



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ANTONIO WANDERSON LIMA

**ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE DOS PROFISSIONAIS BANCÁRIOS DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA PÚBLICA DE FORTALEZA**

**FORTALEZA
2017**

ANTONIO WANDERSON LIMA

ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE DOS PROFISSIONAIS BANCÁRIOS DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA PÚBLICA DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso de Administração, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade - FEAAC da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do diploma do Título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.

FORTALEZA
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- L696a Lima, Antonio Wanderson.
Análise do nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza / Antonio Wanderson Lima. – 2017.
51 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2017.
Orientação: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.
1. Estresse Ocupacional. 2. Agência Bancária. 3. Bancários. I. Título.

CDD 658

ANTONIO WANDERSON LIMA

ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE DOS PROFISSIONAIS BANCÁRIOS DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA PÚBLICA DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao Curso de Administração, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade - FEAAC da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do diploma do Título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado. (Orientador)
Universidade Federal do Ceará - UFC

Prof.^a Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro
Universidade Federal do Ceará - UFC

Prof.^a Ms. Alana Katielli Azevedo de Macedo
Universidade Federal do Ceará - UFC

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pela saúde, força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Aos meus pais, Manoel (*in memorian*) e Raimunda, e irmãos que sempre me motivaram e não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

Agradeço também à minha mulher, Karla, que me deu apoio, força e coragem, em todos os momentos.

À minha filha, Letícia, que embora não tivesse conhecimento disto, mas iluminou de maneira especial os meus pensamentos me buscando a levar mais conhecimentos.

Ao corpo docente da FEAAC pelos conhecimentos compartilhados.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Diego de Queiroz, por me ajudar com dicas, desde a escolha do tema, correções e até a entrega final deste trabalho.

Aos meus amigos e colegas de faculdade, pelo apoio constante.

Aos meus familiares, que sempre acreditaram em minha formação.

“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota”.

Madre Teresa de Calcutá.

RESUMO

No atual mercado vem sendo percebido grandes mudanças gerando um imenso impacto nas atuais empresas, em que os profissionais vêm passando por conflitos internos gerando estresse. Desse modo, ao final do estudo busca-se responder à seguinte questão: qual o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza? Como objetivo geral pretende-se identificar o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza. Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: 1 - discorrer sobre o conceito de estresse ocupacional e suas características no setor bancário; 2 - apresentar o perfil geral dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza; 3 - identificar quais atividades geram maior estresse entre os funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza; 4 - identificar os principais sintomas de estresse ocupacional percebidos pelos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza; 5 - identificar o nível de estresse dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza. A metodologia utilizada baseia-se em uma pesquisa bibliográfica e com pesquisa de campo com dados secundários e primários, cujo principal instrumento de coleta foi um questionário estruturado com perguntas fechadas. Com a pesquisa de campo constatou-se que embora os funcionários apresentem algum tipo de sintoma de estresse, estes não se encontram em nenhum nível de estresse, ou seja, fase de alerta, resistência ou exaustão. É importante destacar que embora, não se enquadrem em nenhuma fase, como apresentam alguns sintomas, é preciso que sejam tomadas medidas preventivas para que o quadro não evolua, e interfira na sua vida profissional, pessoal e social.

Palavras-chaves: Estresse Ocupacional. Agência Bancária. Bancários.

ABSTRACT

In the current market has been perceived great changes generating an immense impact in the current companies, in which the professionals have been going through internal conflicts generating stress. Thus, at the end of the study, the objective is to answer the following question: what is the stress level of banking professionals in a public bank in Fortaleza? The general objective is to identify the level of stress of banking professionals of a public bank branch in Fortaleza. Therefore, the following specific objectives were established: 1 - to discuss the concept of occupational stress and its characteristics in the banking sector; 2 - present the general profile of the employees of a public bank branch in Fortaleza; 3 - identify which activities generate greater stress among employees of a public bank in Fortaleza; 4 - to identify the main symptoms of occupational stress perceived by employees of a public bank in Fortaleza; 5 - to identify the stress level of employees of a public bank in Fortaleza. The methodology used is based on a bibliographic research and field research with secondary and primary data, whose main collection instrument was a structured questionnaire with closed questions. With the field research it was found that although employees have some type of stress symptom, they are not at any level of stress, ie alert phase, resistance or exhaustion. It is important to emphasize that, although they do not fit into any phase, as they present some symptoms, preventive measures must be taken so that the picture does not evolve and intervene in their professional, personal and social life.

Keywords: Occupational stress. Bank Agency. Bankers.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico dos participante	33
Tabela 2 – Características trabalhistas dos participante	34
Tabela 3 – Nível de satisfação na escala de 1 a 10	35
Tabela 4 – Período da última férias.....	35
Tabela 5 – Sintomas da fase alerta do ISSL	38
Tabela 6 – Sintomas da fase resistência do ISSL.....	39
Tabela 7 – Sintomas da fase exaustão do ISSL.....	40
Gráfico 1 – Atividades que geram estresse.....	36
Quadro 1 – Análise das resposta segunda Escala do ISSL	37
Figura 1 – Evolução do sistema bancário brasileiro	23

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 Estresse ocupacional	13
2.1.1 Classificação e tipos de estresse ocupacional	17
2.1.2 Fatores e causas de estresse ocupacional	18
2.1.3 Consequências, reações ou sintomas de estresse ocupacional	19
2.2 Setor bancário e estresse	23
3 METODOLOGIA	28
3.1 Ambiente de pesquisa	28
3.2 Natureza da pesquisa	29
3.3 População e amostra	31
3.4 Quanto aos procedimentos técnicos	31
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	33
4.1 Caracterização dos sujeitos da pesquisa	33
4.2 Níveis de Estresse dos Profissionais	37
5 CONCLUSÃO	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	48

1 INTRODUÇÃO

O setor bancário, mesmo com a evolução da tecnologia, em automatizar as transações, e do uso da internet, está cada vez mais saturado de clientes, em consequência, do fácil acesso ao crédito. É comum, em horário de grande movimentação, o chamado, horário de pico, as agências estarem lotadas, com um número significativo de clientes querendo ser bem atendido e no menor tempo de espera. Mesmo se empenhando para atender a essa grande demanda, há sempre clientes insatisfeitos.

