3,7$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade das mulheres escolherem esta opção ($R_{ij}=-3,7$). Destas cerca de 55,7% discorda que apenas faça o que é necessário para executar as suas funções. Quanto ao distrito, verifica-se pela análise da tabela de contingência que dos inquiridos que discordam totalmente são maioritariamente de Lisboa (56,9%; $R_{ij}=2,1$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do Porto escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,1$). Destes cerca de 57,1% discorda que apenas faça o que é necessário para executar as suas funções.

Resultados

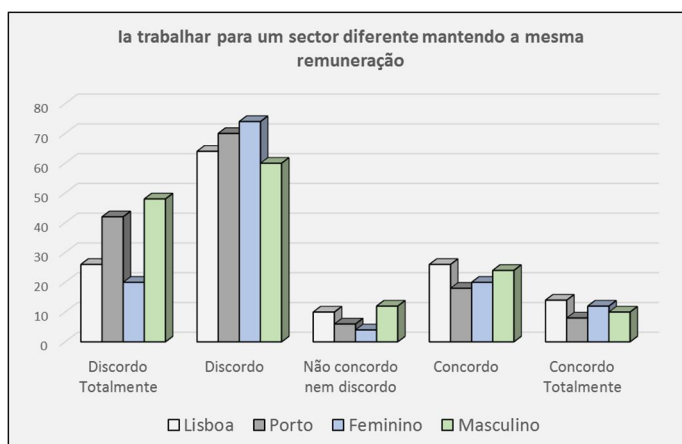


Figura 44: Número de respostas à questão “*Se pudesse ia trabalhar para um sector diferente, mantendo a mesma remuneração*”

De acordo com a questão “*Se pudesse ia trabalhar para um sector diferente, mantendo a mesma remuneração*”, 23,9% dos inquiridos “discorda totalmente”, 47,2% “discorda”, 5,6% “não concorda nem discorda”, 15,5% “concorda” e 7,7% “concorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e mudar de trabalho, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=15,621;p=0,004$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de mulheres no grupo dos que discordam (55,2%; $R_{ij}=3,0$) e pelo elevado peso de homens que discordam totalmente (70,6%; $R_{ij}=3,1$). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto ao distrito e mudar de trabalho pelo teste do Qui-quadrado.

Resultados

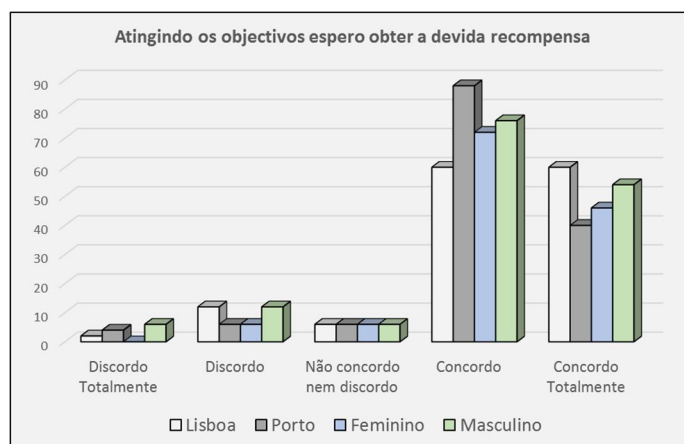


Figura 45: Número de respostas à questão “Atingindo os objetivos, espero obter a devida recompensa”

Relativamente à questão “Atingindo os objetivos, espero obter a devida recompensa”, 35,2% dos inquiridos “concorda totalmente”, 52,1% “concorda”, 4,2% não concorda nem discorda”, 6,3% “discorda”, 2,1% “discorda totalmente”. Na análise efetuada não se verificaram pelo teste do Qui-quadrado, diferenças significativas quanto ao género e a recompensa. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o distrito e a recompensa, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($\chi^2_{(4)}=11,910;p=0,018$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito do Porto que concordam (59,5%; $R_{ij}=3,1$) e pelo elevado peso de inquiridos do distrito de Lisboa que discordam totalmente (60%; $R_{ij}=2,7$).

Resultados

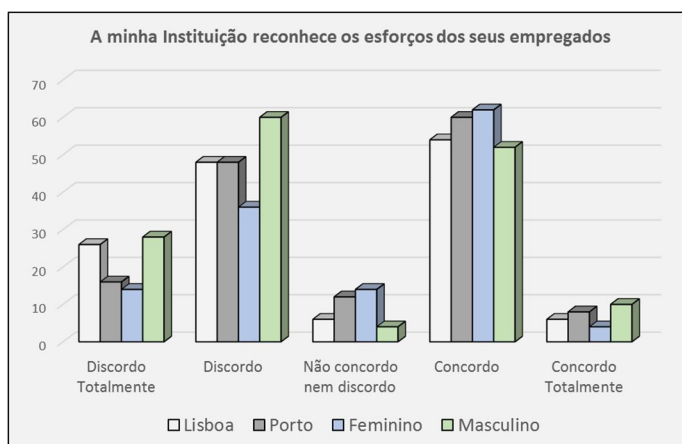


Figura 46: Número de respostas à questão “A minha instituição reconhece os esforços dos seus empregados”

Quanto à questão “A minha instituição reconhece os esforços dos seus empregados”, 4,9% dos inquiridos “concorda totalmente”, 40,1% “concorda”, 6,3% “não concorda nem discorda”, 33,8% “discorda” e 14,8% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e o reconhecimento, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=17,770; p=0,001$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do género feminino que concordam (54,4%; $R_{ij}=2,4$) e pelo elevado peso de inquiridos do género masculino que discordam (62,5%; $R_{ij}=2$). De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o distrito e o reconhecimento.

Resultados

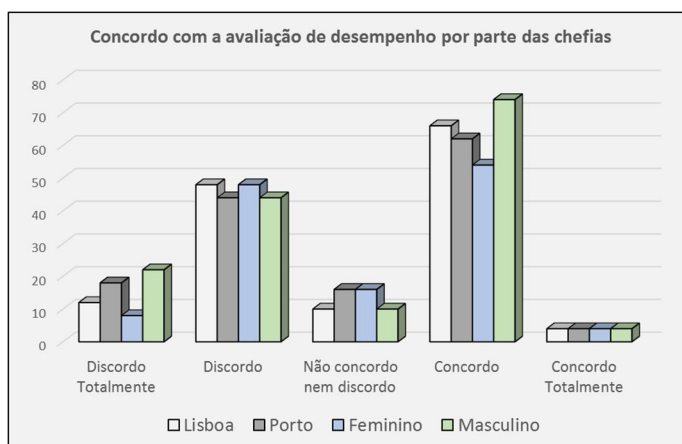


Figura 47: Número de respostas à questão “*Concordo com a avaliação de desempenho por parte das chefias*”

De acordo com a questão “*Concordo com a avaliação de desempenho por parte das chefias*”, 2,8% dos inquiridos “concorda totalmente”, 45,1% “concorda”, 9,2% “não concorda nem discorda”, 32,4% discorda, 10,6% “discorda totalmente. Na análise efetuada à tabela de contingência, verifica-se que existe uma relação entre as variáveis género e a avaliação das chefias. Essa relação manifesta-se pela maior proporção de inquiridos do género masculino que discordam totalmente (73,3%; $R_{ij}=2,2$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade das mulheres escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,2$). De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o distrito e a avaliação das chefias.

Resultados

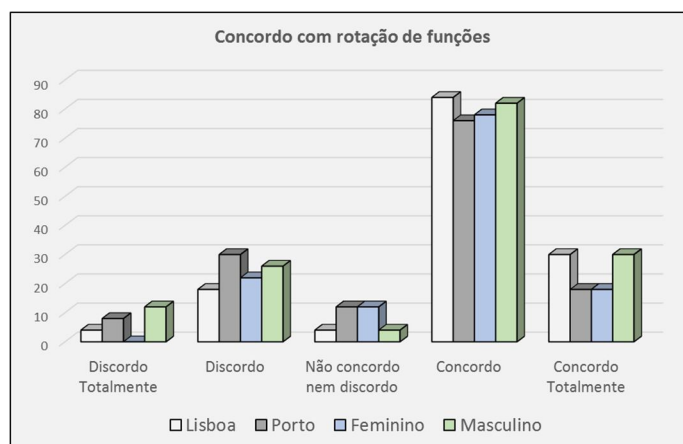


Figura 48: Número de respostas à questão “*Concordo com rotação de funções*”

De acordo com a questão “*Concordo com rotação de funções*”, 16,9% dos inquiridos “concorda totalmente”, 56,3% “concorda”, 5,6% “não concorda nem discorda”, 16,9% “discorda”, 4,2% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o distrito do inquirido e a rotação de funções, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($\chi^2_{(4)}=11,679;p=0,020$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito de Lisboa que concordam totalmente (62,5%; $R_{ij}=2$). De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a rotação de funções.

Resultados

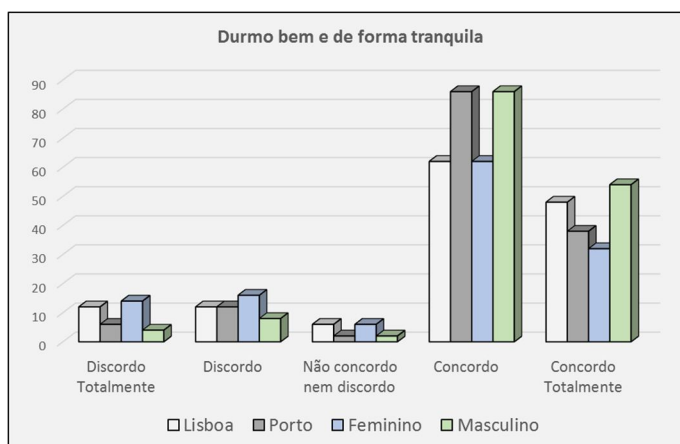


Figura 49: Número de respostas à questão “*Durmo bem e de forma tranquila*”

Quanto à questão “*Durmo bem e de forma tranquila*”, 30,3% dos inquiridos “concorda totalmente”, 52,1% “concorda”, 2,8% “não concorda nem discorda”, 8,5% “discorda” e 6,3% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o género e o dormir, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=17,841; p=0,001$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do género feminino que discordam (66,7%; $R_{ij}=2,1$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do género masculino a escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,$). Destes cerca de 58,1% concorda que dorme bem Comparando o distrito e o dormir, através da análise à tabela de contingência, verifica-se que há uma relação entre as variáveis. Essa relação manifesta-se pela maior proporção inquiridos do distrito do Porto que concordam (58,1%; $R_{ij}=2,6$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito de Lisboa escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,6$). Destes cerca de 55,8% concorda totalmente que que dorme bem.

Resultados

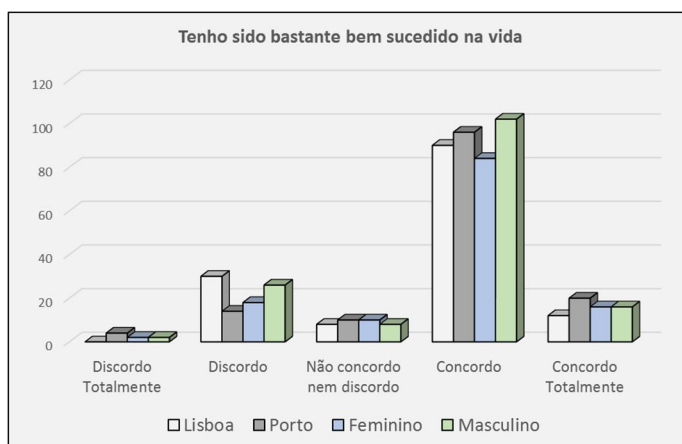


Figura 50: Número de respostas à questão “*Tenho sido bastante bem sucedido(a) na vida*”

De acordo com a questão “*Tenho sido bastante bem sucedido(a) na vida*”, 11,3% dos inquiridos “concorda totalmente”, 65,5% “concorda”, 6,3% “não concorda nem discorda”, 15,5% “discorda” e 1,4% “discorda totalmente”. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o distrito do inquirido e o sucesso, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=12,180;p=0,016$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito de Lisboa que discordam (68,2%; $R_{ij}=2,7$). De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e o sucesso.

Resultados

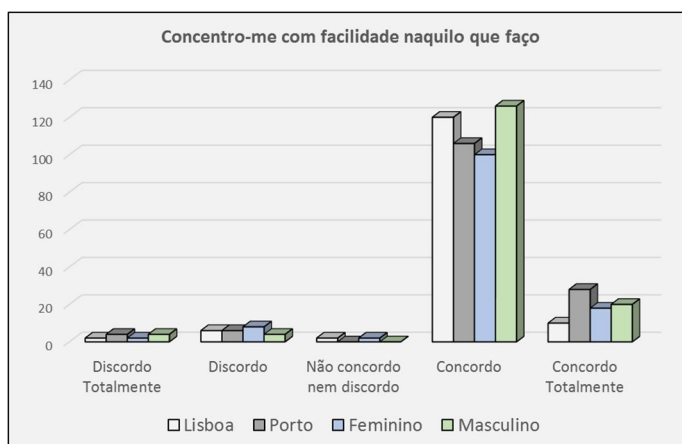


Figura 51: Número de respostas à questão “*Concentro-me com facilidade naquilo que faço*”

Relativamente à questão “*Concentro-me com facilidade naquilo que faço*”, 13,4% dos inquiridos “concorda totalmente”, 79,6% “concorda”, 0,7% “não concorda nem discorda”, 4,2% “discorda”, 2,1% “discorda totalmente”. Na análise efetuada à tabela de contingência, verifica-se que há uma relação entre o distrito e a concentração. Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito do Porto que concordam totalmente (73,7%; $R_{ij}=3$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade dos inquiridos do distrito de Lisboa escolherem esta opção ($R_{ij}=-3$). Destes cerca de 53,1% concorda que se concentra com facilidade. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a concentração.

Resultados

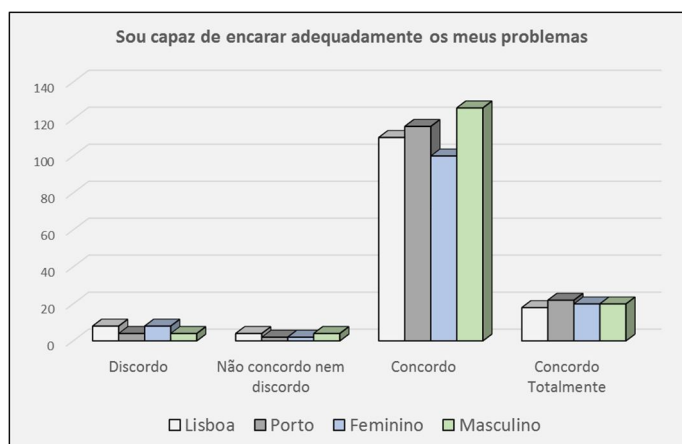


Figura 52: Número de respostas à questão “*Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas*”

Quanto à questão “*Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas*”, 14,1% dos inquiridos “concorda totalmente”, 79,6% “concorda”, 2,1% “não concorda nem discorda” e 4,2% “discorda”. Nenhum inquirido respondeu que discorda totalmente. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e os problemas e entre o distrito e os problemas.

Resultados

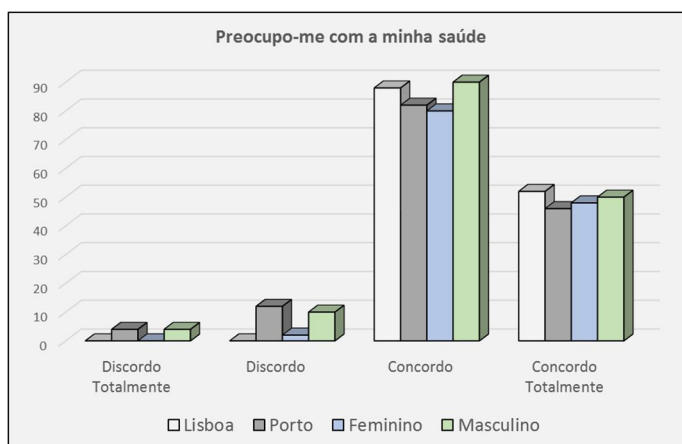


Figura 53: Número de respostas à questão “*Preocupo-me com a minha saúde*”

Quanto à questão “*Preocupo-me com a minha saúde*”, 34,5% dos inquiridos “concorda totalmente”, 59,9% “concorda”, 4,2% “discorda” e 1,4% “discorda totalmente”. Nenhum dos inquiridos respondeu “não concordo nem discordo”. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a saúde e entre o distrito e a saúde.

Resultados

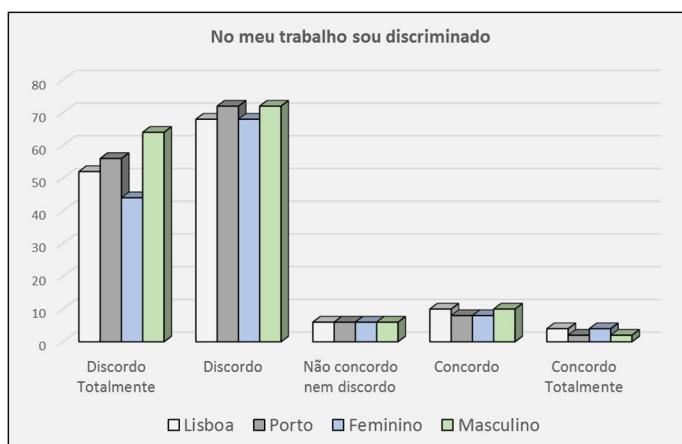


Figura 54: Número de respostas à questão “No meu trabalho sou discriminado(a)”

Relativamente à questão “No meu trabalho sou discriminado(a)”, 2,1% dos inquiridos “concordam totalmente”, 6,3% “concorda”, 4,2% “não concorda nem discorda”, 49,3% “discorda” e 38% “discorda totalmente”. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a discriminação e entre o distrito e a discriminação.