Os serviços prestados pelos bancos são de suma importância para o desenvolvimento econômico mundial, sendo necessário que os profissionais que atuam nesse setor sejam valorizados para desempenharem melhor suas atividades.

Nesse sentido, ao fazer uma reflexão sobre os profissionais do setor bancário, observa-se que essa profissão passa a ser vista como uma disciplina da vida, a qual está relacionada com as mudanças que a sociedade vem passando ao longo dos anos (MENGUE; DEWES, 2012). Estas mudanças vêm causando ao mesmo tempo uma sobrecarga física e mental nesses trabalhadores e as exigências e tensões vem chegando a níveis cada vez maiores. As pressões por resultados e os desgastes emocionais enfrentados no ambiente de trabalho tornam esses profissionais vulneráveis às doenças ocupacionais, sobretudo o estresse (SÁ, 2012).

De acordo com Tamayo (2013), do mesmo modo que a expressão de dor representa um sinal de que algo no corpo não está indo bem, os conflitos internos, falta de motivação, absenteísmo, rotatividade e ainda, queda na produtividade, são igualmente sinais de alerta na organização de uma empresa.

Na opinião de Gomes e Miguez (2011), o estresse é uma decorrência natural que surge quando as pessoas recebem uma demanda maior que acreditam que consigam suportar, funcionando como uma constante busca pelo equilíbrio entre a possibilidade e a realidade. O estresse normalmente é traduzido como sendo um esgotamento físico e emocional, um dos principais problemas diagnosticados pelos psicólogos e psiquiatras quando discutido o modo de vida, bem como o ambiente em que o ser humano está inserido.

No caso do desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, esta se apresenta como sendo resultado de um longo período de estresse; em outras palavras, o estado passa a ser considerado como crônico, haja vista que as tentativas para enfrentar tal

síndrome acabam falhando ou sendo insuficientes (MENGUE; DEWES, 2012). É importante destacar que esta síndrome apresenta atitudes, assim como ações negativas em relação aos usuários, clientes, organização e trabalho, que acabam acarretando em problemas, principalmente de âmbito emocional (CARLOTTO, 2011). Uma das sequelas ao psíquico geradas nos trabalhadores é o aparecimento da síndrome de *Burnout*. Essa síndrome designa aquilo que deixou de funcionar por esgotamento energético, expresso através de um sentimento frustrado, ocasionado por uma falta de energia e recursos que agride, na maioria das vezes, os profissionais que trabalham em contato direto com pessoas (CARLOTTO, 2011).

No estudo realizado por Silva, Braga e Alves (2012) sobre a Síndrome de *Burnout* e a qualidade de vida no setor bancário, os autores constataram que os fatores que levam esses profissionais ao estresse, contribuem para o desenvolvimento dessa síndrome, prejudicando também a qualidade de vida. No entendimento de Gomes *et al.* (2013), ao fazerem um estudo sobre o estresse entre os profissionais bancários do setor público, observaram que havia um elevado índice de desequilíbrio esforço-recompensa.

É importante mencionar que os bancos públicos e privados, na sua proposta geral, oferecem serviços semelhantes, mas há diferenças entre os dois quanto a gestão administrativa. No caso da instituição pública, o controle é feito pelos municípios, estados ou pela União, como no caso do BNDES, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil. Esse tipo de controle estabelece um maior compromisso com o desenvolvimento regional e execução de programas sociais desenvolvidos por seus gestores. Já os bancos privados são controlados por instituições privadas, ou seja, não tem nenhum tipo de interferência do setor público. De acordo com uma pesquisa realizada pela CVA Solutions, no que se refere ao quesito custo-benefício, os bancos melhor avaliados pelos brasileiros são do setor público (SILVA, 2015).

Diante dessa contextualização, pretende-se com esse estudo responder a seguinte problemática: qual o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza? Como objetivo geral pretende-se identificar o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza.

Para tanto, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) discorrer sobre o conceito de estresse ocupacional e suas características no setor bancário;

- b) apresentar o perfil geral dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza;
- c) identificar quais atividades geram maior estresse entre os funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza;
- d) identificar os principais sintomas de estresse ocupacional percebidos pelos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza;
- e) identificar o nível de estresse dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza.

Para alcançar essa proposta, a metodologia do estudo fundamenta-se em uma pesquisa de campo realizada em uma agência bancária pública de Fortaleza, pois, conforme estudos realizados por Petarli *et al.* (2015), são melhor avaliadas pelos clientes, além da acessibilidade e grande número de clientes atendidos diariamente. O estudo tem uma abordagem quantitativa, que utiliza como instrumento de coleta um questionário elaborado com base no Inventário de Sintomas de Stress (ISSL) proposto por Lipp (1984), que foi escolhido por possibilitar um diagnóstico da fase do estresse — alerta, resistência, exaustão — em que encontram-se os bancários da referida agência. A amostra, não probabilística, foi composta pelos profissionais concursados lotados na agência em estudo, incluindo gerentes, caixas e atendentes.

Destaca-se a relevância do estudo, pois o seu desenvolvimento poderá contribuir como um sinal de alerta aos bancários do setor público para o cuidado com a sua própria saúde. Dessa forma, espera-se que esse trabalho possa influenciar na mudanças de hábitos, de modo que os fatores que causam o estresse possam ser trabalhados melhorando assim com a qualidade de vida desses profissionais. Esse trabalho poderá evidenciar os níveis de estresse desses profissionais contribuindo para para indicar medidas, sejam de prevenção ou de tratamento para que não afete a qualidade de vida e se torne um estresse crônico.

Assim, além da introdução e conclusão, o estudo está estruturado em três seções, sendo primeiro abordado o referencial teórico, em que se apresenta o conceito e classificação do estresse e uma abordagem sobre o setor bancário brasileiro. Segue com a metodologia apresentando o tipo de pesquisa, amostra e coleta de dados. Na sequência, tem-se as análises e discussões dos resultados da pesquisa de campo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Pretende-se nessa seção fazer uma abordagem teórica sobre o estresse, trazendo alguns autores que tratam do seu conceito, classificação e estresse no setor bancário.

2.1 Estresse ocupacional

Diante das atribuições e agitações do trabalho e do dia a dia moderno, normalmente, o estresse se traduz como sendo um esgotamento emocional e físico, considerado atualmente tanto pelos psicólogos como pelos psiquiatras, como um dos principais problemas dos dias modernos (FONTANA, 2009).

Fontana (2009) explica que essa palavra é proveniente da língua inglesa, *stress*, e trata-se de uma palavra antiga, com origem entre os anos 1100 a 1500 d.C., que surgiu da antiga palavra francesa, do francês arcaico, *destresse*, que pode ser interpretada como aperto ou opressão.

O estresse, conforme os ensinamentos de Gomes e Miguez (2011) é considerada como uma consequência natural do dia a dia do homem, que surge quando os indivíduos recebem uma carga maior do que aquela que acreditam suportar, funcionando como um ponto de equilíbrio para lidar com a realidade e a possibilidade das suas ações.

Alguns especialistas, dentre eles Fontana (2009) e Levi (2015) acreditam que o estresse surge como uma resposta psicofisiológica do homem, com o propósito de adequar e suportar as pressões internas e externas. Segundo os autores, o estresse representa uma quebra do equilíbrio interno, não podendo ser considerado como uma doença, mas na verdade, como um sinal de alerta do próprio corpo para fase de transição entre a saúde e a doença.

Muitos consideram o estresse como uma consequência da vida moderna, Por esse motivo, algumas pessoas apontam o estresse como o principal responsável pelas suas aflições, considerando assim como uma doença. Segundo Levi (2015) o estresse pode ser percebido em vários ambiente de trabalho, assim como em diversos níveis hierárquicos da empresa.

Corroborando com essa temática, Langoski (2002, p. 25) apresenta a seguinte explicação para o estresse:

o resultante de exigência do organismo, é um processo não específico. O mesmo se caracteriza pelas alterações fisiológicas e psicológicas que ocorrem no organismo, quando o mesmo se encontra numa situação que

exige uma resposta além da que corresponde à sua atividade orgânica normal.

Contudo, Gomes e Miguez (2011) lembram que o estresse não pode ser confundido como metas ou desafios estabelecidos pelas empresas, pois no caso destes, devem ser considerados na verdade como algo estimulante, com a capacidade de motivar e satisfazer os colaboradores com as metas alcançadas. Sob essa ótica, alguns gestores acreditam que o estresse não é uma doença, e sim um mal necessário, pois acaba criando condições favoráveis para atender as necessidades tanto da empresa como dos funcionários.

O estresse, de certa forma é visto apenas de forma parcial e até mesmo distorcido, pois sugere-se uma analogia com os conceitos de ansiedade, conflito, frustração e até mesmo de alienação. Contudo, é apontado também como o grande responsável por juntar em um só conceito vários sentimentos e sensações internas e externas. Assim, ao propor uma definição para o termo estresse, este é usado para indicar tanto as causas, como também os efeitos gerados com o processo de estresse (ROSSI, 2015).

Complementando essa linha de pensamento, Bahia (2002, p. 33) afirma:

[...] um estado de tensão do corpo e da mente, resultante de fatores intrínsecos e extrínsecos que tendem a alterar o equilíbrio existente, sendo que no cotidiano das pessoas existe uma variedade de pressões a serem vividas. O mundo material apresenta-se muito denso e é cheio de dificuldades, obstáculos e desafios. Com isso, os diversos fatores estressantes que desequilibram a homeostase, atuam conjuntamente sobre a mente e o corpo, seja por estímulo psicológico, ambiental e fisiológico. Ressalta-se, entretanto, que nem todo estado de estresse é prejudicial, pois existem momentos na vida das pessoas que o estresse atua como bomba impulsionadora de estados de alegrias e vitórias.

Ao abordar o tema estresse, Fontana (2009), Bahia (2002), dentre outros referem-se a esse termo como sendo um processo baseado na tensão, ou seja, consideram como sendo ação que o homem adota para afastar da sua condição natural de conforto diante de um conflito, uma ameaça, considerando-os como eustresse ou distresse.

O eustresse é portanto considerado como uma reação positiva dos conflitos, surge em resposta a uma demanda que leva o homem a produzir e a criar melhor suas repostas adaptativas. Por outro lado, o distresse surge como algo negativo, desencadeando um processo adaptativo impróprio, que segundo Nahas

(2012) acaba gerando um desgastes de ordem física e emocional, podendo inclusive, ter consequências mais graves, levando a uma doença crônica ou aguda.

O estresse, portanto, pode ser classificado de acordo com a intensidade que afeta o homem, no caso, crônica ou aguda, tendo relação também com o tipo de agentes estressores, podendo afetar sua produção laboral, reduzindo de tal forma que exige uma ajuda para enfrentar tal situação (NICKEL, 2003).

Para definir o estresse, são levados em consideração as ênfases teóricas ou seu contexto de análise, como explica Nahas (2012, p. 33):

o estresse como uma adequação requerida às pessoas, normalmente uma das formas como o organismo reage diante de uma circunstância ameaçadora, podendo obter uma resposta positiva ou negativa, mas com reações fisiológicas semelhantes.