Resultados

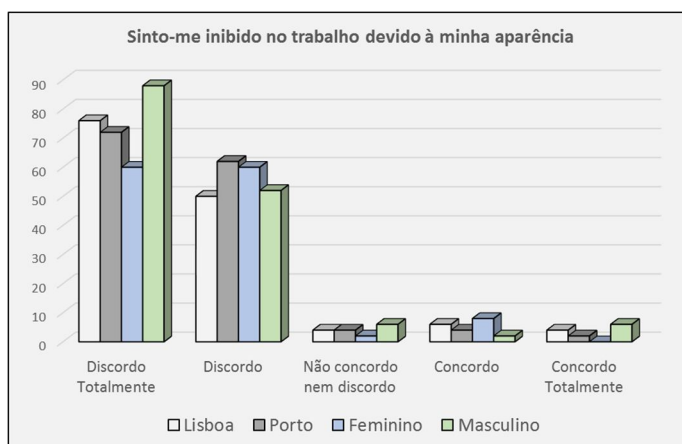


Figura 55: Número de respostas à questão “*Sinto-me inibido(a) no trabalho devido à minha aparência*”

Quanto à questão “*Sinto-me inibido(a) no trabalho devido à minha aparência*”, 2,1% dos inquiridos “concorda totalmente”, 3,5% “concorda”, 2,8% “não concorda nem discorda”, 39,4% “discorda”, 52,1% “discorda totalmente”. Pela análise efetuada através da tabela de contingência verifica-se que existe uma relação entre as variáveis o gênero e a aparência. Essa relação manifesta-se pela maior proporção inquiridos do gênero feminino que discordam (53,6%; $R_{ij}=2,1$). Ao contrário, a análise dos resíduos leva-nos a concluir que há uma menor probabilidade do gênero masculino escolherem esta opção ($R_{ij}=-2,1$). Destes cerca de 59,5% discorda totalmente que a sua aparência o iniba. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o distrito e a aparência.

Resultados

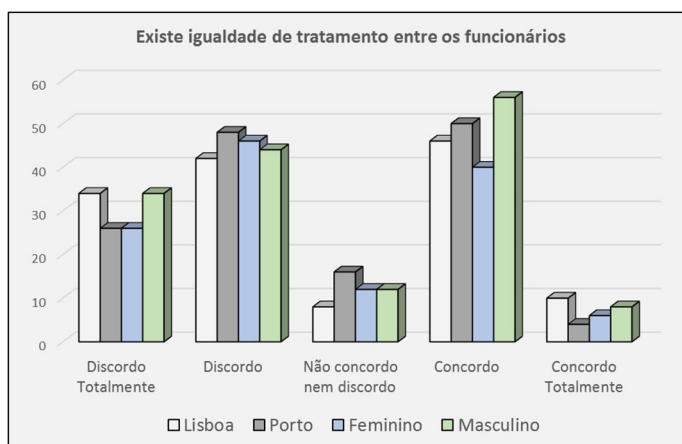


Figura 56: Número de respostas à questão “*Existe igualdade de tratamento entre os funcionários*”

De acordo com a questão “*Existe igualdade de tratamento entre os funcionários*”, 4,9% dos inquiridos “concorda totalmente”, 33,8% “concordo”, 8,5% “não concorda nem discorda”, 31,7% “discordo”, 21,1% “discordo totalmente”. De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a igualdade de tratamento e entre o distrito e a igualdade de tratamento.

Resultados

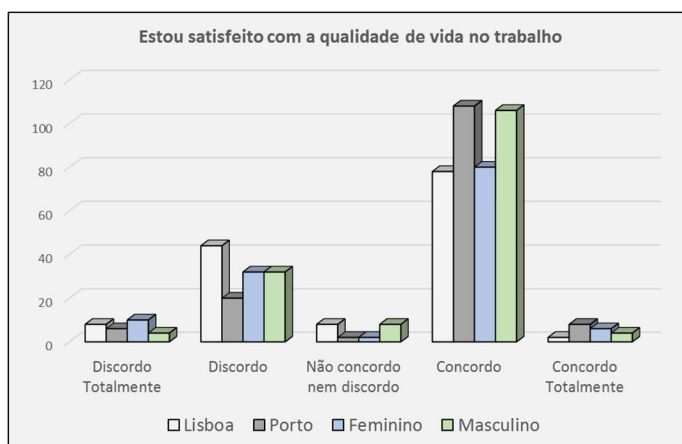


Figura 57: Número de respostas à questão “*Estou satisfeito(a) com a qualidade de vida no trabalho*”

De acordo com a questão “*Estou satisfeito(a) com a qualidade de vida no trabalho*”, 3,5% dos inquiridos “concorda totalmente”, 65,5% “concorda”, 3,5% “não concorda nem discorda”, 22,5% “discorda” e 4,9% “discorda totalmente. A análise efetuada revela que há diferenças estatísticas significativas entre o distrito e a qualidade de vida, tal como ficam reveladas pelo teste de independência do Qui-quadrado ($X^2_{(4)}=21,272; p=0,000$). Estas diferenças ficam expressas pela maior proporção de inquiridos do distrito do Porto que concordam (58,1%; $R_{ij}=3,4$) e pelo elevado peso de inquiridos do distrito de Lisboa que discordam (68,8%; $R_{ij}=3,5$). De acordo com o teste do Qui-quadrado não se encontram diferenças estatísticas significativas entre o género e a qualidade de vida.

4.8.2 Análise em Componentes Principais

Recorreu-se a uma Análise em Componentes Principais (ACP) sobre dezanove indicadores de aspetos **comportamentais** para identificar a estrutura de relações que lhes está inerente. São eles:

1. A minha Instituição reconhece os esforços dos seus empregados
2. A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade
3. Aceitaria mais responsabilidades se solicitado
4. Adapto-me a novas condições de trabalho
5. Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções
6. Comporto-me apresento-me de acordo com os padrões da Instituição
7. Concordo com rotação de funções
8. Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira
9. Durmo bem e de forma tranquila
10. É importante a realização pessoal e profissional
11. É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extra
12. Estou satisfeito com a qualidade de vida no trabalho
13. Existe igualdade de tratamento entre os funcionários
14. Ia trabalhar para um sector diferente mantendo a mesma remuneração
15. No meu trabalho sou discriminado
16. Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas
17. Sinto-me inibido no trabalho devido à minha aparência
18. Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas
19. Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira

Os indicadores propostos pretendem avaliar o grau de concordância dos inquiridos relativamente a estes aspetos comportamentais.

Resultados

Tabela 7: Dimensões comportamentais

(Análise em Componentes Principais com rotação Varimax)

	Contribuição de cada componente	Variância explicada (%)
Componente 1 - Reconhecimento/satisfação que o colaborador obtém da Instituição		
Existe igualdade de tratamento entre os funcionários	0,724	18,50
Estou satisfeito com a qualidade de vida no trabalho	0,695	
A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade	0,732	
A minha Instituição reconhece os esforços dos seus empregados	0,801	
Componente 2 - Realização profissional		
Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira	0,688	14,28
É importante a realização pessoal e profissional	0,762	
Comporto-me apresento-me de acordo com os padrões da Instituição	0,673	
Concordo com rotação de funções	0,652	
Componente 3 - Objectivos		
Adapto-me a novas condições de trabalho	0,658	9,24
Aceitaria mais responsabilidades se solicitado	0,831	
Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira	0,743	
Componente 4 - Integração		
la trabalhar para um sector diferente mantendo a mesma remuneração	0,739	7,14
No meu trabalho sou discriminado	0,773	
Sinto-me inibido no trabalho devido à minha aparência	0,598	
Componente 5 - Cumprimento		
É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extras	0,586	6,99
Durmo bem e de forma tranquila	0,734	
Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas	0,778	
Componente 6 - Disponibilidade		
Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas	0,835	6,12
Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções	0,734	

A ACP permite identificar 6 dimensões inerentes aos aspetos comportamentais propostos que explicam 62,3% da variância.

A componente 1 agrega os indicadores relativos ao **reconhecimento e satisfação que o colaborador obtém da sua instituição** (esta componente explica 18,5% da variância), nomeadamente, a avaliação da igualdade de tratamento entre os funcionários, a satisfação com a qualidade de vida no trabalho, se a remuneração está de acordo com a produtividade e se a Instituição reconhece os esforços dos seus funcionários.

Por sua vez, a componente 2 agrupa os indicadores em torno da **realização pessoal** como a utilização de conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira, importância da realização pessoal e profissional, comportamento e apresentação de acordo com os padrões da instituição, concordância com a rotação de funções (esta componente explica 14,3% da variância).

A componente 3 condensa indicadores relativos a **objetivos** que avaliam a adaptação a novas condições de trabalho, disponibilidade para novas responsabilidades e partilha de aspirações e contribuí para a explicação de 9,2% da variância.

Uma quarta componente reúne os indicadores de **integração** nomeadamente, acerca da disponibilidade para ir trabalhar para outro sector e relativos sentimentos de discriminação (variância explicada 7,1%).

A componente 5 refere-se a questões de **cumprimento** como disponibilidade para trabalhar horas extra, descanso e capacidade de equacionar problemas (variância explicada 6,9%).

Por último, a sexta dimensão nomeada de **disponibilidade** agrega os indicadores *apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções e prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas* (variância explicada 6,1%).

4.8.3 Testes Estatísticos após ACP

A questão que se coloca é a de saber como se relacionam estas dimensões relativas a aspetos comportamentais com outras variáveis de interesse, como o sexo, função desempenhada ou distrito. Haverá diferenças comportamentais significativas relativas ao facto de se ser homem ou mulher? E de se ser de Lisboa ou Porto? E a função desempenhada discrimina diferentes comportamentos?

Para responder a estas questões, mobilizámos alguns testes estatísticos.

O teste t à igualdade de médias permitiu avaliar se homens e mulheres apresentam semelhante concordância quanto à importância das diferentes dimensões comportamentais propostas. Verifica-se que há diferenças estatísticas significativas entre ser homem ou mulher e a avaliação de aspetos relativos à integração na instituição ($t_{(282)}=2,918$, $p=0,004$). Estas diferenças ficam marcadas pelo facto de homens avaliarem a dimensão de integração abaixo da média e as mulheres acima da média (ver tabela).

Tabela 8: Variável Integração

		N	Média	Desvio-Padrão
Integração	Feminino	130	0,186	0,995
	Masculino	154	-0,157	0,980

Nota: A variável integração é uma variável standardizada (média=0 e DP=1), resultante da gravação dos scores factoriais de uma Análise em Componentes Principais. A leitura dos valores deste tipo de variáveis deve ter em conta os valores superiores à média (positivos) e os que são inferiores à média (negativos).

Resultados

No mesmo sentido, há diferenças significativas quanto à avaliação média da dimensão 6 relativa à disponibilidade, entre homens e mulheres ($t_{(282)}=2,286$, $p=0,023$). As diferenças refletem médias diferentes, mais uma vez os homens avaliando abaixo da média e as mulheres acima da média.

Tabela 9: Variável dimensão

		N	Média	Desvio-Padrão
Disponibilidade	Feminino	130	0,147	1,017
	Masculino	154	-0,124	0,972

Nota: A variável disponibilidade é uma variável estandardizada (média=0 e DP=1), resultante da gravação dos scores factoriais de uma Análise em Componentes Principais. A leitura dos valores deste tipo de variáveis deve ter em conta os valores superiores à média (positivos) e os que são inferiores à média (negativos).

Não foram encontradas diferenças estatísticas significativas entre o sexo e as outras componentes comportamentais.

Por outro lado, o teste *Kruskal-Wallis* permite concluir que há diferenças significativas quanto à avaliação média que as diferentes funções fazem da dimensão reconhecimento/satisfação que o colaborador obtém da instituição ($H_{(4)}=27,032$; $p<0,001$). Estas diferenças ficam marcadas pela avaliação mais positiva desta dimensão entre as funções *coordenador geral* e de *agência* e por uma avaliação menos positiva entre os *gestores de cliente* e os *técnicos de risco e crédito*.

No mesmo sentido, é possível detetar diferenças estatísticas significativas entre as várias funções quanto à avaliação média que fazem da dimensão realização pessoal ($H_{(4)}=13,326$; $p=0,010$). Estas diferenças ficam expressas pela maior valorização

Resultados

desta dimensão entre os *coordenadores de agência*, e *coordenador geral* e menos entre os *gestores de cliente*.

Tabela 10: Variável reconhecimento/satisfação e realização profissional por funções

Componentes	Funções	N	Mean Rank
Cp1- Reconhecimento/satisfação que o colaborador obtém da Instituição	Gestor de cliente	157	116,08
	Coordenador geral	11	190,32
	Coordenador de agência	40	150,65
	Outros	21	182,79
	Técnico de risco e crédito	30	116,25
	Total	259	
Cp2- Realização Profissional	Gestor de cliente	157	129,36
	Coordenador geral	11	139,32
	Coordenador de agência	40	151,25
	Outros	21	79,21
	Técnico de risco e crédito	30	137,15
	Total	259	

A análise em função do distrito revela igualmente algumas especificidades. O teste t à igualdade de médias, permite perceber que há diferenças estatísticas significativas entre os distritos considerados (Lisboa e Porto) e as avaliações médias das componentes relativas ao reconhecimento/satisfação e realização pessoal ($t_{(274,438)}=-2,041, p=0,04$ e $t_{(282)}=3,986, p<0,001$, respectivamente). Uma análise mais detalhada permite ficar a perceber que essas diferenças se devem ao facto de Lisboa avaliar (em média) mais negativamente a dimensão relativa ao reconhecimento/satisfação do

Resultados

que o Porto. Ao contrário, Lisboa avalia mais positivamente a componente realização pessoal do que os funcionários respondentes do Porto.

Tabela 11: Variáveis reconhecimento/satisfação e realização profissional por distrito

Componentes	Distrito	N	Média	Desvio Padrão
Cp1- Reconhecimento/satisfação que o colaborador obtém da Instituição	Lisboa	140	-0,1223877	1,06186787
	Porto	144	0,118988	0,92416243
Cp2- Realização profissional	Lisboa	140	0,2338274	0,80619301
	Porto	144	-0,2273322	1,11430903

Nota: A variável disponibilidade é uma variável estandardizada (média=0 e DP=1), resultante da gravação dos scores factoriais de uma Análise em Componentes Principais. A leitura dos valores deste tipo de variáveis deve ter em conta os valores superiores à média (positivos) e os que são inferiores à média (negativos).

Foram igualmente exploradas possíveis diferenças na valorização das dimensões comportamentais devidas ao grupo etário de pertença. A aplicação do teste não paramétrico *Kruskal-Wallis* permite perceber que há diferenças significativas entre as dimensões *realização profissional* e *objetivos* devidos à idade do respondente ($H_{(5)}=14,298$; $p=0,014$ e $H_{(5)}=17,253$; $p=0,004$, respectivamente). O grupo etário 31-35 anos e 36-40 anos avaliam mais positivamente a componente *realização profissional*. Por sua vez, são os mais novos (25 ou menos anos) e os mais velhos (51 ou mais anos) quem valoriza (em média) menos esta dimensão.

Já a valorização média da componente dos objetivos tende a diminuir com o aumento da idade, com a exceção do grupo etário dos 46-50 anos, o aumento da idade é acompanhado da diminuição da valorização média desta dimensão.

Resultados

Tabela 12: Variáveis realização profissional e objetivos por distrito

Componentes	Escalões etários	N	Média
Cp2- Realização Profissional	25 ou menos anos	28	115,93
	Dos 31 aos 35	60	165,1
	Dos 36 aos 40	58	161,91
	Dos 41 aos 45	52	126,42
	Dos 46 aos 50	50	135,26
	51 ou mais anos	36	127,5
	Total	284	
Cp3- Objetivos	25 ou menos anos	28	178,64
	Dos 31 aos 35	60	161,23
	Dos 36 aos 40	58	147,98
	Dos 41 aos 45	52	116,65
	Dos 46 aos 50	50	137,74
	51 ou mais anos	36	118,28
	Total	284	

Colocou-se a hipótese de que a antiguidade na instituição poder influenciar a avaliação das dimensões comportamentais. Testou-se esta hipótese com recurso ao teste *Kruskal-Wallis*. Os resultados permitem perceber que há diferenças estatísticas significativas entre a antiguidade na instituição e a perceção de reconhecimento/satisfação, bem como, objetivos ($H_{(3)}=17,927$; $p<0,001$ e $H_{(3)}=20,947$; $p<0,001$, respectivamente).

As diferenças devem-se à avaliação média do *reconhecimento/satisfação* bastante mais positiva dos colaboradores mais antigos (26 ou mais anos).

Resultados

Pelo contrário, a importância atribuída à dimensão *objetivos* é maior nos funcionários com menos tempo na instituição e tende a diminuir com a antiguidade.

Tabela 13: Variáveis reconhecimento/satisfação e objetivos por antiguidade

Componentes	Antiguidade na instituição	N	Média
Cp1- Reconhecimento/satisfação que o colaborador obtém da Instituição	Menos de 5 anos	20	133,3
	De 5 a 15 anos	124	136,34
	De 16 a 25 anos	104	132,92
	26 ou mais anos	36	196,5
	Total	284	
Cp3- Objetivos	Menos de 5 anos	20	189,7
	De 5 a 15 anos	124	158,66
	De 16 a 25 anos	104	123,81
	26 ou mais anos	36	114,61
	Total	284	

4.8.4 Análise às Lesões Músculo-esqueléticas

Como referido em capítulos anteriores as lesões músculo-esqueléticas têm influência na produtividade, conseqüentemente na qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, uma vez que contribuem para o bem-estar dos mesmos.

Assim, iremos efetuar uma análise aos dados obtidos no questionário, em que foi aplicado o teste do Qui-quadrado.

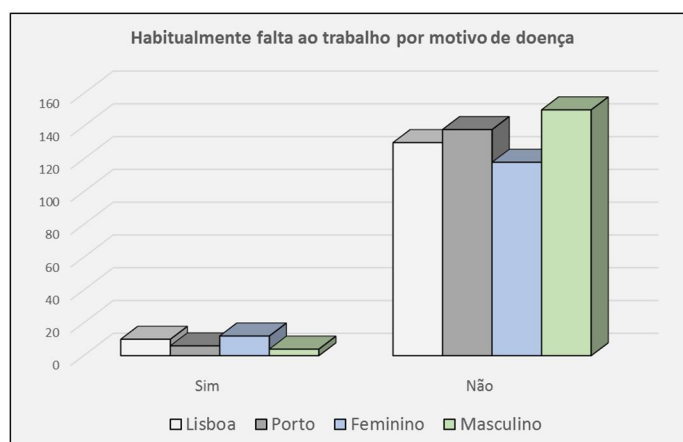


Figura 58: Número de respostas à questão “*Habitualmente falta ao trabalho por motivo de doença*”

De acordo com a questão “*Habitualmente falta ao trabalho por motivo de doença*”, 94% dos inquiridos responderam “não” e 5,6% “sim”. A análise do teste do Qui-quadrado ($p=0,016$) revela que maioritariamente o gênero masculino (56%) não falta ao trabalho. Não se encontram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado quanto aos distritos.