Em uma outra perspectiva, Nickel (2003) acredita que a definição de estresse tem relação com o estado emocional do homem, gerado pelo nível de distanciamento entre os recursos que podem ser utilizados para gerenciá-lo como na reivindicação do trabalho, considerando assim, como um importante fenômeno subjetivo, que tem uma relação direta de como o sujeito ver o estresse e como poderá gerenciá-lo para atender as exigências da empresa.

Vasconcelos (2011) então acredita que o conceito de estresse não é algo novo, no entanto, este somente passou a ser de fato disseminado a partir do início do século XX, em que foram realizados estudos para analisar os efeitos na saúde mental e física do trabalhador. Sob esse enfoque, o estresse passa a ser visto como um fator neutro, podendo, dependendo da situação de cada indivíduo, apresentar-se de forma positiva ou negativa.

Entende-se assim que, mesmo a maioria das pessoas relacionarem o estresse a situações negativas da vida do homem, deve-se buscar considerar o estresse como algo que pode acarretar situações de prazer, com retornos positivos e agradáveis, que nem sempre tem consequências negativas, assumindo assim, características do eustresse, podendo nesse caso citar como exemplo, o excesso de adrenalina gerado pela euforia ou bem-estar pelo qual o homem está passando naquele momento. O eustresse, sob essa perspectiva é considerado como algo motivante e ao mesmo tempo estimulante em que o homem aprende a melhor lidar com situações adversas (NAHAS, 2012).

Vasconcelos (2011) elucida que o estresse surge como uma consequência das exigências orgânicas, ou seja, de um processo não específico. Nesse contexto, destaca-se como características as mudanças fisiológicas e psicológicas que normalmente acontecem no organismo, como uma resposta que ultrapassa a sua atividade orgânica normal.

Sobre esse contexto, Nickel (2003, p. 55) afirma:

o estresse como um conjunto de reações do organismo, quando submetidos a uma situação que exige uma certa adequação, podendo ocorrer por meio de diferentes reações orgânicas ocasionadas como respostas do organismo a agressões de ordem química, física e mental, causando o desequilíbrio do organismo. Dentro desse enfoque, define-se estresse como uma reação orgânica causada pelas alterações psicofisiológicas, como resultado de fatores externos e internos, que são capazes de alterar o equilíbrio mental e físico do indivíduo, provocando estímulos de irritabilidade, apavoramento, dentre outros.

Nickel (2003) destaca também que o estresse, considerando-o em um cenário normal de trabalho, em que diariamente as pessoas são avaliadas, e em algumas situações o ambiente de trabalho é visto como algo ameaçador, que pode afetar negativamente sua saúde, ou ainda, prejudicar a relação entre o profissional e suas atividades laborais, ou também o trabalho e o ambiente, que normalmente acontece quando as atividades demandam uma atenção maior, ou que não estejam de fato preparados ou não disponham de recursos para lidar com determinada situação.

Considerando o entendimento de Nickel (2003) fica mais fácil entender a diversidade dos agentes causadores, assim como também em relação aos seus efeitos cumulativos. Isso porque, na maioria das vezes, as cobranças mentais consideradas como normais, ou mesmo aquelas mais exageradas, podem desencadear o estresse no sujeito.

Contudo, é preciso levar em consideração também que os agentes causadores podem ser influenciados por outros fatores, que podem ser do próprio ambiente de trabalho, ou mesmo de problemas familiares dos quais podem ser citados: “conteúdo do trabalho, sentimento de incapacidade, condições de trabalho, fatores organizacionais e pressões econômico-sociais” (FONTANA, 2009, p. 76).

O estresse, conforme Vasconcelos (2011) é considerado como um fenômeno psicofísico, que não é algo novo, mas algo que sempre existiu no comportamento humano, desde o início da sua existência.

Com os ensinamentos dos autores apresentados nesse estudo, observa-se que nem todos os autores tem a mesma opinião sobre a definição do estresse, isso porque, o termo é utilizado por diferentes pensadores e grupos para apresentar significados distintos. Fontana (2009) por exemplo explica que no caso dos médicos, o estresse é visto sob o contexto da resistência, já no caso dos psicólogos estes têm uma visão das mudanças organizacionais, considerando este como um desafio a parte.

Fontana (2009, p. 98) menciona também que:

o estresse também pode ser compreendido como uma situação na qual um estímulo ameaçador para a vida ou para a situação atual da pessoa está presente. Esse estímulo pode ser exógeno (externo) ou endógeno (interno). Em outra abordagem, o estresse é considerado como uma resposta fisiológica ou emocional, ocorrendo quando um estímulo interno ou externo origina a ansiedade, tensão e instabilidade física ou psicológica.

Conforme o entendimento de Fontana (2009) resumidamente pode-se dizer que o estresse apresenta-se como um estado de tensão da mente e corpo do homem, em consequência dos fatores extrínsecos e intrínsecos, apresentando uma tendência as modificações do equilíbrio existente.

2.1.1 Classificação e tipos de estresse ocupacional

De acordo com as definições apresentadas para o estresse e com base nos estudos já realizados por diversos pesquisadores, dentre eles Bahia (2002) e Gomes e Miguel (2011), este é indicado como sendo uma resposta para um agente causador do estresse, podendo, dependendo da situação e da própria reação de cada pessoa, apresenta-se de forma favorável ou não, ou seja, classificando-se como eustresse e distresse.

Segundo Bahia (2002), o eustresse está relacionado ao desgaste mental e físico, mas no sentido de dar prazer, estimular a criatividade, o otimismo e vigor físico, atuando na melhoria das relações das pessoas. Por outro lado, o distresse, é um desgaste que gera uma desordem emocional e física, podendo agravar-se sendo classificada como crônica ou aguda.

Corroborando com esse contexto, Nahas (2012, p. 89) explica que:

enquanto o primeiro impulsiona ao trabalho, sendo considerado o lado positivo do estresse, o segundo, distresse, é a parte negativa do estresse. As principais reações adversas que o distresse causa são doenças, diminuição na produtividade e capacidade criativa, além de aumentar a fadiga, o pessimismo, diminuindo a concentração e tendendo à depressão.

Nahas (2012) destaca que entre o eustresse e o distresse é possível identificar diferenças qualitativa, ou seja, o primeiro é visto como algo estimulante, bom, e embora possa ser considerado de certa forma perigoso, é considerado igualmente essencial e importante para desenvolvimento humano, já que se refere mais ao prazer que ao sofrimento propriamente dito. Já no caso do distresse, este caracteriza-se pelo seu lado negativo, podendo provocar sintomas comportamentais, doenças, distúrbios e outros sintomas que atinge muito mais que o corpo, mas também o psíquico, espiritual e a conduta social.

2.1.2 Fatores e causas de estresse ocupacional

Como já explicado por diversos autores, dentre eles Vasconcelos (2011) e Fontana (2009) os agentes estressores podem apresentar-se de diversas formas, estando relacionado a sua natureza, afetando o homem de várias formas, como seu psicossocial, comportamental, físico, emocional e social, o qual é iniciado pela deficiência do corpo em distinguir fatos imaginários e reais.

Sobre os agentes estressores, destaca-se os ensinamentos de Nickel (2003, p. 52-53), que afirma:

1. fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, como as condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho;
2. interface casa/trabalho, ou seja, aspectos relacionais do estresse ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho;
3. carreira e a realização, relacionada com a satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento da pessoa;
4. papel do indivíduo na organização como a presença de ambiguidades e expectativas externas sobre o comportamento individual;
5. relacionamento interpessoal com colegas, superiores e subordinados;
6. estrutura e clima organizacional, como ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal.

Sobre os tipos de agentes estressores, Fontana (2009) explica que podem ser físico ou psicossociais.

Fontana (2009) afirma que esses agentes estressores podem ser físicos, que nesse caso podem ser citados: frio, calor, fumaça e luz, por exemplo ou psicossociais, que nesse caso, podem estar relacionados à vários elementos que podem influenciar o dia a dia de cada um, alterando suas ações tanto de forma positiva como negativa, podendo citar como exemplo, perda do emprego, provas, mudança residencial, dentre outros.

Com relação aos fatores relacionados ao ambiente de trabalho, Nickel (2003, p. 60) cita como agente causador:

- a) chefia insegura, o que leva a subvalorização das ordens da chefia e a insatisfação no cargo;
- b) responsabilidade mal delegada, quando existe a confusão entre delegação com transferência de responsabilidade, ou quando a chefia não identifica que o funcionário não está preparado para tal;
- c) bloqueio de carreira, quando a promoção não é devidamente justificada, pode surgir um bloqueio a outro funcionário que trabalhe na mesma função pelo sentimento de falta de equidade;
- d) conflito entre chefias diante de funcionários vulneráveis poderá gerar insegurança;
- e) falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e salário;
- f) falta de motivação no trabalho;
- g) trabalho monótono;
- h) trabalho com alta concentração mental;
- i) relações humanas inadequadas;
- j) fatores ligados ao ambiente físico, como alto nível de ruído, má iluminação, calor excessivo, vibração;
- k) rumores sobre dispensas coletivas e;
- m) falta de informações.

Conforme o exposto, o estresse é algo antigo, que está presente no dia a dia de várias pessoas, desde muitos anos, sendo necessário trabalhar seus agentes para que tornem-se mais presente somente seus agentes positivos, sem afetar a saúde do sujeito.

2.1.3 Consequências, reações ou sintomas de estresse ocupacional

Ao fazer um estudo do estresse, observa-se que este pode trazer pontos positivos e negativos, estimulando o sujeito a lidar com situações conflituosas, como no caso do eustresse (VASCONCELOS, 2011). Por outro lado, o distresse, pode amedrontar, limitando suas ações, de modo que este fique intimidado e não consiga passar sozinho por essa situação.

Assim, sobre os positivo (eutresse) e negativo (distresse) do estresse, Vasconcelos (2011, p. 37) explica:

- Reações Positivas: vitalidade, entusiasmo, otimismo, perspectiva positiva, resistência às doenças, vigor físico, agilidade mental, boas relações pessoais e alta produtividade e criatividade.
- Reações Negativas: fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, doenças, acidentes, incomunicabilidade e baixa produtividade e criatividade.

No entendimento de Fontana (2009) a sociedade em geral vem ao longo dos anos subestimando os efeitos do estresse. É importante destacar que afeta consideravelmente a resistência de todos os sistemas orgânicos, contribuindo para o surgimento de inúmeras doenças graves. De um modo geral, os efeitos podem ser diretos e indiretos, sendo os mais comuns:

problemas cardíacos: arritmia; níveis elevados de colesterol; hipertensão; hipertonismo nos músculos esqueléticos; formação de pontos desencadeantes nos músculos esqueléticos, ou seja, uma zona dura, rígida, dolorosa, geralmente superficial, que se localiza principalmente nas costas, músculos suboccipitais e do pescoço, e outros; infarto; doenças musculares crônicas; e dor de cabeça.

Além disso, a quantidade de efeitos negativos e seus distúrbios podem afetar não somente no trabalho, mas também na vida social do sujeito. Complementando esse contexto, Vasconcelos (2011, p. 98) lista alguns fatores que estão relacionados ao estresse "dor de cabeça; dores musculares e articulares; insônia; ansiedade; irritabilidade; cansaço constante; sensação de incapacidade; perda de memória". Seguindo essa linha de raciocínio, existem diversas doenças que tem relação direta com os fatores de estresse, dentre elas, as doenças cardíacas, que é visto pelos especialistas como um dos principais fatores de risco. Sobre esse fator de risco, Fontana (2009, p. 99) explica:

normalmente, segue-se a tensão nervosa decorrente do estresse, situações de agressividade e frustração, tristeza e sensação de impotência, acabam sendo somatizadas na forma de diversas doenças, entre elas merecem destaque: hipertensão arterial; infartos agudos do miocárdio; derrames cerebrais; câncer; úlceras; depressão/distúrbios nervosos; artrite; alergias; e dores de cabeça.