Resultados

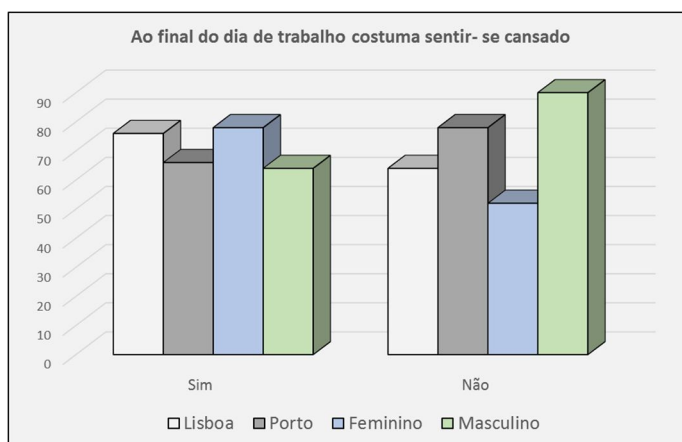


Figura 59: Número de respostas à questão “Ao final do dia de trabalho costuma sentir-se cansado”

Relativamente à questão “Ao final do dia de trabalho costuma sentir-se cansado”, os inquiridos responderam “não” e “sim” igualmente (50%). A análise do teste do Qui-quadrado ($p=0,002$) revela que maioritariamente o género masculino (63,4%) não se sente cansado ao final do dia, enquanto que 54,9% das mulheres sentem-se cansadas ao final do dia. Não se encontram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado quanto aos distritos.

Resultados

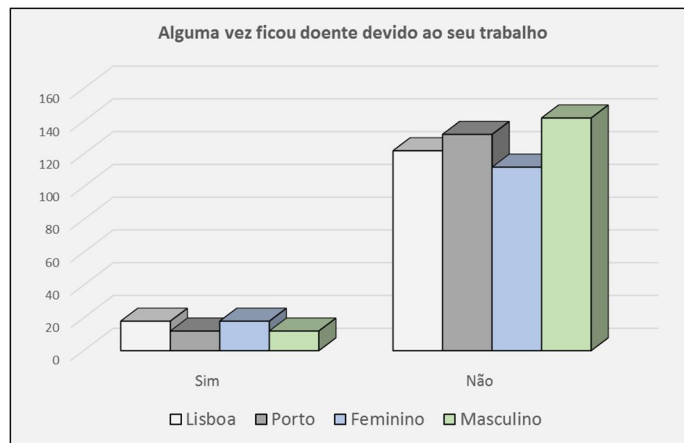


Figura 60: Número de respostas à questão “*Alguma vez ficou doente devido ao seu trabalho*”

Quanto à questão “*Alguma vez ficou doente devido ao seu trabalho*”, 89,4% respondeu “não” e 10,6% “sim”. Não se encontra diferenças estatísticas pelo teste do Qui-quadrado quanto ao género e distrito. Constata-se que o maior número de respostas é negativa e pertencem aos inquiridos do género masculino e do distrito do Porto

Resultados

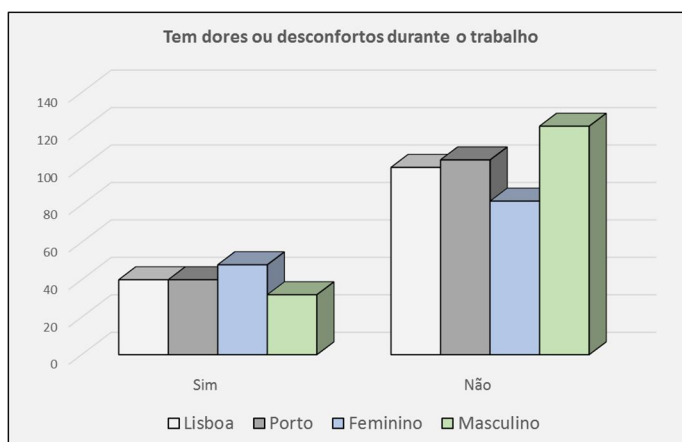


Figura 61: Número de respostas à questão “*Tem dores ou desconfortos durante o trabalho*”

De acordo com a questão “*Tem dores ou desconfortos durante o trabalho*”, 71,% dos inquiridos responderam “não” e 28,2% “sim”. A análise do teste do Qui-quadrado ($p=0,003$) revela que das respostas negativas 79,2% são do género masculino e 51% são do Porto. Pelo contrário, as respostas positivas são maioritariamente do sexo feminino. Não se encontram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado quanto ao distrito.

Resultados

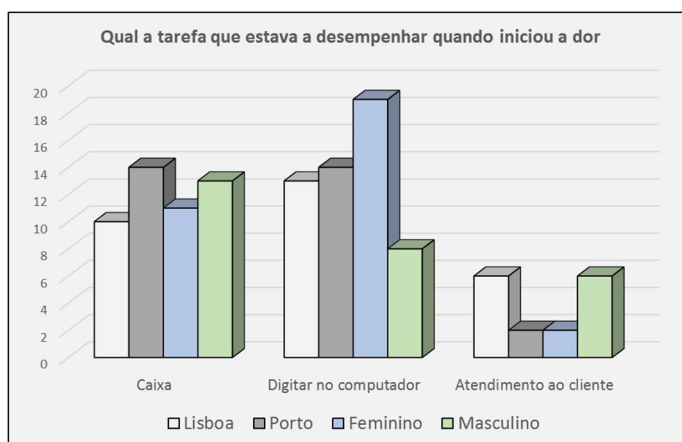


Figura 62: Número de respostas à questão “Qual a tarefa que estava a desempenhar quando iniciou a dor”

Relativamente à questão “Qual a tarefa que estava a desempenhar quando iniciou a dor”, 79,2% dos inquiridos responderam “não aplicável”, 9,5% “digitar no computador” (destes 70% são do género feminino), 8,5% “Caixa” e 2,8% “atendimento ao cliente”. Não se verificam diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado quanto ao género e distrito.

Resultados

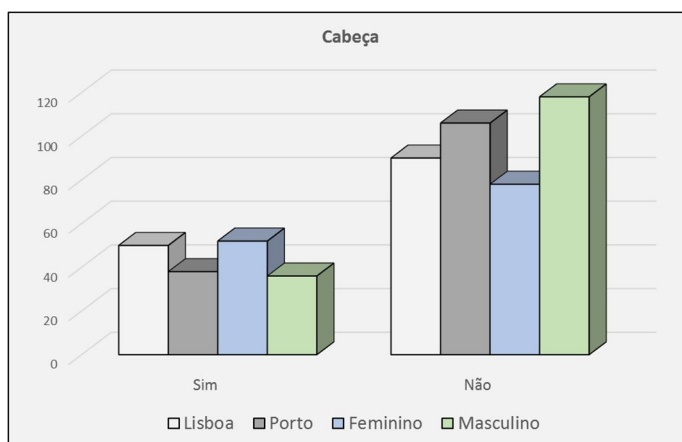


Figura 63: Número de respostas à questão “Cabeça”

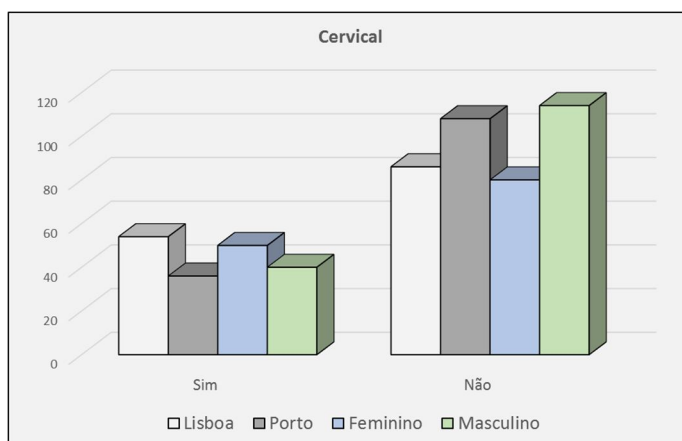


Figura 64: Número de respostas à questão “Cervical”

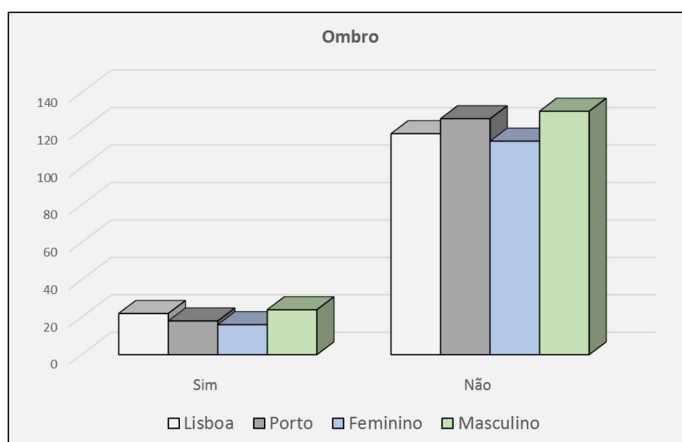


Figura 65: Número de respostas à questão “Ombro”

Resultados

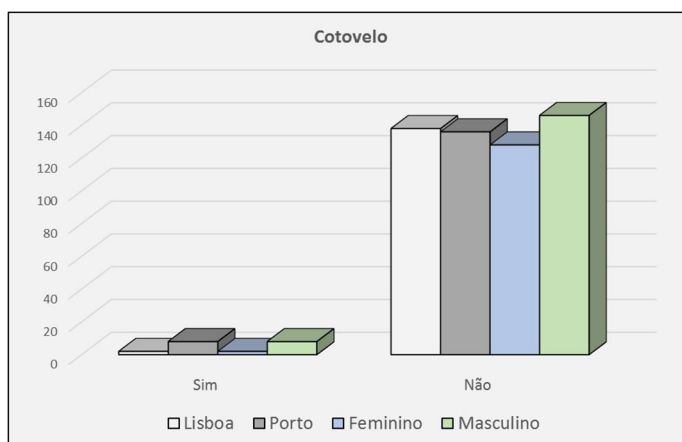


Figura 66: Número de respostas à questão “Cotovelo”

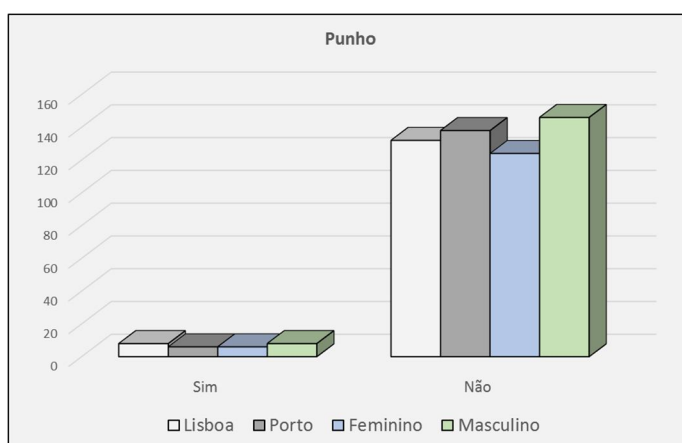


Figura 67: Número de respostas à questão “Punho”

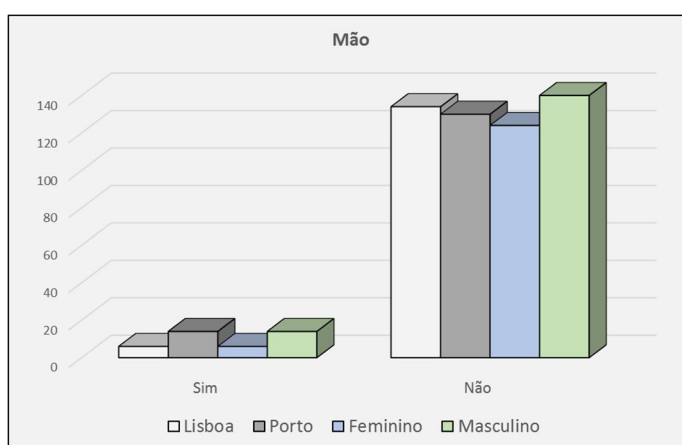


Figura 68: Número de respostas à questão “Mão”

Resultados

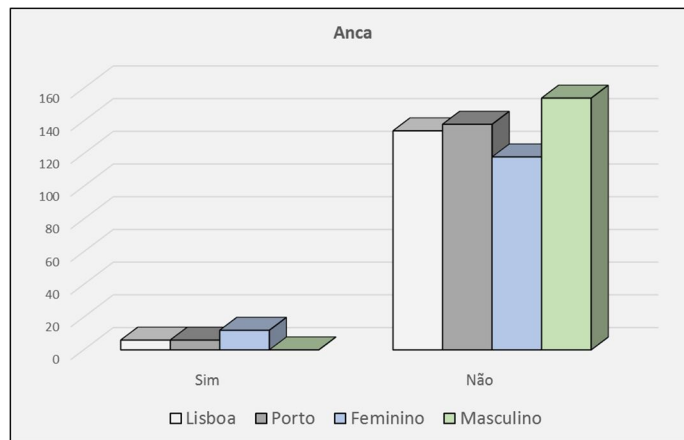


Figura 69: Número de respostas à questão "Anca"

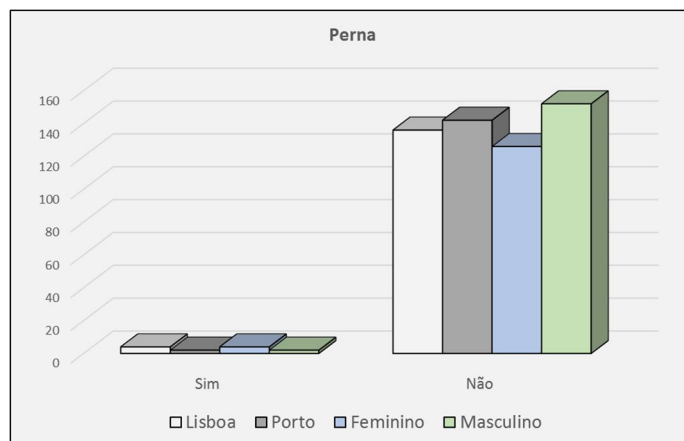


Figura 70: Número de respostas à questão "Perna"

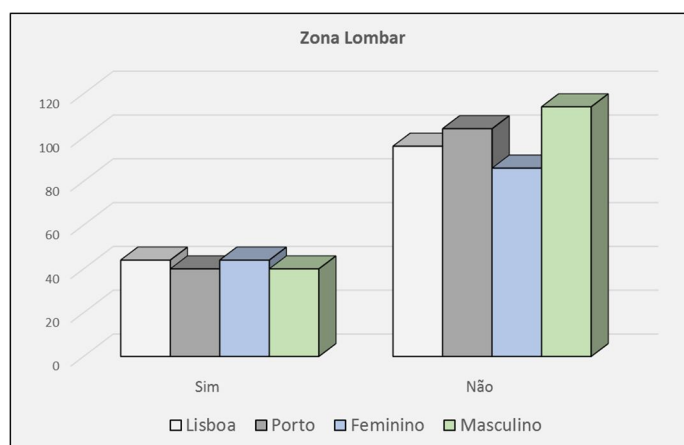


Figura 71: Número de respostas à questão "Zona Lombar"

Resultados

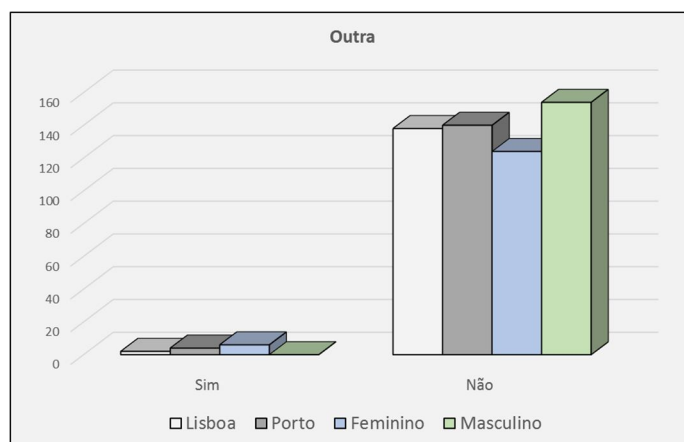


Figura 72: Número de respostas à questão “Outra”

De acordo com a questão “*habitualmente sente dores em que zona do corpo*”, 31,7% dos inquiridos responderam “Cervical”, 31% “cabeça”, 29,6% “zona lombar”, 14% “Ombro”, 7% “mão”, 4,9% “punho”, 4,2% “anca”, 3,5% “cotovelo”, 2,1% “anca” e “outra”. A análise entre o género e a “cervical” pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,024$) revela que, maioritariamente, é o género feminino 55,6% que sente mais dor nessa zona anatómica. Quanto à análise entre o distrito e a “cervical” pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,014$) revela que, maioritariamente, pertencem ao distrito de Lisboa. A análise entre o género e a “cabeça” pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,003$) revela que, maioritariamente, é o género feminino 59,1% que sente mais dor nessa zona anatómica e pertencem ao distrito de Lisboa. Relativamente às outras zonas lombares não foram encontradas diferenças significativas pelo teste do Qui-quadrado quanto ao género e distrito.

Resultados

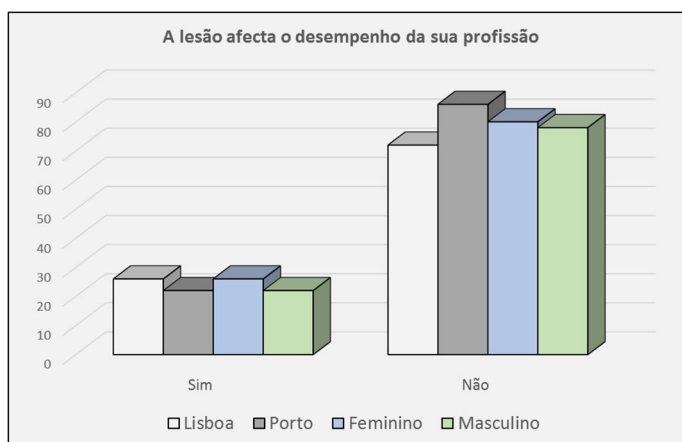


Figura 73: Número de respostas à questão “A lesão afeta o desempenho da sua profissão”

Quanto à questão “A lesão afeta o desempenho da sua profissão”, 16,9% dos inquiridos respondeu “sim” e 55,6% “não”. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os géneros e os distritos.