No entanto, é preciso destacar um contraponto, ou seja, o inverso também acontece, em outras palavras, uma doença familiar, por exemplo, faz com que o

sujeito viva uma intensa situação de estresse, que pode contribuir negativamente no dia a dia da pessoa, agravando ainda mais o quadro clínico da doença.

Conforme os ensinamentos de Vasconcelos (2011) em cada sujeito, as reações geradas com o estresse tendem a provocar significativas mudanças, sendo que algumas delas são consideradas como indesejáveis, sendo as mais comuns e frequentes: a ansiedade, que é uma reação identificada quando o homem está se sentindo ameaçado por algo real ou imaginário, ou ainda quando se encontra frente a uma situação generalizada de sentimentos de intranquilidade.

A ansiedade, na maioria das vezes, surge acompanhada de algumas manifestações, como por exemplo: “tremor, tensão muscular, dor de cabeça, sudorese, irritabilidade, fadiga, pesadelos, alterações da memória, impotência sexual, insônia, boca seca ou dificuldade na deglutição” (VASCONCELOS, 2011, p. 99). Embora não seja considerada por todos, a dor também é um indicador de estresse (FONTANA, 2009).

Ao fazer um estudo das mudanças geradas com o estresse, observa-se que este gera alterações emocionais em dois gêneros: um deles gera agitação e outro apatia. A ansiedade, gera uma expectativa negativa, que acaba afetando, principalmente o sono. Outro sentimento que afeta diretamente as pessoas é a tristeza, que passa a dominar seu humor, podendo nesse caso ocorrer episódios de choro sem motivos aparente (VASCONCELOS, 2011).

No entendimento de Fontana (2009) considera-se como úteis todas as reações geradas com o estresse. Isso porque, na verdade, o corpo está se preparando para responder a uma determinada situação, desafio do seu cotidiano, Tais respostas acontecem espontaneamente, no sistema nervoso autônomo, através do sistema nervoso central.

No entanto, a sociedade moderna não aceita que exista algum tipo de luta ou fuga interna quando o homem se defronta com os agentes estressores, desconsiderando inclusive sua remoção como forma de relaxar. Dessa forma, segundo Fontana (2009) o interior do homem vive em constante estado de alerta para uma ação, de certa forma incompreensível. Posteriormente, o corpo passa a sentir seus efeitos.

Nahas (2012, p. 67) acredita que existam diversas consequências fisiológicas para o estresse, as quais estão relacionadas a “dificuldades digestivas, aumento da fadiga, alterações no apetite, elevação da pressão arterial, diminuição na

capacidade de memória, tiques nervosos, irritabilidade, além de dores de cabeça e insônia”.

No que se refere as principais consequências psicológicas do estresse, aparentemente, são consideradas como benéficas, pois segundo Fontana (2009) tendem a renovar o interesse pela vida, ajudando na forma de pensar, agir, assim como no seu desenvolvimento profissional, já que passa a pensar de forma mais rápida e eficaz sobre os problemas propostos.

Com base nesse contexto, percebe-se uma valorização maior por parte das pessoas, sentindo-se mais úteis, com metas e objetivos bem definidos. Contudo, ao ultrapassar o limite dos níveis ótimos, a energia psicológica vai se esgotando, e em vez de benefícios, passa a ser destacado pontos negativos, afetando seu desempenho laboral, diminuindo sua capacidade produtiva, desvalorizado com finalidades e objetivos intangíveis.

O modelo da Síndrome de Adaptação Geral (SAG) passou a ser interesse dos pesquisadores do estresse, contribuindo para realização de estudos sobre a reação das pessoas aos estressores, sendo distinguido três fases em relação aos agentes estressores, são eles: a) a reação de alarme; b) o estágio da resistência; c) o estágio da exaustão, como explica Vasconcelos (2011, p. 88).

estas fases explanam sobre as reações fisiológicas ao estresse, onde o corpo é alertado na reação de alarme; em seguida, a atividade autônoma é disparada, ou seja, é o estágio da resistência. Por fim, quando perdura por muito tempo, acaba ocasionando danos e ocorrendo o esgotamento, assim dá-se o estágio da exaustão.

Fontana (2009) lembra que os efeitos do estresse varia para cada pessoa, no entanto, os mais relevantes, podem resumidamente estar relacionado aos efeitos: cognitivos, emocionais e comportamentais gerais.

Com relação ao efeitos cognitivos do estresse, percebe-se um decréscimo da concentração ou ainda uma extensão da tensão. O poder de observação passa também a ser limitado, e conseqüentemente há uma desatenção (FONTANA, 2009). Quanto aos efeitos emocionais do estresse, percebe-se um aumento das tensões físicas e psicológicas, e com isso o homem passa a se sentir esgotado, incapaz de desligar-se das ansiedades, tendo como principais consequências males reais do estresse. Com relação aos efeitos comportamentais do estresse, é possível perceber

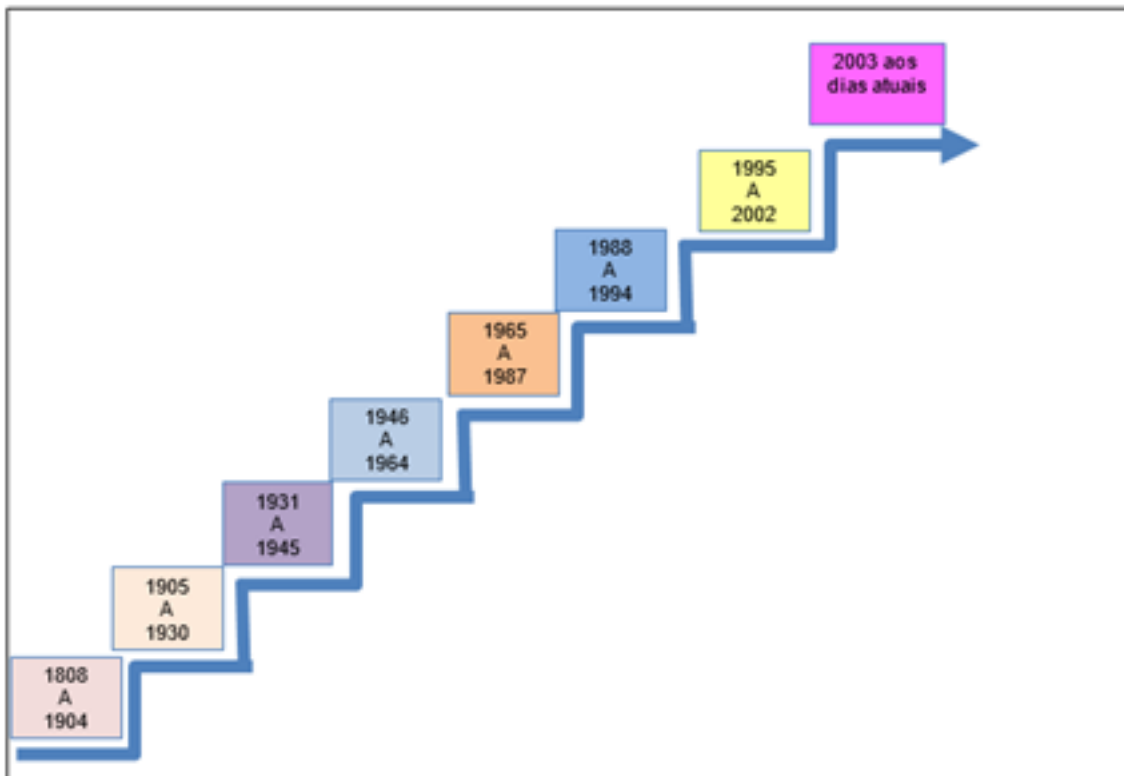
um aumento dos problemas relacionados a articulação verbal, como gagueira e hesitação.

Em uma análise sucinta sobre os efeitos psicológicos, Nahas (2012) menciona que o estresse causa dificuldades de concentração, prejuízos de memória, ansiedade generalizada, preocupações, raivas e desânimo.

2.2 Setor bancário e estresse

Ao fazer um estudo sobre o setor bancário brasileiro, constata-se que este, desde a sua criação vem sofrendo transformações expressivas, principalmente durante o processo de implantação do Plano Real, na metade da década de 1980. Nessa linha, pode-se dizer que o sistema bancário do país teve 8 fases históricas, divididas conforme Figura 1.

Figura 1. Evolução do sistema bancário brasileiro



Fonte: adaptado pelo autor (2017)

O primeiro estágio que vai de 1808 a 1904 tem-se a indefinição do padrão da moeda, o que acabou refletindo no Banco do Brasil, ou seja, na sua criação, destruição e recriação que destacava a crise de identidade do banco do governo entre realmente admitir como um órgão público ou passar a agir de acordo com as normas do mercado (PAULIN, 2012).

Segundo Paulin (2012), a Caixa Econômica Federal foi criada durante esse primeiro período, no ano de 1861. Em regra, não pode ser afirmado que existia um sistema bancário, mesmo que subdesenvolvido isso porque as poucas empresas financeiras existentes, rapidamente emprestavam todos os seus recursos.

No cenário econômico da época, a quantidade de moeda na maioria das vezes eram definidas por grupos de empresas que não pertenciam ao setor bancário, ou seja, pelos fluxos de comércio externo, pelos investimentos realizados por terceiros ou pela produção de ouro.

A segunda fase que retrata a história dos bancos vai de 1905 a 1930. Durante esse período, passou a ser permitida, com a abertura financeira ao exterior, a entrada no país de capitais externos e passaram a existir mais bancos internacionais que nacionais. Além disso, segundo Paulin (2012) a Caixa de Conversão que aconteceu entre 1906 e 1914 e a Caixa de Estabilização, de 1926 a 1930, são classificadas como duas experiências de padrão-ouro.

Baer (2014) menciona que durante essa fase, passaram a existir condições institucionais necessárias para a criação da moeda bancária, dentre elas a carteira de redesconto e o uso generalizado de cheque.

O terceiro período da história dos bancos compreende o período de 1930 a 1945 tendo como fatos mais relevantes:

1. a socialização das perdas bancárias, devido à crise de 1929,
2. a imposição da reserva de mercado, no varejo bancário, em favor dos bancos brasileiros,
3. a legislação liberal propícia a fundações de bancos,
4. o início do uso de bancos públicos (federais e estaduais) para atuação desenvolvimentista (COSTA, 2010, p. 12).

O quarto estágio, 1946 a 1964, foi marcado pela transição do término da fase de competição e o começo do processo de concentração bancária. Foi durante esse período que foram criados a Superintendência da Moeda e do Crédito - SUMOC e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico – BNDE. Além desses, foi criado também o Banco Central do Brasil (PAULIN, 2012).

No período da Segunda Guerra Mundial, Paulin (2012) destaca que a quantidade de bancos quase dobrou, passando de 354 no ano de 1940 para 663 quatro anos depois. Contudo, no ano de 1964 esses números já tinham caído quase a metade, ou seja, para 328 bancos.

Segundo Costa (2010, p. 20) para um período longo, as opções de financiamento disponíveis eram: “o autofinanciamento via capitalização interna das empresas e o financiamento externo às empresas, sendo este segundo pela absorção de recursos estrangeiros ou pelo uso de recursos públicos”.