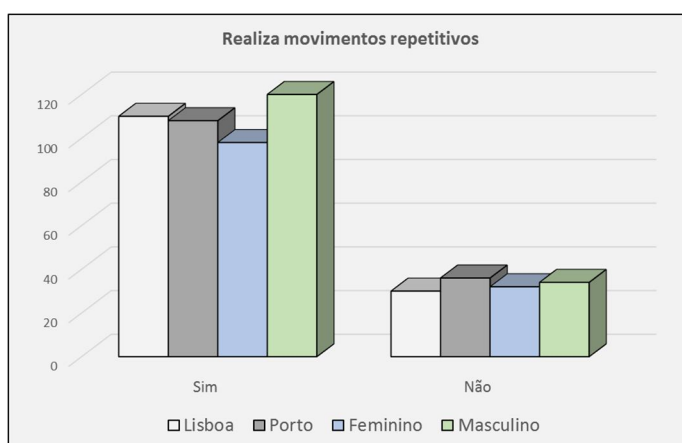


Figura 74: Número de respostas à questão “Realiza movimentos repetitivos”

Relativamente à questão “Realiza movimentos repetitivos”, 76,8% dos inquiridos respondeu “sim” e 23,2% “não”. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os géneros e os distritos.

Resultados

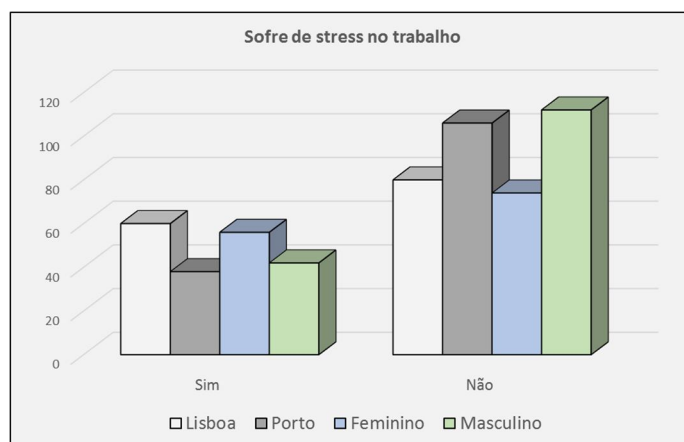


Figura 75: Número de respostas à questão “Sofre de stress no trabalho”

De acordo com a questão “Sofre de stress no trabalho”, 34,5% dos inquiridos respondeu “sim” e 65,5% “não”. A análise entre o género e o stress pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,005$) revela que quem, maioritariamente, respondeu “sim” pertence ao género feminino (57,1%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu maioritariamente “não”, foram os inquiridos do género masculino (60,2%). Na análise entre o distrito e o stress pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,004$) revela que, quem maioritariamente respondeu “sim” pertence ao distrito de Lisboa (61,2%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu maioritariamente “não” pertence ao distrito do Porto (57%).

Resultados

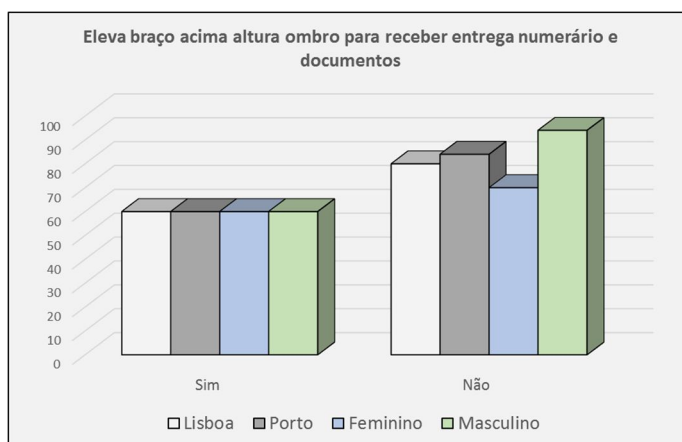


Figura 76: Número de respostas à questão “Eleva braço acima altura ombro para receber entrega numerário e documentos”

Quanto à questão “Eleva braço acima altura ombro para receber entrega numerário e documentos”, 42,3% dos inquiridos respondeu “sim” e 57,7% “não”. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os géneros e os distritos.

Resultados

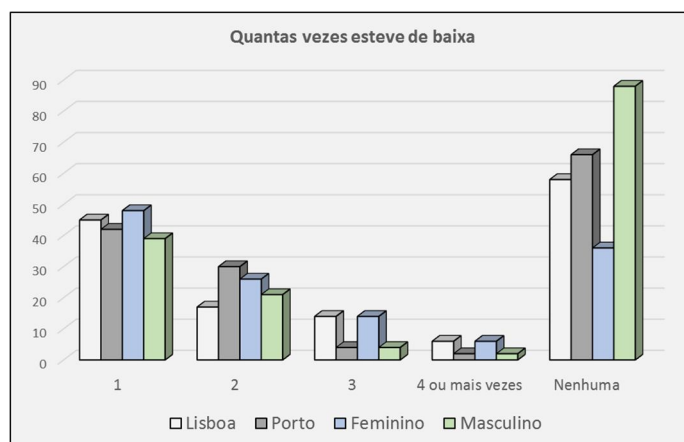


Figura 77: Número de respostas à questão “*Quantas vezes esteve de baixa*”

Relativamente à questão “*Quantas vezes esteve de baixa*”, 30,6% dos inquiridos respondeu “1”, 16,5% “2”, 6,3% “3”, 2,8% “4 ou mais vezes” e 43,7% “nenhuma”. Na análise entre o género e o número de baixas pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,000$) revela que, os indivíduos que reponderam “nenhuma” são maioritariamente do género masculino (71%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu maioritariamente “1”, “2”, “3” e “4 ou mais vezes” foi o género feminino. Na análise entre o distrito e o número de baixas pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,020$) revela que, os indivíduos do distrito do Porto foram quem respondeu maioritariamente “2” e “nenhuma” (63,8% e 53,2%, respetivamente).

Resultados

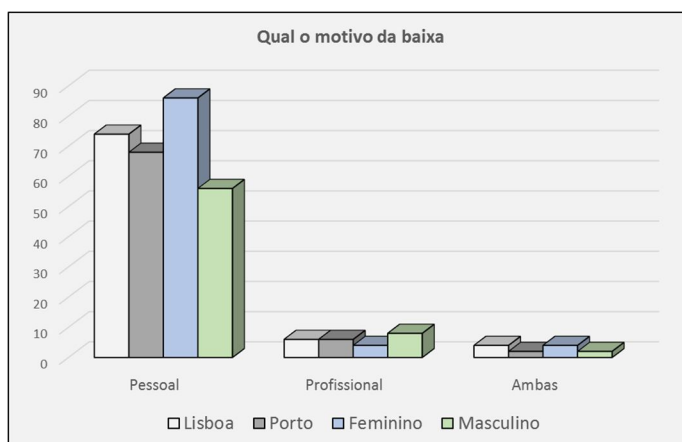


Figura 78: Número de respostas à questão “Qual o motivo da baixa”

De acordo com a questão “Qual o motivo da baixa”, 88,8% dos inquiridos respondeu “pessoal” e 7,5% “profissional”. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os géneros e os distritos.

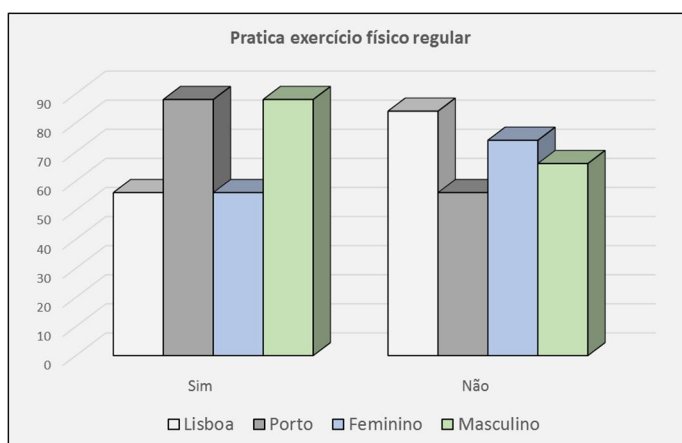


Figura 79: Número de respostas à questão “Pratica exercício físico regular”

Relativamente à questão “Pratica exercício físico regular”, 50,7% dos inquiridos respondeu “sim” e 49,3% “não”. Na análise entre o género e o exercício físico pelo

Resultados

teste do Qui-quadrado ($p=0,018$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do género masculino (61,1%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” são na sua maioria do género feminino (52,9%). Na análise entre o distrito e o exercício físico pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,000$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do distrito do Porto (61,1%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” é maioritariamente do distrito de Lisboa (60%).

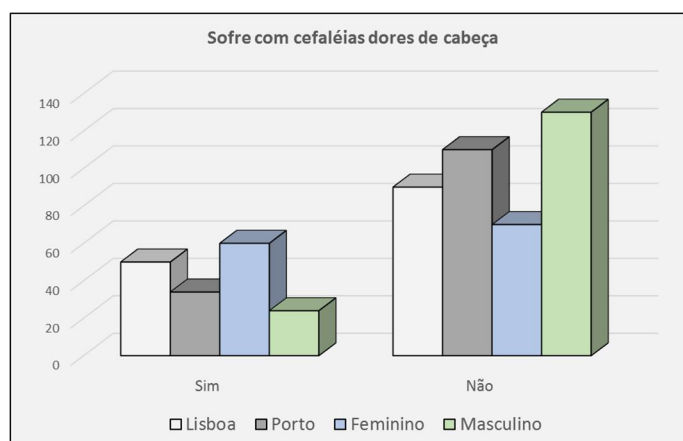


Figura 80 Número de respostas à questão “Sofre com cefaleias dores de cabeça”

Quanto à questão “Sofre com cefaleias dores de cabeça”, 29,6% dos inquiridos respondeu “sim” e 70,4% “não”. Na análise entre o género e as cefaleias pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,000$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do género feminino (71,4%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” são maioritariamente do género masculino (65%). Na análise entre o distrito e o exercício físico pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,025$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do distrito de Lisboa (59,5%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” são maioritariamente do distrito do Porto (55%).

Resultados

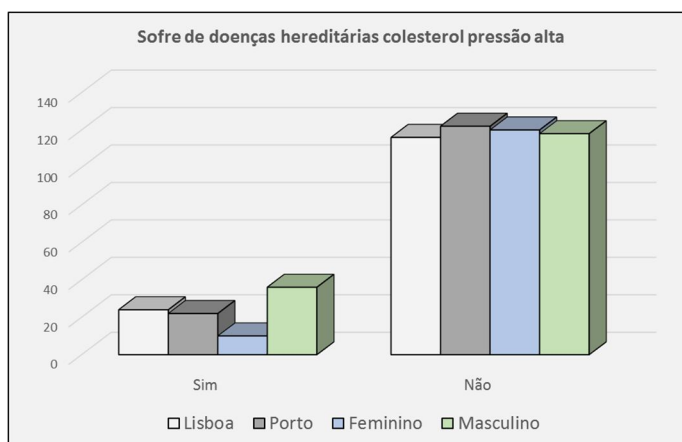


Figura 81: Número de respostas à questão “Sofre de doenças hereditárias colesterol pressão alta”

De acordo com a questão “Sofre de doenças hereditárias colesterol pressão alta”, 16,2% dos inquiridos respondeu “sim” e 83,8% “não”. A análise entre o género e as doenças hereditárias pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,000$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do género masculino (78,3%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” são maioritariamente do género feminino (50,4%). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os distritos.

Resultados

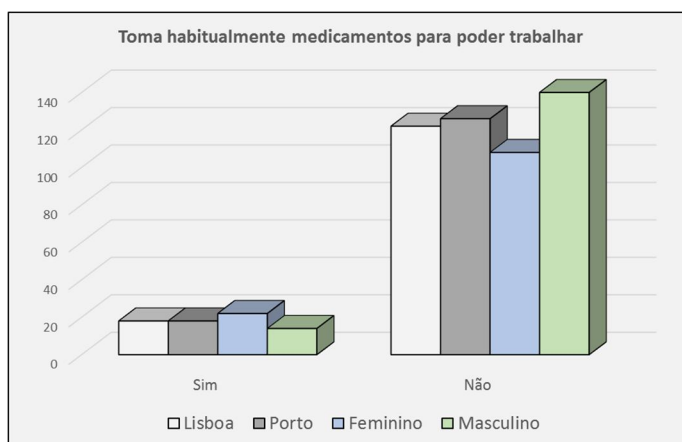


Figura 82: Número de respostas à questão “Toma habitualmente medicamentos para poder trabalhar”

Quanto à questão “Toma habitualmente medicamentos para poder trabalhar”, 12,7% dos inquiridos respondeu “sim” e 87,3% “não”. Na análise entre o gênero e a toma de medicação pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,048$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do gênero feminino (61,1 %) pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” são maioritariamente do gênero masculino (56,5%). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os gêneros e os distritos.

Resultados

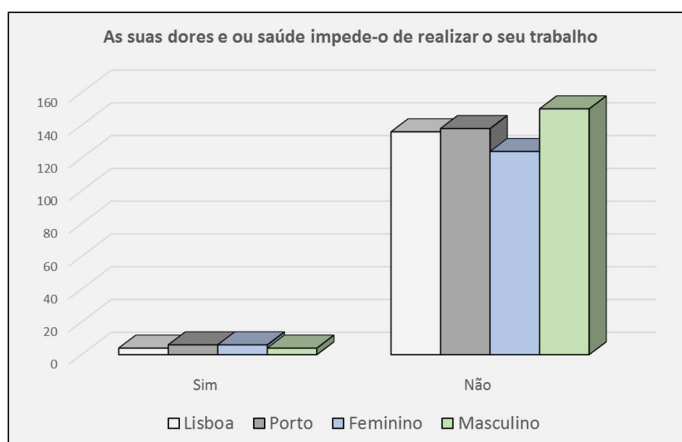


Figura 83: Número de respostas à questão “As suas dores e ou saúde impede-o de realizar o seu trabalho”

Relativamente à questão “As suas dores e ou saúde impede-o de realizar o seu trabalho”, 3,5% dos inquiridos respondeu “sim” e 96,5% “não”. A análise entre o género e as dores pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,048$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do género feminino (61,1%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” é maioritariamente do género masculino (56,5%). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os distritos.

Resultados

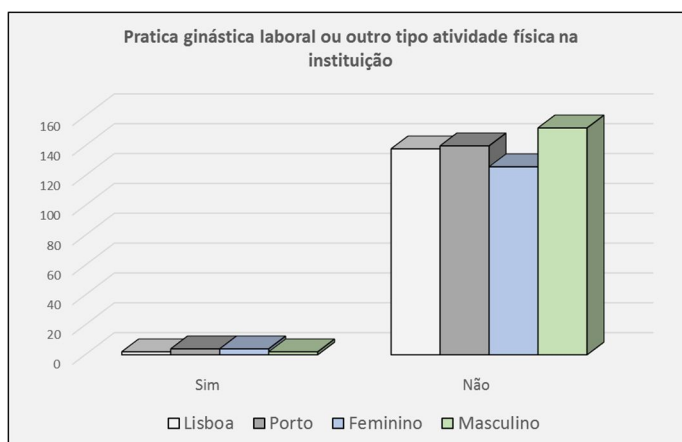


Figura 84: Número de respostas à questão “Pratica ginástica laboral ou outro tipo atividade física na instituição”

Quanto à questão “Pratica ginástica laboral ou outro tipo atividade física na instituição”, 2,1% dos inquiridos responderam “sim” e 97,9% “não”. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os géneros e os distritos.

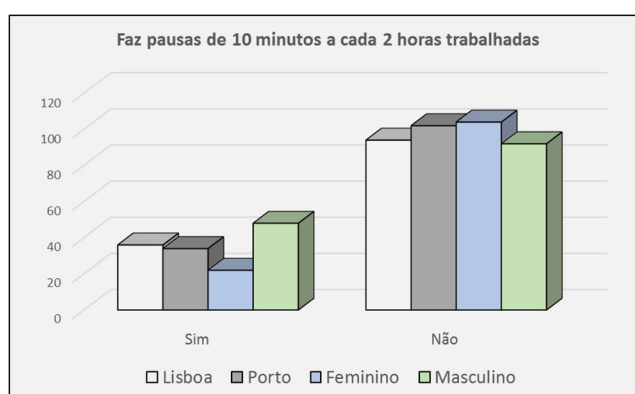


Figura 85: Número de respostas à questão “Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas”

Relativamente à questão “Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas”, 26,3% dos inquiridos respondeu “sim” e 73,7% “não”. A análise entre o género e as

Resultados

pausas pelo teste do Qui-quadrado ($p=0,002$) revela que, os indivíduos que reponderam “sim” são maioritariamente do género masculino (68,6%), pelo contrário, verifica-se que quem respondeu “não” é maioritariamente do género feminino (53,1%). Não se verificaram diferenças estatísticas significativas pelo teste do Qui-quadrado entre os distritos.

Resultados

4.8.5 Testes Estatísticos

Para responder a algumas questões realizaram-se algumas tabelas de contingência entre as variáveis.

Tabela 14: Quantas vezes esteve de baixa vs Qual o motivo da baixa

		Qual o motivo da baixa			Total
		Pessoal	Profissional	Ambas	
Quantas vezes esteve de baixa	1	81	4	0	85
		95,3%	4,7%	0,0%	100,0%
	2	38	5	2	45
		84,4%	11,1%	4,4%	100,0%
	3	18	0	0	18
		100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	4 ou mais vezes	2	2	4	8
		25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	Nenhuma	3	1	0	4
		75,0%	25,0%	0,0%	100,0%

Para responder à “quantas vezes esteve de baixa e qual o motivo da mesma”, constatou-se que 30,6% dos inquiridos respondeu que esteve pelo menos 1 vez de baixa, destes 95,3% foi por motivos pessoais e 4,7% profissional. 16,5% dos inquiridos responderam que pelo menos 2 vezes estiveram de baixa, sendo 84,4% por motivos pessoais e 11,56% por motivos profissionais.

Resultados

Tabela 15: Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Escalões etários

		Escalões etários						Total
		25 ou menos anos	Dos 31 aos 35	Dos 36 aos 40	Dos 41 aos 45	Dos 46 aos 50	51 ou mais anos	
Sofre com cefaleias dores de cabeça	Sim	14	24	14	12	14	6	84
		16,7%	28,6%	16,7%	14,3%	16,7%	7,1%	100,0%
	Não	14	36	44	40	36	30	200
		7,0%	18,0%	22,0%	20,0%	18,0%	15,0%	100,0%

Tabela 16: Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Funções

		Funções							Total
		Gestor de cliente	Coordenador geral	Coordenador de agência	Outros	Técnico de risco e crédito	Administrativo	Chefe de serviços	
Sofre com cefaleias dores de cabeça	Sim	55	2	6	2	13	4	2	84
		65,5%	2,4%	7,1%	2,4%	15,5%	4,8%	2,4%	100,0%
	Não	102	9	34	19	17	9	10	200
		51,0%	4,5%	17,0%	9,5%	8,5%	4,5%	5,0%	100,0%

Relativamente à questão “Sofre de cefaleias”, foi possível apurar que a faixa etária que sofre mais com as cefaleias é dos 31 aos 35 e é mais notável nos colaboradores que desempenha funções de gestor de clientes.

Tabela 17: Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas

		Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas		Total
		Sim	Não	
Sofre com cefaleias dores de cabeça	Sim	16	60	76
		21,1%	78,9%	100,0%
	Não	54	136	190
		28,4%	71,6%	100,0%

Resultados

Para responder à questão “sofre de cefaleias e faz pausas”, verificou-se que, os inquiridos que sofrem com cefaleias 78,9% não fazem pausas a cada 2 horas de trabalho laboral.

Tabela 18: Sofre com cefaleias dores de cabeça vs Prática exercício físico regular

		Prático exercício físico regular		Total
		Sim	Não	
Sofre com cefaleias dores de cabeça	Sim	36	48	84
		42,9%	57,1%	100,0%
	Não	108	92	200
		54,0%	46,0%	100,0%

Analisou-se a questão “sofre de cefaleias e prática exercício físico”, de acordo com a mesma, podemos dizer que, os inquiridos que mais sofrem de cefaleias não praticam exercício físico (57,1%).

Tabela 19: Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Escalões etários

		Escalões etários						Total
		25 ou menos anos	Dos 31 aos 35	Dos 36 aos 40	Dos 41 aos 45	Dos 46 aos 50	51 ou mais anos	
Tem dores ou desconfortos durante o trabalho	Sim	16	10	18	16	12	8	80
		20,0%	12,5%	22,5%	20,0%	15,0%	10,0%	100,0%
	Não	12	50	40	36	38	28	204
		5,9%	24,5%	19,6%	17,6%	18,6%	13,7%	100,0%

Resultados

Tabela 20: Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Funções

		Funções						Total	
		Gestor de cliente	Coordenador geral	Coordenador de agência	Outros	Técnico de risco e crédito	Administrativo		Chefe de serviços
Tem dores ou desconfortos durante o trabalho	Sim	54	0	6	2	8	6	4	80
		67,5%	0,0%	7,5%	2,5%	10,0%	7,5%	5,0%	100,0%
	Não	103	11	34	19	22	7	8	204
		50,5%	5,4%	16,7%	9,3%	10,8%	3,4%	3,9%	100,0%

Verificou-se a questão “tem dores ou desconfortos no seu trabalho” com a faixa etária e as funções, sendo que a faixa etária que apresenta mais dores ou desconfortos são os inquiridos com menos de 25 anos e dos 36 aos 45 anos, na sua maioria gestores de clientes.

Tabela 21: Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas

		Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas		Total
		Sim	Não	
Tem dores ou desconfortos durante o trabalho	Sim	20	56	76
		26,3%	73,7%	100,0%
	Não	50	140	190
		26,3%	73,7%	100,0%

Quanto à análise da questão “tem dores ou desconfortos e faz pausas”, verificou-se que, dos inquiridos que têm dores 73,7% não fazem pausas a cada 2 horas de trabalho laboral.

Resultados

Tabela 22: Tem dores ou desconfortos durante o trabalho vs. Pratica exercício físico regular

		Pratica exercício físico regular		Total
		Sim	Não	
Tem dores ou desconfortos durante o trabalho	Sim	38	42	80
		47,5%	52,5%	100,0%
	Não	106	98	204
		52,0%	48,0%	100,0%

Constatou-se que, quanto à questão “tem dores e desconfortos e pratica exercício físico”, os inquiridos que mais têm dores e desconfortos são quem na sua maioria não pratica exercício físico (52,5%).

4.8.6 Análise da Sinistralidade

Averiguou-se os acidentes de trabalho ocorridos, ausências laborais e quais as lesões que conduziram às mesmas nos balcões em estudo. Para obtermos essas informações fez-se a solicitação aos serviços centrais do Banco X dos últimos 5 anos, tendo sido facultada a informação relativamente aos anos 2009 a 2013.

Assim, verificou-se que, o número por ano de sinistralidade é bastante reduzido, sendo que a sua maioria acontece no local de trabalho e com uma maior frequência no género feminino.

Tabela 23: Sinistralidade por género e ano de ocorrência

Ano Sinistro	Género		
	Feminino	Masculino	Total
2009	5	6	11
2010	5	7	12
2011	2	0	2
2012	5	2	7
2013	7	3	10
Total	24	18	42

Resultados

Tabela 24: Sinistralidade por circunstâncias e ano de ocorrência

Ano Sinistro	Circunstâncias		
	In-itinere	Local ou no tempo de trabalho	Total
2009	0	11	11
2010	5	7	12
2011	1	1	2
2012	3	4	7
2013	4	6	10
Total	13	29	42

Constatou-se pela tabela abaixo que, dos acidentes ocorridos resultaram 24 incapacidades que deram a origem de uma perda de 2073 dias de trabalho.

Tabela 25: Sinistralidade por circunstâncias e ano de ocorrência

Ano Sinistro	Incapacidades	
	Nº Incapacidades	Incapacidades (dias)
2009	4	360
2010	4	293
2011	2	10
2012	5	610
2013	9	800
Total	24	2073

A escassez de informação associada aos acidentes de trabalho ocorridos no período compreendido entre 2009 e 2013, que constituem a amostra, não permitiu reunir alguma informação pertinente, no âmbito dos objetivos propostos. Verificou-se que dos acidentes, a abordagem efetuada pelo Banco X, esteve relacionada com o

Resultados

cumprimento formal da lei, através do preenchimento da participação do acidente de trabalho à entidade seguradora, art.º 15 do DL nº 143/99 de 30/04.

Todavia, foi possível obter uma informação um pouco mais pormenorizada sobre as ausências laborais, pelo que, se verifica um grande número de ausências laborais em relação aos sinistros o que podemos deduzir as ausências laborais ocorreram por motivos pessoais e não profissionais, constata-se ainda que as ausências laborais ocorrem com uma maior frequência no distrito de Lisboa do que no Porto.

Tabela 26: nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2009

2009	Nº AUSÊNCIAS		Nº DIAS AUSÊNCIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
LISBOA	41	58	799	1108
PORTO	3	4	30	103

Tabela 27: nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2010

2010	Nº AUSÊNCIAS		Nº DIAS AUSÊNCIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
LISBOA	34	51	715	877
PORTO	2	3	17	61

Tabela 28: nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2011

2011	Nº AUSÊNCIAS		Nº DIAS AUSÊNCIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
LISBOA	32	37	1008	585
PORTO	1	2	4	40

Resultados

Tabela 29: nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2012

2012	Nº AUSÊNCIAS		Nº DIAS AUSÊNCIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
LISBOA	38	39	1013	649
PORTO	3	7	22	58

Tabela 30: nº de ausências laborais e nº de dias de ausência 2013

2013	Nº AUSÊNCIAS		Nº DIAS AUSÊNCIA	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
LISBOA	46	42	985	1137
PORTO	3	2	19	14

4.8.7 Avaliação Ergonómica

Questionou-se os inquiridos quanto ao seu posto de trabalho de forma a perceber se a nível ergonómico os postos de trabalho estão bem adequados.

Assim, em relação à cadeira de trabalho temos as seguintes opiniões:



Figura 86: Cadeira de trabalho – confortável

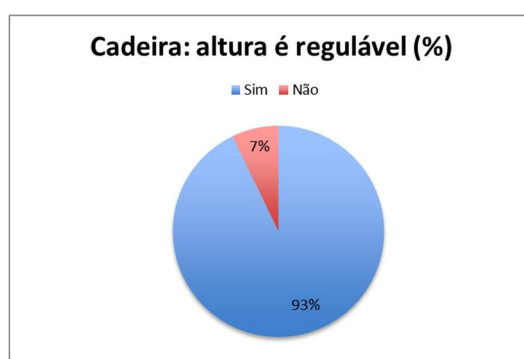


Figura 87: Cadeira de trabalho – altura

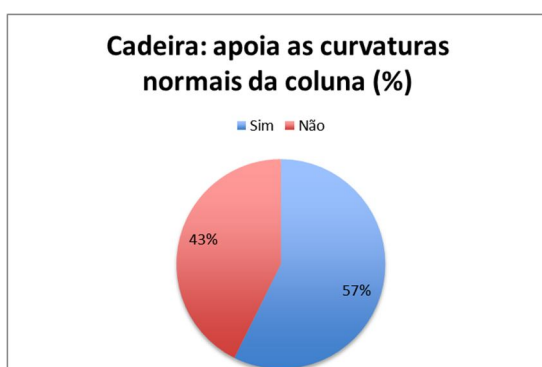


Figura 88: Cadeira de trabalho – curvaturas



Figura 89: Apoio para pés

Verificou-se pelas questões colocadas aos inquiridos quanto à cadeira do posto de trabalho que, na sua generalidade a cadeira é boa, ainda assim, deveria de ter um maior reforço na zona lombar. Embora não se tenha verificado diferenças estatísticas significativas, constatou-se que, o género feminino e os inquiridos do distrito de Lisboa são os que mais refutaram a ergonomia relativamente à cadeira de trabalho. Quanto ao apoio para pés,

Resultados

verificou-se que, apenas uma minoria utiliza (13%), sendo mais utilizado pelos inquiridos do género masculino e pertencem ao distrito de Lisboa.



Figura 90: Mesa de trabalho - altura



Figura 91: Mesa de trabalho – bordas e cantos



Figura 92: Mesa de trabalho - espaço

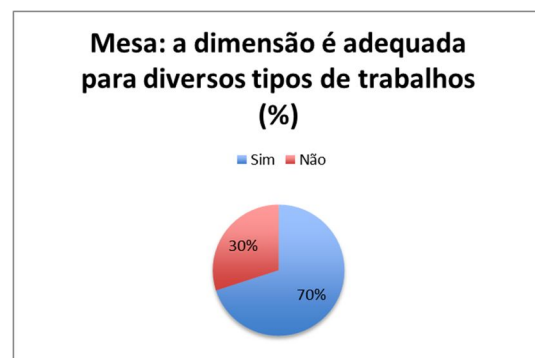


Figura 93: Mesa de trabalho - dimensão



Figura 94: Posto de trabalho – entrada/saída

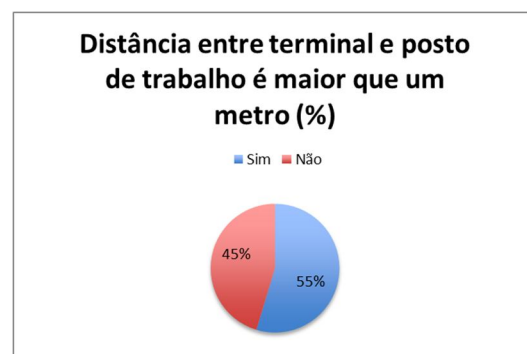


Figura 95: Posto de trabalho – distância

Resultados

Quanto à mesa de trabalho, constatou-se que, na sua generalidade tem as dimensões adequadas, contudo os seus cantos e rebordos não são arredondados. Não se registaram diferenças estatísticas significativas, sendo que, quem mais contestou em relação aos cantos foram os indivíduos pertencentes ao distrito do Porto.

Relativamente ao espaço entre os postos de trabalho é o género feminino quem mais refuta a distância entre o terminal e o posto de trabalho. Não se verificaram diferenças estatísticas significativas quanto aos distritos. Podemos dizer que na generalidade existe um bom espaço entre os postos de trabalho.



Figura 96: Monitor – altura da visão



Figura 97: Monitor – ajustável

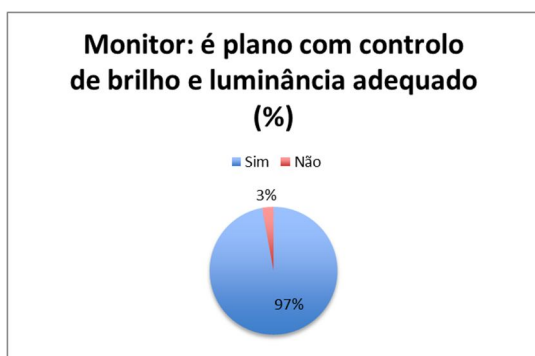


Figura 98: Monitor – brilho

De acordo com os inquiridos, verificou-se que, os monitores ou ecrãs de visualização estão adequados ao colaborador, pelo que, não se encontraram diferenças estatísticas significativas quer quanto ao género quer quanto ao distrito.

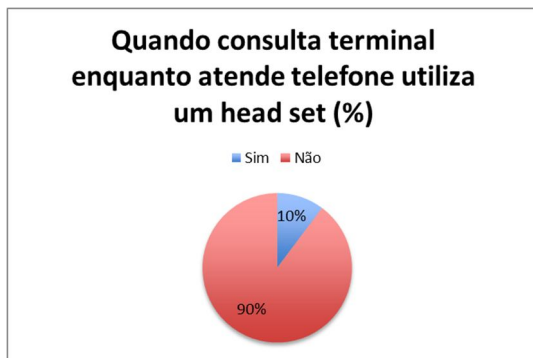


Figura 99: head set

Constatou-se que a grande maioria (90%) dos inquiridos não utiliza um head set para atendimento telefónico, sendo que da sua minoria os que utilizam são na maioria homens e pertencem ao distrito de Lisboa.



Figura 100: Alternar postura

Pela figura acima, verificou-se que, o espaço de trabalho é bom, uma vez que permite ao colaborador alternar a sua postura. Na análise efectuada não se verificaram diferenças entre o género e distrito.

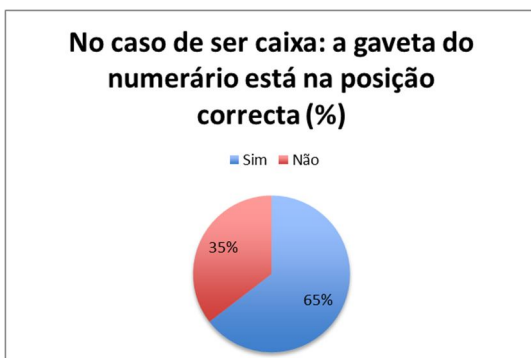


Figura 101: Gaveta do numerário

Quanto aos caixas estes na sua maioria referem que a gaveta está na posição correcta, sendo que os inquiridos que referem que a gaveta do numerário não está na posição correcta são na sua maioria do género masculino e pertencem na sua ao distrito do Porto.

Resultados

5. Discussão dos Resultados

O Capítulo de discussão dos resultados encontra-se estruturado em quatro secções: na primeira parte será realizada a caracterização da amostra; na segunda serão discutidos os resultados obtidos com fatores organizacionais; na terceira parte serão analisados os resultados obtidos com os fatores ambientais; na quarta parte serão analisados e discutidos os resultados obtidos referentes aos fatores comportamentais.

5.1 Caracterização dos Recursos Humanos

Das respostas dos inquiridos, verificou-se que, os recursos humanos objeto deste estudo são maioritariamente homens. A sua distribuição por distrito é muito idêntica (140-Lisboa e 144-Porto) e têm idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos. Quanto ao estado civil, são maioritariamente casados e os níveis mais altos de habilitações literárias são o 12º ano e a Licenciatura.

No que diz respeito à antiguidade na instituição, constata-se que, a maioria se encontra a trabalhar na instituição desde há algum tempo, mais precisamente entre 5 e 15 anos e, neste caso, verificou-se que, são as mulheres que estão há menos tempo na instituição, pelo contrário, observou-se que, são os homens quem conta com mais anos de trabalho na instituição (vide figura abaixo).

Note-se que uma grande maioria dos inquiridos desempenha funções de gestor de cliente. A função de gestor de cliente é uma função na Banca cujo objetivo é a captação e gestão das carteiras de clientes, logo, é recorrente ser a função com maior número de trabalhadores. Apuramos ainda que os coordenadores gerais e de agência são maioritariamente homens (fig. 103).

Discussão dos Resultados

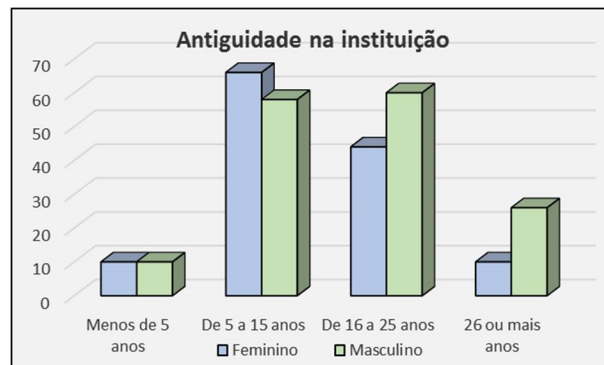


Figura: 102 Antiguidade na Instituição

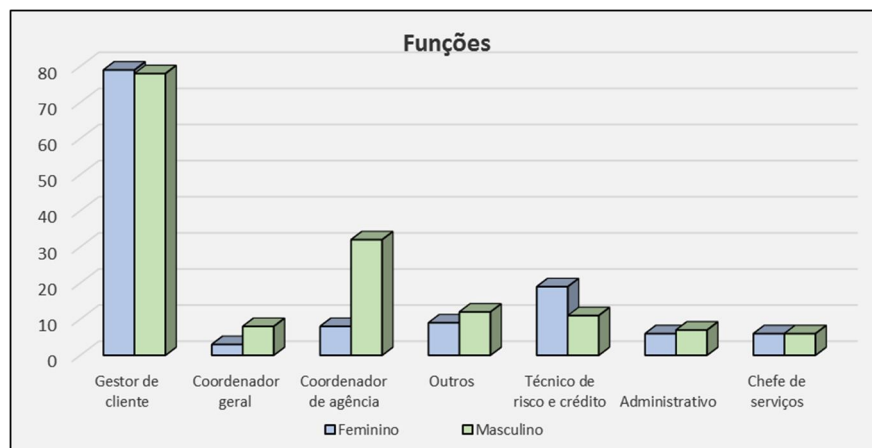


Figura 103: Funções

5.2 Fatores Organizacionais

Confirmou-se que os trabalhadores têm uma boa percepção quanto à motivação e bem-estar que a instituição lhes proporciona, visto que a instituição proporciona ações de formação e permite o desenvolvimento de novas funções. Em suma, o crescimento profissional dos colaboradores, para Walton¹⁴⁹, é um dos critérios a ter em consideração para determinar a boa qualidade de vida no trabalho. De acordo com um estudo da banca portuguesa¹⁵⁰, verificou-se que os colaboradores da banca frequentam ações de formação para atualização (63%) e para conhecimento de novos produtos (53,6%).

No que diz respeito à atribuição de incentivos pelo desempenho, cerca de 50% dos colaboradores concorda que a instituição lhe fornece incentivos, nomeadamente, o género masculino e o distrito do Porto. Todavia, cerca de 30% dos colaboradores discordam desta apreciação predominantemente no distrito de Lisboa.

Quanto ao *feedback* que a instituição lhes fornece, as opiniões divergem, pois cerca de metade dos colaboradores tem a percepção que a instituição comunica com eles dando-lhes o *feedback* do seu desempenho, embora uma parte significativa dos colaboradores não tenha essa percepção. No estudo do EWCS⁹ 2010¹⁵¹, verificou-se que, uma grande parte dos portugueses considera que lhes é dado o *feedback* (83%) enquanto que na UE apenas 75,3% o considera. A percepção do trabalho realizado gera satisfação e motivação para o desenvolvimento das tarefas.

Observou-se que a instituição clarifica os objetivos e proporciona um ambiente cooperante. Há uma preocupação da parte da instituição em motivar e satisfazer os seus colaboradores, nomeadamente, no que concerne ao desenvolvimento e

⁹ EWCS de 2010 é um inquérito sobre as condições e a qualidade de trabalho aplicado em 34 países europeus nas empresas que prestam serviços. Foi selecionada a opção comparação de Portugal com UE 28.

formação dos colaboradores. Porém, embora exista uma satisfação geral, constata-se algumas “arestas” que necessitam de melhoramento.

Existe um bom ambiente de trabalho e por sua vez uma boa qualidade de vida no trabalho, porém, verificou-se que, os inquiridos do distrito do Porto têm uma percepção melhor quanto à QVT do que os do distrito de Lisboa. De acordo com o estudo, as funções que têm uma menor percepção da QVT são os gestores de clientes, os coordenadores gerais e os coordenadores de agência. Pelo contrário, os inquiridos com habilitações literárias superiores têm uma maior percepção da QVT. Verificou-se ainda que, existe alguma discordância relativamente à remuneração de horas extra, nomeadamente, no género feminino e nos inquiridos do distrito de Lisboa. Já quanto à disponibilidade que a instituição concede aos seus colaboradores para tratar de assuntos pessoais, a maioria reconhece essa disponibilidade, porém, este facto é mais referenciado pelo género masculino e pelos inquiridos do distrito do Porto. De acordo com o estudo na banca portuguesa, sabemos que cada vez mais os bancários fazem horas extra sem serem remuneradas. Ainda assim, verifica-se que na sua maioria conseguem conciliar o trabalho com a vida pessoal¹⁵⁰.

5.3 Fatores Ambientais

Questionou-se os colaboradores quanto à iluminação, ao ruído e ao conforto térmico, de forma a perceber se se encontram adequados ao meio ambiente. Quanto ao ruído, verificou-se que, a maioria refere que o barulho ambiente nas agências não os incomoda, sendo que apenas 35% referiu que o barulho era incomodativo no desempenho das suas tarefas. É de realçar que os inquiridos que responderam positivamente são do distrito de Lisboa.

Relativamente à iluminação dos postos de trabalho, apuramos que 42% respondeu que a mesma é insuficiente, sendo que há uma prevalência do género masculino.

Em relação ao conforto térmico, a sua larga maioria respondeu que o mesmo era adequado.

Podemos concluir que o ambiente de trabalho em geral é bom, sendo que a iluminação requer algum cuidado, pois a mesma poderá trazer repercussões na saúde dos trabalhadores, nomeadamente, ao nível visual.

5.4 Fatores Comportamentais

Constatou-se neste estudo que, os colaboradores do Banco X consideram que existe uma baixa percepção quanto à igualdade de tratamentos e à remuneração, contudo, para estes há reconhecimento dos seus esforços por parte da instituição e, na sua maioria, consideram-se satisfeitos com a qualidade de vida. Importa referir ainda que, na comparação realizada entre os géneros, é o género masculino que está mais descontente com a remuneração e com o reconhecimento, embora sejam os mais satisfeitos quanto à qualidade de vida e à igualdade de tratamento. De acordo com os distritos, devemos destacar que o distrito do Porto é o que apresenta maior concordância nestes fatores. De acordo com as funções, verifica-se que os coordenadores gerais e de agência, em comparação com as restantes funções, são os que maior satisfação e reconhecimento têm em relação à sua instituição, sendo que este facto também é predominante nos colaboradores mais antigos na instituição. Esta situação poderá ser explicada pelo cargo que estes desempenham, uma vez que se trata de cargos de chefia, e para os alcançar presume-se que tivessem que passar primeiro pelas outras funções, nomeadamente, a de gestor de cliente. Constatou-se ainda pelo EWCS 2010¹⁵¹ que, os inquiridos deste estudo estão em consonância no que diz respeito à questão de satisfação com as condições de trabalho e à remuneração. Segundo o inquérito, 68,4% dos Portugueses e 58,1% dos trabalhadores da restante UE estão satisfeitos e 43,8% dos Portugueses diz que não é bem pago pelo que faz, já 41,6% dos trabalhadores da restante UE concorda que é bem paga pelo que faz.

Quanto à percepção que os colaboradores têm da realização profissional e pessoal, verificou-se que, todos consideram de elevada importância a mesma, sendo que desempenham as suas funções de forma a alcançarem a sua plenitude. Comparativamente às funções desempenhadas, apurou-se também neste fator que as funções de coordenador geral e de agência têm uma percepção positiva quanto à

realização profissional e pessoal em comparação com os gestores de cliente. Como explicamos anteriormente, pressupomos que esteja relacionado com o tipo de cargo desempenhado, pois os coordenadores estarão profissionalmente mais realizados, visto estarem hierarquicamente acima dos gestores de clientes. Há a referir que comparativamente aos distritos, é no distrito de Lisboa que se verifica uma maior perceção quanto à realização profissional. Constatou-se ainda que, este fator é menos valorizado pelos mais velhos e pelos mais jovens. Quanto aos mais velhos, muitos já poderão estar em fim de carreira e não ambicionam nada mais para além da sua reforma. Quanto aos mais novos, o facto de a sua perceção ser menor, poderá ter origem na sua pouca experiência, na sua juventude e nos poucos anos de experiência de trabalho na instituição. Podemos ainda concluir que não se verifica a síndrome de *Bournout* nestes colaboradores visto que não existe uma baixa realização profissional nem desvalorização do seu próprio trabalho⁸⁸. A realização profissional e pessoal proporciona felicidade aos indivíduos⁹²

Percecionamos que os colaboradores do Banco X têm objetivos e aspirações de carreira, estão dispostos a aceitar mais responsabilidades no seu trabalho e disponíveis para o processo de adaptação a novas condições de trabalho, caso o mesmo assim o exija. É de realçar que neste fator os colaboradores mais velhos são os que têm uma menor perceção destas componentes, dada a idade e por estarem em fim de carreira, o que determina que os seus objetivos e aspirações na carreira sejam diminutos, sendo que o inverso acontece nos colaboradores mais jovens. Concluimos que os colaboradores, para além de satisfeitos com o seu trabalho, estão também motivados para o mesmo. Comparativamente, analisamos um estudo sobre a banca portuguesa no qual se refere a oportunidade de desenvolvimento de carreira como sendo um benefício do trabalho bancário¹⁵⁰.

Para percebermos se os funcionários estão integrados na instituição foram colocadas algumas questões sobre a inibição, discriminação e se colocaria a hipótese de mudar de emprego. Verificou-se, pela generalidade das respostas, que os colaboradores da instituição se sentem bem integrados na Instituição. Este fator é bastante positivo, pois

torna-se fundamental para o bom desempenho profissional e leva-nos a concluir que existe um bom ambiente de trabalho entre os colaboradores, sendo que este estudo também está em consonância com um estudo realizado aos bancários brasileiros¹⁵² no qual a maior parte dos bancários avaliou positivamente o relacionamento com os colegas, logo a sua boa integração na instituição.

Podemos referir ainda que a questão da discriminação corrobora o EWCS 2010¹⁵¹ que demonstra que nas empresas de serviços em Portugal (96%) e na UE (93,5%) os colaboradores consideram também que não são alvo de discriminação.

Quanto à verificação das questões relacionadas com o cumprimento e a disponibilidade para o trabalho, constatou-se, que na generalidade dos inquiridos, todos estão disponíveis para trabalho extra e para efetuarem horas extra de forma a cumprir com o solicitado pela instituição, e não se verificou diferenças quanto ao género. Comparativamente ao estudo ECWS^h 2010¹⁵³, verificou-se que, os trabalhadores no sector bancário trabalham em média 39 horas por semana, em relação às 38 horas na UE-28. No entanto, tanto na UE-28 como no sector bancário os homens tendem a trabalhar mais horas do que as mulheres.

5.4.1 Lesões Músculo-esqueléticas

Quando questionamos os inquiridos sobre o cansaço ao final do dia, verificou-se que o número de respostas foi igual. Os ritmos acelerados para o cumprimento de objetivos a que os bancários estão sujeitos, as horas extra, a sobrecarga mental que

^h EWCS de 2010 é um inquérito sobre as condições e a qualidade de trabalho aplicado em 34 países europeus. A análise sectorial tem por base o relatório de síntese e as análises secundárias do Quinto Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho. O relatório compara aspetos do trabalho no sector com o UE28 como um todo.

o próprio trabalho exige e o facto do trabalho bancário ser realizado num posto de trabalho com um ecrã de visualização poderá originar o cansaço. Verificou-se que esse sintoma é mais predominante no género feminino e no distrito de Lisboa. Pela revisão bibliográfica, sabemos que o excesso de esforço intelectual causa fadiga mental e psicológica¹⁵⁴, assim, o uso prolongado de ecrã de visualização vai aumentar o esforço intelectual. De acordo com o EQLSⁱ 2012¹⁵⁵, verificou-se que, relativamente ao cansaço no trabalho, 29% dos inquiridos em Portugal chega a casa “várias vezes por semana cansado do trabalho” e na UE-27 24,9% e “várias vezes por mês”, em Portugal 24,9% e na UE-27 28,3%. Estes dados levam-nos a concluir que em Portugal existem um número bastante considerável de queixas quanto ao cansaço no trabalho, pelo que, com os dados obtidos neste estudo referente ao sector bancário, certificou-se que o mesmo não é exceção.

Neste estudo, quanto à questão relacionada com o *stress* no trabalho, apenas 34,5% respondeu que sofria dessa patologia, sendo na sua maioria mulheres e cujo distrito com maior número de resposta foi Lisboa. Comparativamente com o estudo do EQLS¹⁵⁵, verificou-se que 37,6% dos inquiridos de Portugal sofrem de *stress* no trabalho ou em casa, enquanto a média da UE é de 43,5%.

Pelo estudo realizado no sector da banca¹⁵⁶, apurou-se que nos locais de trabalho onde existem níveis altos de intensidade de trabalho e de autonomia, os trabalhadores têm um bom controlo sobre o seu trabalho. Nos locais de trabalho em que os níveis de intensidade de trabalho são altos e os níveis de autonomia baixos, predomina o *stress* e problemas de saúde mental. Nos postos de trabalho em que existem baixos

ⁱ EQLS é um inquérito realizado nos 27 Estados-Membros da UE e 7 países terceiros sobre a qualidade de vida na Europa em 2011-12

níveis de intensidade de trabalho e baixos níveis de autonomia o *stress* é inexistente, no entanto, predomina a frustração e baixa motivação.

Verificou-se que os inquiridos deste estudo que apresentam dores durante o trabalho e também cefaleias, são os colaboradores que desempenham funções de gestor de clientes, com menos de 25 anos e entre os 36 a 45 anos. Habitualmente, estes colaboradores que apresentam maiores queixas encontravam-se a digitar (maioritariamente ocorre no género feminino) ou a realizar funções de caixa (maioritariamente ocorre no género masculino). Porém, as zonas anatómicas com maior prevalência de dor, relatadas pelos inquiridos são:

- Cervical (31%, na sua maioria do género feminino e com maior incidência no distrito de Lisboa);
- Cabeça (29,6%, na sua maioria do género feminino e com maior incidência no distrito de Lisboa);
- Zona Lombar (14%, na sua maioria do género feminino e com maior incidência no distrito de Lisboa);

Averiguamos que os colaboradores que apresentam estas queixas não realizam pausas a cada 2 horas de trabalho e não praticam qualquer tipo de exercício físico. Apuramos que a ausência de pausas no tempo de trabalhado de acordo com OSHA 2007¹⁵⁷ é um dos fatores que aumentam a LME e de acordo com alínea d) do artigo 6.º do Decreto-Lei 349/93 a atividade dos trabalhadores deve ser organizada para que o trabalho diário com o computador seja periodicamente interrompido por pausas ou mudanças de atividade, para assim reduzir a pressão do trabalho. O exercício físico é benéfico para a saúde física e mental. Trata-se de um elemento importante para relaxamento de músculos, tensão e pressão, pelo que a sua prática diminui o risco também de LME e de riscos relacionados com o foro psicológico.

Podemos verificar que na sua maioria as lesões não afetam o desempenho dos colaboradores nem os impede de trabalhar.

Relativamente à questão “*realiza movimentos repetitivos*”, verificou-se que uma grande maioria dos inquiridos - 77% - respondeu que sim, sendo maioritariamente homens. Sabemos que o trabalho de um caixa num banco exige uma sobrecarga de movimentos repetidos, nomeadamente, aquando da receção/ou entregas de numerário, sendo que estes movimentos se tornam fatigantes e a longo prazo poderão conduzir a lesões musculares, pelo que os trabalhadores deveriam alternar a posição, uma vez que esta tarefa é desempenhada sentado.

No que diz respeito ao exercício físico, constatou-se que 51% dos inquiridos respondeu que pratica regularmente alguma atividade física, enquanto 79% diz que não. Dos praticantes, verificou-se que na sua maioria são do género masculino e do distrito do Porto. Através das constatações anteriormente referidas, podemos concluir que os inquiridos que praticam exercício físico estão menos sujeitos a lesões ou dores, pois, como foi constatado anteriormente, as dores ou lesões predominam no distrito de Lisboa e no género feminino.

5.4.2 Sinistralidade

De acordo com os dados facultados pelo Banco x, verificou-se que existem poucos acidentes de trabalho. No entanto, com os dados do boletim estatístico de 2015¹⁵⁸ sobre o total de acidentes de trabalho registados em Portugal em todos os sectores de atividade, verificou-se que em 2013 o total de acidentes de trabalho foi de 91.964

(60.327 homens e 31.637 mulheres), no distrito de Lisboa a taxa de incidência é de 27,74% e no distrito do Porto é de 40,09%, sendo no sector financeiro a taxa de incidência de 5,08%. O relatório de segurança e saúde no trabalho¹⁵⁹ mostra-nos que existiu em 2013 um total de 454 acidentes no sector financeiro, destes 149 acidentes não houve a assinalar dias de ausência laboral como consequência; 47 acidentes que provocaram 1 a 3 dias de ausência laboral; 166 que estiveram na origem de 4 a 30 dias de ausência laboral e 92 que resultaram em mais de 30 dias de ausência laboral. Estes acidentes originaram um total de 9.038 dias perdidos: destes 90 dias perdidos foram com ausência laboral de 1 a 3 dias; 2.171 com ausência laboral de 4 a 30 dias e 6.777 com mais de 30 dias de ausência laboral. Podemos concluir que este sector de atividade origina poucos acidentes de trabalho. Neste estudo realizado ao Banco X, embora número de acidentes seja reduzido, verifica-se uma maior incidência no distrito de Lisboa do que no Porto. Embora não exista grandes diferenças são as mulheres que apresentam um maior número, contrariando a de sinistralidade verificada a nível nacional nos diversos sectores de atividade.

Relativamente às ausências laborais, verificou-se pelos dados obtidos que são na sua larga maioria por motivos pessoais. Porém, o Banco X não facultou elementos necessários para se poder apurar a origem das ausências laborais existentes nos 5 anos referenciados, apenas se verificou que não têm sofrido grandes alterações quanto ao seu número.

5.4.3 Avaliação Ergonómica

De acordo com os inquiridos, não foram dectatadas insatisfações no que concerne ao mobiliário. Apenas foram anotadas algumas situações, nomeadamente,: as cadeiras

deveriam ter um melhor reforço lombar (maior incidência das queixas ocorre no género feminino e no distrito de Lisboa); a mesa de trabalho na generalidade é boa, contudo, persistem algumas queixas quanto aos cantos e rebordo das mesmas; quanto ao espaço entre os postos e ao monitor estes são adequados; a gaveta de numerário está na posição correcta, no entanto, apenas alguns inquiridos do género masculino e na sua maioria pertencentes ao distrito do Porto referem o contrário.

De acordo com a avaliação acima referida, podemos verificar que o mobiliário é adequado ao desempenho das tarefas dos colaboradores, todavia, as poucas observações retratadas poderão estar na origem de algumas lesões anteriormente descritas, pelo que deveria ser efectuada uma verificação “*in loco*” agência a agência de forma a verificar estas ocorrências, corrigir e sugerir melhorias.

6. Conclusão

Após a análise dos fatores organizacionais, ambientais e comportamentais concluímos que:

1. A satisfação com a qualidade de vida no trabalho é boa, no entanto, a instituição deverá fornecer um maior *feedback* do trabalho, analisar as remunerações dos colaboradores face aos seus desempenhos e melhorar sistemas de incentivos;
2. Existe um ambiente cooperante e motivante para a aquisição de novas competências e progressão profissional;
3. Há uma boa integração dos colaboradores na instituição, porém, esta deveria efetuar um melhor reconhecimento dos seus esforços;
4. Os colaboradores estão disponíveis para novas condições de trabalho, se necessário, realizar trabalho extra e aceitar, assim, mais responsabilidades;
5. Os colaboradores com cargos superiores destacam-se pela sua satisfação quanto à realização profissional e reconhecimento, no entanto, percecionam uma menor qualidade de vida;
6. Os colaboradores pertencentes ao distrito do Porto destacam-se pela sua melhor perceção relativamente à qualidade de vida no trabalho, embora sejam os do distrito de Lisboa que se sentem mais realizados profissionalmente;
7. Quanto ao género, constata-se uma maior disponibilidade para o trabalho por parte do género feminino. Ainda assim, é o género masculino que tem uma melhor perceção quanto aos incentivos e remunerações;
8. A organização, o ritmo e a carga de trabalho requer alguma análise por parte da instituição, de forma a diminuir o *stress* e principalmente o cansaço dos colaboradores;
9. A sinistralidade neste sector de atividade é baixa, verificando-se um baixo absentismo, sendo que o que existe é maioritariamente por motivos pessoais;

Conclusão

10. Os colaboradores do género feminino e os colaboradores do distrito de Lisboa referem a ocorrências de dores durante o período laboral, nomeadamente, no desempenho de funções de digitação e de caixa. A incidência da dor prevalece nas seguintes zonas anatómicas: cervical, cabeça e zona lombar;
11. Os colaboradores não realizam pausas a cada 2 horas trabalhadas e são poucos os que praticam exercício físico. Crê-se que a instituição deveria considerar a implementação da prática de ginástica laboral como uma medida de melhoria das condições laborais, pois os colaboradores com maior referência a situações de dores são os que não praticam qualquer tipo de exercício físico;
12. No que diz respeito ao mobiliário, o mesmo é adequado, sendo que a cadeira de trabalho requer uma análise em termos de adequabilidade, bem como a iluminação dos postos de trabalho.

Na generalidade, nota-se que existe uma boa qualidade de vida no trabalho, verificando-se alguns aspetos a corrigir e a melhorar, nomeadamente, no âmbito da organização do trabalho e da ergonomia. Podemos dizer que, relativamente aos distritos em estudo, surgem algumas diferenças, sendo que o distrito que apresenta uma melhor perceção para a qualidade de vida no trabalho é o distrito do Porto.

Em suma, constatou-se que os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais estão bastante interligados entre si, podemos mesmo referir que dependem uns dos outros, pelo que, se não existir uma efetiva e harmoniosa correlação e sintonia entre os mesmos, aumentará a possibilidade de ocorrência de impactos negativos na produtividade.

7. Bibliografia

1. Nadler, DA, Lawler, EE. Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*. 1983; 11 (3): 20-30.
2. Green, F. *Demanding work: The paradox of job quality in the affluent economy*: Princeton University Press; 2006.
3. Eurofound, *Quality of life in europe: Working and living in an enlarged Europe 2005*; Accessed: 16.08.2013. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2005/95/en/1/ef0595en.pdf>.
4. França, AC. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*: Editora Atlas; 2003.
5. Alvesson, M. *Organization theory and technocratic consciousness: rationality, ideology, and quality of work*. 8 ed: W. De Gruyter; 1987.
6. Inocente, N J. *Síndrome de Burnout em professores universitários do Vale do Paraíba (SP)*. Campinas, SP Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Médicas 2005.
7. Tamayo, MR. *Burnout: implicações das fontes organizacionais de desajuste indivíduo-trabalho em profissionais da enfermagem*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*. 2009;22:474-82.
8. Johns, G. *Contemporary research on absence from work: Correlates, causes and consequences*. *International review of industrial and organizational psychology*. 1997;12:115-74.

Bibliografia

9. Johns G. Absenteeism and mental health. Handbook of mental health in the workplace. 2002:437-55.
10. Buunk, BP, Jonge, J, Ybema, JF, Wolff, CJ. Psychosocial aspects of occupational stress. In: Drenth, P.J.D., Thierry, H., Wolff, C.J., editors. Handbook of work and organizational: Work psychology (2nd ed). Hove, England: Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis; 1998. p. 145-82.
11. Bilhim, JAF. Questões actuais de gestão de recursos humanos: Inst. Sup. de Ciências Sociais e Políticas; 2002.
12. INSHT. La carga mental de trabajo.madrid: INSHT; Accessed 01.10.2014. available from: <http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichas%20de%20publicaciones/fondo%20historico/documentos%20divulgativos/docdivulgativos/psicosociologia/la%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>.
13. Barbosa, DC. Avaliação Ergonómica do Posto de Trabalho em Escritório 2008, Accessed 22.01.2014: Available from: <http://www.formate.com/component/jdownloads/viewdownload/9-higiene-e-seguranca-no-trabalho/4723-avaliacao-ergonomica-do-posto-de-trabalho-em-escritorio?Itemid=0>.
14. Rebelo, F. Ergonomia no dia a dia. Lisboa: Edições Sílabo; 2004.
15. Reis, J. Antecedentes. Fundação. Consolidação: 1821-1857, v.I: Banco de Portugal; 1996.
16. Bessa-Luis, A. Uma Vida, Uma obra: Banco Português do Atlântico; 1969.
17. Damas, C.A. Da fundação à fusão com o Banco Comercial de Lisboa. Braga: Banco Espírito Santo; 2001.

18. Almeida, PP, Freire, J. Banca e bancários em Portugal : diagnóstico e mudança nas relações de trabalho. Oeiras: Celta Editora; 2001.
19. Antunes, R, Silva, MA. O avesso do trabalho São Paulo, SP: Expressão Popular; 2004.
20. Ministros C. Decreto-Lei n.º 349/93, Prescrições Mínimas de Segurança e de Saúde Respeitantes ao Trabalho com Equipamentos Dotados de Visor; In: MESS, editor. Lisboa: Diário da República 1993: V. 231: 5554-56.
21. Maciel, RH, Cavalcante, R., Matos, TGR, Rodrigues, S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Psicologia & Sociedade*. 2007; 19(2): 117-28.
22. Sznelwar, LI, Massetti, M. Agressões ao corpo e/ou sofrimento psíquico? Um estudo construído a partir da experiência de trabalhadores com Ler/Dort. *Travailler*. 2002 ;8(2): 153-76.
23. Aubert, N. A neurose profissional. *Revista de Administração de Empresas*. 1993; 33: 84-105.
24. Brandão, AG, Horta, BL, Tomasi, E. Signs of musculoskeletal disorders in bank workers from the city of Pelotas and region: prevalence and associated factors. *Revista Brasileira de Epidemiologia*. 2005; 8(3): 295.
25. Murofuse, NT, Marziale, MHP. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de Lesões por Esforços Repetitivos: LER. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2001; 9(4): 19-25.
26. Schuler, RS, Jackson, SE. *Human Resource Management: Positioning for the 21st Century*. 6 ed: West Publishing Company; 1996.

27. O'Reilly, CA, Pfeffer, J. Unlocking the hidden value in organizations. *Employment Relations Today*. 2000; 27(2): 63-80.
28. Souza, LCP, Fontes, CEM. *Qualidade de vida no trabalho: saude emocional e gestao estrategica*. 2ª ed. São Paulo: Edicon; 2010.
29. Jeyaratnam, J. Desarrollo, tecnología y comercio - Capítulo 20. 2001. In: *Enciclopedia de la OIT. INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)*; (Issue).
30. Cooper, Ph.D , MD. Towards a model of safety culture. *Safety Science*. 2000; 36(2): 111-36.
31. Reason, J. Achieving a safe culture: Theory and practice. *Work & Stress*. 1998; 12(3): 293-306.
32. Barreto, M, Heloani, R. Violencia organizacional: un riesgo no visible, pero objetivo e innegable. *Institutional violence: an invisible risk, but real and undeniable. Salud de los Trabajadores*. Maracay. 2013; 21:1ª ed.: 69-86.
33. Luz, R. *Clima organizacional: Qualitymark*; 1996.
34. Litwin, GH, Stringer, RA. *Motivation and Organizational Climate*: Harvard University Press; 1968.
35. Souza, ELP. *Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam*. São Paulo: Edgard Blücher. 1978:91.
36. Coda, CWBR. *Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e liderança*. São Paulo: Atlas; 1997.
37. Oliveira, MA. *Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados*; 1; São Paulo: Nobel; 1995.

38. França, AC. Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed: Atlas; 2004.
39. Gil, AC. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais: Atlas; 2006.
40. Börner, FU, Schütz, H, Wiedemann, P. The fragility of omics risk and benefit perceptions. *Toxicology Letters*. 2011; 201(3): 249-57.
41. Meyer, JP, Allen, NJ. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*: Sage Publications; 1997.
42. Duarte, D, Borin, E., Almeida, M. A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e sua Influência na Vida dos Bancários. *Revista Eletrônica Polêmica*. 2010 v.9: 4(Issue): 74-81.
43. Al-Qutop, M, Harrim, H. Quality of Worklife Human Well-being Linkage: Integrated Conceptual Framework. *International Journal of Business and Management*. 2011; 6(8): 193-205.
44. Franca, AC. *Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000*: Universidade de São Paulo; 1996.
45. Werther, WB, Davis, K. *Personnel management and human resources*: McGraw-Hill; 1981.
46. Fernandes, EC. *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. 2 ed: Casa da Qualidade; 1996.
47. WHO. *Basic documents. Constitution of the World Health Organization*. Geneva: World Health Organization; 2014. Accessed: 23.10.2015. Available from: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-en.pdf#page=7>.

48. Horst, D, Broday, E., Bondarick, R., Serpe, L., Pilatti, L. . Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*. 2014; 2(5): 87-98.
49. Kanten, S, Sadullah, O. An Empirical Research on Relationship Quality of Work Life and Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012; 62: 360-6.
50. Hackman, JR, Oldham GR. Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 1975; 60(2): 159-70.
51. Westley, WA. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. *Human Relations*. 1979; 32(2): 113-23.
52. Timossi, L, Pedroso, B., Pilatti, L., Francisco, A. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de vida no Trabalho. *Revista de Educação Física/UEM*. 2009. v. 20, 3(Issue): 395-405.
53. Boog, G. Manual de gestão de pessoas e equipes. São Paulo: Editora Gente; 2002.
54. Shibuya, CC. Qualidade de vida só existe enquanto cooperação entre empresa e funcionário São Paulo: Associação Brasileira de Qualidade de Vida; 2010 Accessed: 18.09.2014. Available from: <http://www.abqv.com.br/portal/Content.aspx?id=58>.
55. Spector, PE. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences: Sage Publications; 1997.
56. Locke, EA. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette MD, editor. *Handbook of industrial and organizational psychology* Chicago: Rand McNally College Publishing Company; 1976. p. 1297-350.
57. Maslow, A. Motivation and Personality. New York: Harper; 1995.

58. Becker, TA. Maslow Enhanced 2011. Accessed 01.10.2014. Available from: <http://cibu.edu/featured/general-posts/maslow-enhanced/>.
59. Riggle, RJ, Edmondson, DR, Hansen, JD. A Meta-Analysis of the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*. 2009; 62(12): 1027-30c.
60. Rhoades, L, Eisenberger, R. Perceived organisational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 2002; 87(4): 698.
61. EU-OSHA. Segundo Inquérito Europeu às Empresas Sobre Riscos Novos e Emergentes — ESENER-2: EU-OSHA; 2014 Accessed 10.09.2015. Available from: <https://osha.europa.eu/>
62. EU-OSHA. Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) European Risk Observatory Report: EU-OSHA; 2012 Accessed 10.09.2015. Available from: <https://osha.europa.eu/>
63. EU-OSHA. Compreender a gestão dos riscos psicossociais e a participação dos trabalhadores através do Esener Uma síntese de quatro relatórios de análise secundária: EU-OSHA; 2011 Accessed 10.09.2015. Available from: <https://osha.europa.eu/>
64. Koltermann, I, Tomasi, E., Horta, B., Koltermann, A. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. *Saúde (Santa Maria)*. Ahead of Print. 2011; 37(2): 33-48.
65. Viana, MS, Andrade, A., Back, A.R., Vasconcellos, DIC. Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. *Motricidade*. 2010; 6 (1): 19-32.

Bibliografia

66. Dejours, C, Dessors, D., Desrlaux, F. Por um Trabalho, Fator de Equilíbrio. Revista de administração de Empresas, São Paulo. 1993; 33 (3): 98-104.
67. Charpentier, P, Deroy, X. et al,. Organization et gestion de l'entreprise. Paris: Economica; 2000.
68. Vărzaru, M. Resursele umane ale întreprinderii. Tribuna Economică, București. 2000.
69. Mondy, RW, Noe, RM, Premeaux, SR. Human resource management. New Jersey: Prentice Hall; 2002.
70. Pell, AR. The Complete Idiot's Guide to Human Resource Management: Alpha; 2001.
71. Freitas, LC. Manual de segurança e saúde do trabalho. 1ª ed. Lisboa: Edições Sílabo; 2008.
72. Bowditch, JLB, Anthony, F. Elementos de Comportamento Organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson Learning Cap.5; 2004. p. 80-92.
73. Losyk, B. ¡No te quemes!: cómo vencer el estrés y avanzar en el trabajo. Barcelona: Empresa Activa; 2006.
74. Levi, L. Factores psicosociales, estres y salud 1998. In: Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; v.II cap 34.
75. Callegari, A. Come vincere stress, ansia e depressione. Novara: Il Mosaico, SRL; 1999.
76. Serra, A. O distúrbio de stress pós-traumático 1ª, editor. Coimbra: Vale & Vale Editores, Lda; 2003.

77. Lazarus, RS, Folkman, S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer; 1984.
78. Selye, H. The stress of life. New York: McGraw-Hill; 1956.
79. Baines, J. Técnicas de hipnoconsciencia para el exito personal 4ª, editor. Santiago: Editorial universitária S.A.; 1989.
80. Parlamento Europeia e do Conselho. Directiva quadro nº 89/39. Relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria de segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho. In CEE. Jornal oficial da Comunidade Europeia. 1989: 391.
81. Grisci, CLI, Bessi, VG. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. Sociologias. 2004; 12: 160-200.
82. Giga, SI, Hoel, H. Violence and stress at work in financial services. Geneva: International Labour Organization; 2003.
83. Jacques, MG, Amazarray, MR. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Boletim de Saude. 2006; 20(1): 93-105.
84. Oliveira, PAB, Campello, JC. Cargas de trabalho e seu impacto sobre a saúde: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. Boletim de Saúde. 2006; 20(1): 69-92.
85. Rigopoulou I, Theodosiou M, Katsikea E, Perdiki N. Information control, role perceptions, and work outcomes of boundary-spanning frontline managers. Journal of Business Research. 2012; 65(5): 626-33.
86. Paschoal T, Tamayo A. Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de Psicologia (Natal). 2004; 9(1): 45-52.

87. NIOSH. Stress . . . at work: DHHS National Institute for Occupational Safety and Health; 1999 Accessed 15.08.2015. Available from: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>.
88. Coelho, JA. Prevenção de riscos psicossociais no trabalho em hospitais.2009.
89. Cox, T, Griffiths, AJ, Rial-Gonzalez, E. Research on Work-related Stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities; 2000. Available from: <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress>.
90. Eurofound. Work-related stress 2007. Accessed: 18.08.2014. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf>.
91. Ramos, F. El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik,SL; 1999.
92. França, AC, Rodrigues, AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas; 1999.
93. Maslach, CE, Jackson, SE. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, Nova York. 1981; V. 2: 99-113.
94. Maslach, C. Burnout: A multidimensional perspective. In: W. B. Schaufeli CM, & T. Marek editor. Professional burnout: Recent developments in theory and research. (19-32). Washington, DC: Taylor & Francis.; 1993.
95. Dormann, C, Zapf, D. Customer-Related Social Stressors and Burnout. Journal of Occupational Health Psychology. 2004; 9(1): 61-82.
96. Lee, RT, Ashforth, BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of Applied Psychology. 1996; 81(2): 123-33.
97. Krug, EG, et al. World report on violence and health. Geneva: World Health Organization; 2002. Available from: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42495/1/9241545615_eng.pdf.

98. Chappell, D, Di Martino, V. Violence at Work Third edition. Geneve: International Labour Office; 2006.
99. Astorga, CM. Estrés, burnout y mobbing: recursos y estrategias de afrontamiento Salamanca: Amarú Ediciones; 2005.
100. Leymann, H, Jacquemot, E. Mobbing: la persécution au travail: Seuil; 1996.
101. Piñuel y Zabala I. Mobbing, como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Sal Terrae. 2001.
102. Matos, PP. Higiene e segurança no trabalho. Qualidade de Vida. 2007. Accessed: 18.09.2014. Available from: http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/4693/higiene-e-seguranca-no-trabalho.html#conteudo_base.
103. Febase. Prevenção de riscos profissionais associados à banca e seguros: Federação do Sector Financeiro; 2010.Cd-Rom.
104. International Organization for Standardization. ISO 8995-1:2002 - Lighting of work places — Part 1: Indoor Geneve: ISO; 2002 Accessed: 18.09.2014. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:8995:-1:ed-1:v1:en>.
105. Ministros C. Decreto de Lei nº 243/86. Regulamento Geral de Higiene e Segurança do Trabalho nos Estabelecimentos Comerciais, de Escritórios e Serviços In: MESS, editor. Lisboa: Diário da Republica; 1986. V. 190: 2099-2106.
106. Serranheira, F, Uva, A Espírito-Santo, J. Estratégia de avaliação do risco de lesões músculo-esqueléticas de membros superiores ligadas ao trabalho aplicada na indústria de abate e desmancha de carnes em Portugal. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. 2009; 34: 58-66.

107. Oliveira, LM. Moderna Enciclopédia Universal. 1984. Lisboa: Círculo de Leitores. 1ª ed. v. 7.
108. OIT. Sistemas de Gestão da Segurança no Trabalho: diretrizes práticas da OIT Lisboa: IDICT; 2002.
109. Miguel, ASSR. Manual de higiene e segurança do trabalho. 11 ed. Porto: Porto Ed.; 2010.
110. Cabral, F. Higiene, Segurança, Saúde e Prevenção de Acidentes de Trabalho 2. Lisboa: Verlag Dashöfer Edições Profissionais Lda; 2003.
111. Ombredane, A, Faverge, JM. L'Analyse du Travail. Paris: PUF; 1995.
112. Freitas, LC. Gestão da segurança e saúde no trabalho 2. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas; 2003.
113. Sousa-Uva A, Serranheira F. Trabalho e Saúde/(Doença): o desafio sistemático da prevenção dos riscos profissionais e o esquecimento reiterado da promoção da saúde. Rev Bras Med Trab. 2013; 11(1): 43-9.
114. Ministros C. Portaria n.º 989/93. Prescrições mínimas de segurança e de saúde respeitantes ao trabalho com equipamentos dotados de visor; In: MESS, editor. Lisboa: Diário da Republica; 1993. V. 234: 5603.
115. Gaspar, CD. Ergonomia dos locais e postos de trabalho. Lisboa: IEFP; 2002.
116. Suter, AH. Naturaleza y efectos del ruido. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 2. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; 1998.
117. Ministros C. Decreto-Lei n.º 182/2006. Prescrições mínimas de segurança e de saúde em matéria de exposição dos trabalhadores aos riscos devidos aos agentes físicos (ruído); In: MESS, editor. Lisboa: Diário da Republica; 2006. V. 172: 6584-6593.

Bibliografia

118. ISO 1999:2013 - Acoustics — Estimation of noise-induced hearing loss Geneva: ISO; 2013 Accessed: 18.09.2014. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:1999:ed-3:v1:en>.
119. Lips, W et al. O trabalho com écrans de visualização. Lisboa: IDICT; 1991.
120. Nunes, I. Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. Lisboa: Verlag Dashöfer Edições Profissionais Lda. Available from: <http://www.hst.pt/>.
121. Hagberg, M, Silverstein, BA, et al. Work Related Musculoskeletal Disorders: A Reference for Prevention. London, Taylor & Francis. 1995.
122. NRC & IM. Musculoskeletal disorders and the workplace: low back and upper extremities. Washington DC, National Academies Press (US). 2001.
123. Mergener, CR, Kehrig, RT, Traebert, J. Sintomatologia músculo-esquelética relacionada ao trabalho e sua relação com qualidade de vida em bancários do Meio Oeste Catarinense. Saúde e Sociedade. 2008; 17(4): 171-81.
124. Figueiredo, F, Alvão, M. Ginástica laboral e ergonomia. Rio de Janeiro: Sprint; 2005
125. Martins, T, Bethônico, F, Tedeschi, C, Resende, M. Effects of work gymnastics on teleassistance employees: Acta Fisiátrica; 2007. Accessed 01.10.2015. 14(1): 25-31. Available from: <http://www.actafisiatrica.org.br/edicoes.asp?vol=14&ano=2007>.
126. Oliveira, J. A importância da ginástica laboral na prevenção de doenças ocupacionais. Revista de Educação Física. 2007; 139: 40-9.
127. Mendes, R. Ginástica laboral: implementação e benefícios nas indústrias da cidade industrial de Curitiba. Curitiba: Centro federal de educação tecnológica; 2000.
128. Canete, I. Humanização - Desafio da Empresa Moderna: a ginástica laboral como um caminho: Icone; 2001.

Bibliografia

129. Lima, V. Ginástica laboral: Atividade física no ambiente de trabalho: Phorte; 2007.
130. Zilli, CM. Manual de cinesioterapia ginastica laboral uma tarefa interdisciplinar com acção multiprofissional. 1ª, editor: Lovise; 2002.
131. Lima, D. Ginástica Laboral - Metodologia de Implantação de Programas com Abordagem Ergonómica. São Paulo: Fontoura; 2004.
132. Ministros C. Lei n.º 98/2009. Reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais, incluindo a reabilitação e reintegração profissionais In: AR, editor. Lisboa: Diário da Republica; 2009. V. 172: 5894-5920.
133. Heinrich, HW, Granniss, ER. Industrial Accident Prevention. New York: McGraw-Hill Book Co.; 1959.
134. Bird, FE, Germain, GL. Damage control : a new horizon in accident prevention and cost improvement. Loganville, Georgia: The Institute Publishing; 1987.
135. OHSAS 18001 Occupational Health and Safety Management Systems Requirements Standard: Occupational Health & Safety Zone; 2007. Available from: <http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com>.
136. Chagas, D. Cultura de segurança e acidentes de trabalho. Lisboa: Chiado Editora 2013.
137. EU-OSHA. Estimating the cost of accidents and ill health at work Executive summary. Luxembourg: EU-OSHA; 2013. Available from: <https://osha.europa.eu/>
138. EU-OSHA. Avaliação económica da prevenção dos acidentes de trabalho ao nível das empresas - facts 28. 2002.
139. OIT. Safe and healthy workplaces. Making decent work a reality. Gêneva: International Labour Office; 2007. Available from: www.ilo.org/safework/safeday.

140. EU-OSHA. Priorities for occupational safety and health research in Europe: 2013-2020 Luxembourg: EU-OSHA; 2013 Accessed: 10.09.2015. Available from: <https://osha.europa.eu/>
141. OIT. The ILO Report for World Day for Safety and Health at Work. Gêneva: International Labour Office.
142. Marconi, MA. Metodologia Científica: para o curso de direito. 2 ed. São Paulo: Atlas; 2001.
143. Almeida, JF, Pinto, JM. Teoria e investigação empírica nas ciências sociais. *Análise Social*. 1995; 11: 365-445.
144. Li, Q. A novel Likert scale based on fuzzy sets theory. *Expert Systems with Applications*. 2013; 40(5): 1609-18.
145. Laureano, R, Botelho MC. Testes de Hipóteses com o SPSS – O Meu Manual de Consulta Rápida; Lisboa: Silabo; 2013.
146. Marôco, J. Análise Estatística com o SPSS Statistics. 6ª ed. Pero Pinheiro: ReportNumber, Lda; 2014.
147. Sheskin, DJ. Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures. 3 ed: Chapman & Hall/crc; 2004.
148. Hill, MM, Hill, A. Investigação por Questionário. 2ª ed. Lisboa: Edições Silabo; 2009.
149. Walton, RE. Quality of Working Life: What Is It? *Sloan Management Review*. 1973; 15(1): 11.
150. Lima, MP, Guerreiro, A, Kolarova, M, Lino, M. Os quadros na banca portuguesa: processos de inovação, contextos de trabalho e enquadramento sindical. 2005. In: *Os Quadros na Banca Portuguesa: Diagnóstico Organizacional, Modelos de Liderança e*

Enquadramento Sindical [Internet]. Lisboa: Sindicato Nacional de Quadros e Técnicos Bancários (SNQTB); [539-58].

151. Eurofound. Fifth European Working Conditions Survey (EWCS)2010
Accessede: 20.08.2015. Available from:
<http://www.eurofound.europa.eu/surveys/data-visualisation/european-working-conditions-survey-2010>.

152. Silva, T. A qualidade de vida no trabalho dos bancários de instituições privadas: Fundação Pedro Leopoldo; 2013.

153. Eurofound. Fifth European Working Conditions Survey (EWCS) Working conditions and job quality across sectors in Europe, 2010. Accessed: 20.08.2015. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1384.htm>.

154. Moreira, A. Segurança e Saúde no Trabalho-Em Ambiente de Escritório. Lisboa: Lidel; 2010.

155. Eurofound. Third European Quality of Life Survey (EQLS) Quality of life in Europe: Impacts of the crisis 2012 Accessed: 20.08.2015. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/pt/surveys/european-quality-of-life-surveys-eqls/european-quality-of-life-survey-2012>.

156. Eurofound. Banking sector: Working conditions and job quality 2013 Accessed: 20.08.2015. Available from: <http://www.eurofound.europa.eu/>.

157. EU-OSHA. Work-related musculoskeletal disorders: Prevention report: EU-OSHA; 2007 Accessde: 10.09.2015. Available from: <http://osha.europa.eu/topics/msds>.

158. GEE, DSE, EMEE. Boletim Estatístico.Lisboa: Ministério da economia; 2015. Available from: www.gee.min-economia.pt/.

Bibliografia

159. GEE. Segurança e Saúde no trabalho Lisboa: Ministério da economia; 2013.
Available from: www.gee.min-economia.pt/.

Bibliografia

8. Anexos

8.1 Questionário

QUESTIONÁRIO

OBJECTIVO: Realização de uma investigação científica (Tese de Doutoramento) cuja finalidade é avaliar a qualidade de vida no trabalho dos bancários, a ergonomia e as lesões músculo-esqueléticas relacionadas com a actividade desempenhada.

Assinale somente uma opção.

Se não sabe responder ou não tem opinião formada face às questões colocadas assinale por favor a opção: Sem Opinião

1. Identificação:

Sexo

Marcar apenas uma oval.

Feminino

Masculino

2. Idade

Marcar apenas uma oval.

18-20

21-25

26-30

31-35

36-40

41-45

46-50

51-55

56-60

61-65

mais 66

3. Estado Civil

Marcar apenas uma oval.

Solteiro (a)

Casado (a)

Divorciado (a)

Separado (a)

União de facto

Viúvo (a)

4. Escolaridade

Marcar apenas uma oval.

- 4ª Classe
- 9º Ano
- 12º Ano
- Curso Técnico
- Bacharelato
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

5. Antiguidade na Instituição

Marcar apenas uma oval.

- menos de 5 anos
- de 5 a 15 anos
- de 16 a 25 anos
- de 26 a 35 anos
- de 36 a 45 anos

6. Funções que exerce actualmente

Marcar apenas uma oval.

- Assistente de cliente
- Gestor cliente
- Coordenador geral
- Coordenador de agência
- Promotor Comercial
- Assistente técnico
- Outra: _____

7. Distrito a que pertence a Instituição

Marcar apenas uma oval.

- Lisboa
- Porto

QUESTIONÁRIO (cont.)

8. ASPECTOS COMPORTAMENTAIS

Defina o grau de concordância que cada frase representa para si:

Marcar apenas uma oval por linha.

Sem

Discordo

Concordo

Anexos

	Opinião	Totalmente	Discordo	Concordo	Totalmente
Procuro formação continuamente para um melhor desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizo conhecimentos pessoais para desenvolver a carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante a realização pessoal e profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe um bom ambiente de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adapto-me a novas condições de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceitaria mais responsabilidades, se solicitado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dou a conhecer as minhas aspirações e objetivos de carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A minha remuneração está de acordo com a minha produtividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É importante disponibilizar-me para trabalhar horas extra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comporto-me e apresento-me de acordo com os padrões da Instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prefiro trabalhar apenas durante as horas estritamente definidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apenas faço o que é necessário para executar as minhas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se pudesse ia trabalhar para um sector diferente, mantendo a mesma remuneração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atingindo os objectivos, espero obter a devida recompensa (exº promoção)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A minha Instituição reconhece os esforços dos seus empregados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexos

Concordo com a avaliação de desempenho por parte das chefias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concordo com rotação de funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durmo bem e de forma tranquila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho sido bastante bem sucedido(a) na vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Concentro-me com facilidade naquilo que faço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sou capaz de encarar adequadamente os meus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preocupo-me com a minha saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No meu trabalho sou discriminado(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me inibido(a) no trabalho devido à minha aparência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existe igualdade de tratamento entre os funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou satisfeito(a) com a qualidade de vida no trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QUESTIONÁRIO (cont.)

ASPECTOS COMPORTAMENTAIS (cont.)

Lesões Músculo-Esqueléticas

9. Habitualmente falta ao trabalho por motivo de doença?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

10. Ao final do dia de trabalho, costuma sentir-se cansado?

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

Anexos

11. Alguma vez ficou doente devido ao seu trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

12. Tem dores ou desconfortos durante o trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

13. Qual a tarefa que estava a desempenhar quando iniciou a dor?

14. Habitualmente sente dores em que zona do corpo?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Cabeça
 Cervical
 Ombro
 Cotovelo
 Punho
 Mão
 Anca
 Perna
 Zona Lombar
 Outra: _____

15. A lesão afecta o desempenho da sua profissão?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

16. Realiza movimentos repetitivos?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

17. Sofre de stress no trabalho?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

18. Eleva o braço acima da altura do ombro para recebimento ou entrega de numerário e documentos?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

19. Quantas vezes já esteve de baixa?

20. Qual o motivo da baixa?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Pessoal
 Profissional

21. Pratica exercício físico regular?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

22. Sofre com cefaléias (dores de cabeça)?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

23. Sofre de doenças hereditárias (colesterol, pressão alta)?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

24. Toma habitualmente medicamentos para poder trabalhar?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

25. **As suas dores e/ou saúde impede-o(a) de realizar o seu trabalho?**

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

26. **Pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na instituição?**

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

QUESTIONÁRIO (cont.)

Anexos

27. ASPECTOS ORGANIZACIONAIS

Defina o grau de concordância que cada frase representa de acordo com a sua entidade patronal:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sem opinião	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente
Realiza ações de formação que permitem adquirir novos conhecimentos e competências	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permite o desenvolvimento de novas funções	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proporciona incentivos (prémios, bónus,) consoante o meu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proporciona um salário-base de acordo com o meu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remunera as horas extraordinárias que faço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibiliza tempo para poder tratar de assuntos pessoais/familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fornece feedback sobre o meu desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunica abertamente sobre os problemas que me digam respeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confia em mim e respeita-me	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clarifica os objetivos e as responsabilidades do trabalho a efetuar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proporciona um ambiente de trabalho cooperante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QUESTIONÁRIO (cont.)

ASPECTOS AMBIENTAIS

Avaliação Ergonómica

28. Na sua opinião a cadeira de trabalho é:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sim	Não	Sem opinião
Macia, confortável e de dimensão adequada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A altura é regulável?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoia as curvaturas normais da coluna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza apoio para os pés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Caracterize a mesa de trabalho:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sim	Não	Sem opinião
A altura é apropriada?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As bordas e cantos são arredondados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O espaço para as pernas é suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A dimensão é adequada para diversos tipos de trabalhos (escrita, leitura e colocação de documentos)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilmente entra e sai do seu posto de trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Caracterize o monitor:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sim	Não	Sem opinião
Está na altura adequada (em linha com altura da visão)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pode ser inclinado ou ajustado facilmente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monitor é plano, com controlo de brilho e luminância adequado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Caracterize o layout:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sim	Não	Sem opinião
Distância entre a parte de trás do terminal e o posto de trabalho mais próximo é maior que 1 metro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quando consulta um terminal enquanto atende o telefone utiliza um equipamento tipo head set?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consegue alternar a sua postura de modo a ficar de pé ocasionalmente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A temperatura ambiente é adequada (entre 20C° e 23°C)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No caso de ser caixa a gaveta do numerário está na posição correta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz pausas de 10 minutos a cada 2 horas trabalhadas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As superfícies quentes existentes (ex. janelas, tetos e equipamentos) estão isolados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O seu posto de trabalho tem iluminação insuficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O barulho no ambiente de trabalho incomoda-o(a)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.2 Análise de fiabilidade interna (Alfa de Cronbach) e Coeficiente de Correlação Intraclasse (CCC) das escalas do questionário

8.2.1 Questionário (Teste)

Tabela 31: Confiança Estatística

Alpha Cronbach`s	N.º de Itens
0,712	92

Tabela 32: Coeficiente de Correlação Intraclasse

	Correlação Intraclasse ^a	Intervalo de Confiança de 95%		Test F com valor verdadeiro 0			
		Limite Baixo	Limite Alto	Valor	df1	df2	Sig
Medidas Únicas	0,011 ^b	0,006	0,019	3,469	56	5096	0,000
Medidas Médias	0,504 ^c	0,368	0,640	3,469	56	5096	0,000

Two-way mixed: fator “sujeito” é aleatório e fator “avaliador” é fixo.

- Os coeficientes de correlação intraclasse Tipo A usam uma definição de concordância absoluta.
- A estimativa é a mesma, se o efeito da interação está ou não presente.
- Essa estimativa é calculada assumindo que o efeito de interação está ausente, porque não é estimável em contrário.

8.2.2 Questionário (Reteste)

Tabela 33: Confiança Estatística

Alpha Cronbach`s	N.º de Itens
0,743	92

Tabela 34: Coeficiente de Correlação Intraclasse

	Correlação Intraclasse ^a	Intervalo de Confiança de 95%		Test F com valor verdadeiro 0			
		Limite Baixo	Limite Alto	Valor	df1	df2	Sig
Medidas Únicas	0,012 ^b	0,007	0,021	3,890	58	5278	0,000
Medidas Médias	0,531 ^c	0,401	0,659	3,890	58	5278	0,000

Two-way mixed: fator “sujeito” é aleatório e fator “avaliador” é fixo.

a. Os coeficientes de correlação intraclasse Tipo A usam uma definição de concordância absoluta.

b. A estimativa é a mesma, se o efeito da interação está ou não presente.

c. Essa estimativa é calculada assumindo que o efeito de interação está ausente, porque não é estimável em contrário.

8.2.3 Questionário (Final)

Tabela 35: Confiança Estatística

Alpha Cronbach`s	N.º de Itens
0,714	92

Tabela 36 Coeficiente de Correlação Intraclasse

	Correlação Intraclasse ^a	Intervalo de Confiança de 95%		Test F com valor verdadeiro 0			
		Limite Baixo	Limite Alto	Valor	df1	df2	Sig
Medidas Únicas	0,011 ^b	0,008	0,015	3,500	283	25753	0,000
Medidas Médias	0,508 ^c	0,434	0,577	3,500	283	25753	0,000

Two-way mixed: fator “sujeito” é aleatório e fator “avaliador” é fixo.

- a. Os coeficientes de correlação intraclasse Tipo A usam uma definição de concordância absoluta.
- b. A estimativa é a mesma, se o efeito da interação está ou não presente.
- c. Essa estimativa é calculada assumindo que o efeito de interação está ausente, porque não é estimável em contrário.