Para os créditos para financiamento em um prazo pequeno, era oferecido:

1. descontos de duplicatas comerciais e financiamentos de capital de giro, efetuados pelos “velhos” bancos comerciais.
2. financiamento ao consumo de bens duráveis, produzidos pela indústria nascente, pela criação de algumas financeiras.
3. empréstimos das instituições financeiras públicas (IFPF, BCE) (COSTA, 2010, p. 22).

É importante destacar que o papel da autoridade monetária, antes da reforma do ano de 1964 era dividido entre o Banco do Brasil e a SUMOC (PAULIN, 2012). O quinto estágio compreende o período de 1967 a 1987 período esse que foi denominado de repressão financeira, que teve como resultado final modernizar e ao mesmo tempo fortalecer o sistema bancário, sendo que para isso foi realizado:

1. reformas monetária, habitacional e do mercado de capitais;
2. indução do processo de concentração bancária e conglomeração financeira;
3. estímulo à internacionalização dos bancos públicos e privados nacionais (COSTA, 2010, p. 25).

Segundo Baer (2014) essa etapa da história dos bancos no Brasil foi iniciada com a criação do Banco Central do Brasil, impondo de imediato, para regular os empréstimos bancários e buscar tomar novamente o domínio do saldo monetário, exigência de reserva sobre as redes bancárias.

No ano de 1970, para ajustar tais reservas, as operações de *open market*, que em português significa, mercado aberto, começaram a ser usadas pelo Banco Central do Brasil, acentuando assim, seu poder em relação à oferta de moeda.

O sexto período histórico dos bancos no Brasil foi de 1988 a 1994. A liberação financeira no país aconteceu depois da Constituição de 1988, e que foram seguidas as seguintes premissas, a saber:

1. liberalização do mercado bancário com o fim da exigência de carta-patente,
2. abertura à entrada de capital externo com o fim da reserva de mercado, e
3. facilidade para se criar “bancos múltiplos”, principalmente para corretoras e distribuidoras (COSTA, 2010, p. 30).

Foi durante esse estágio bancário que os multibancos foram criados, o que compensou a abertura à concorrência de modo que estes não enfrentassem grandes resistências. Paulin (2012) explica também que para liberação financeira, no início dos anos 1990 existiu estratégias de ajustamentos distintos.

O sétimo estágio da história dos bancos no Brasil foi de 1995 a 2002, o qual foi caracterizado pela progressiva desnacionalização, além da tendência à concentração. Outra questão que se destacou nesse período foi que devido à queda da inflação, a moeda indexada também desapareceu.

O último estágio, que iniciou-se em 2003, foi destacado principalmente pelo acesso aos bancos populares, em que foi possibilitada a abertura de contas correntes de modo simplificado, impondo assim uma maior competição entre os bancos.

Nota-se assim que a evolução dos sistemas bancários é marcada por período, em que cada um contém uma característica própria e relevante para história do sistema bancário. Buscando dar uma maior segurança aos clientes e agilidade no atendimento, os bancos vem buscando usar os recursos tecnológicos para automatizar os serviços, como por exemplo substituindo os cartões de crédito pela impressão digital, com a utilização da biometria.

Contudo, faz-se necessário destacar a carga de trabalho desses profissionais. Nesse sentido, estudos têm demonstrado que o estresse ocupacional, representa para os profissionais de várias áreas, riscos não somente para o seu bem estar físico, mas também emocional, motivando a realização de várias pesquisas, como entre os profissionais da área de saúde, transportes urbanos, professores e bancários, foco do estudo em questão (ALVES, 2013).

A pressão em alcançar as metas estabelecidas pela diretoria, em consequência da alta competitividade do mercado financeiro, as empresas precisam desenvolver ações para administrar mudanças no ambiente de trabalho. Nesse contexto, Rossi (2015, p. 67) cita alguns fatores que contribuem para o estresse no setor bancário, representando um grande sofrimento para esses profissionais:

carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório, sobre carga de trabalho doméstico, velocidade rápida no trabalho e descontentamento no trabalho, diferenças de caixa e agressões dos clientes, pressão e cobranças por resultados, quadro de funcionários aquém das necessidades da instituição que leva ao acúmulo de funções.

Complementando essa linha de raciocínio Xavier (2011) menciona que o trabalho desenvolvido no setor bancário pode desencadear uma série de sentimentos negativos, como tristeza, depressão, baixa autoestima, além de alterações comportamentais na conduta que podem levar ao suicídio.

Levi (2015, p. 89) entende que em qualquer atividade, o estresse pode representar um fator para realização pessoal, no entanto, o seu excesso ou total ausência, podem prejudicar a saúde do trabalhador, ou seja:

o prolongamento de situações de estresse pode determinar um quadro patológico, originando distúrbios com sintomas físicos e emocionais como esquecimento, irritação, ansiedade, perda de apetite, dificuldade de desligar-se, tensão muscular, sensação de desgaste físico, cansaço constante, sensibilidade excessiva e pensamento recorrente.

Já Rossi (2015) acredita que o estresse no setor bancário pode contribuir para a etiologia, podendo citar como exemplo, o desenvolvimento de uma ação desencadeadora ou mesmo agravar várias outras doenças, dentre elas úlceras gastroduodenais, hipertensão e retração de gengivas.

Assim, após concluir essa explanação sobre a evolução bancária e o estresse nesse setor, na seção seguinte, apresenta-se a metodologia da pesquisa, descrevendo o ambiente da pesquisa, bem como a natureza e classificação do estudo.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta seção fundamenta-se a escolha da metodologia para este estudo, partindo-se da consideração de que o fundamento principal de uma pesquisa científica consiste na geração e aprofundamento do conhecimento sobre a realidade, que pode resultar na resolução de graves problemas enfrentados, na melhoria do processo produtivo e de criação de riquezas.

Para Andrade (2009, p.121), “metodologia da pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos”. Segundo o autor, a metodologia da pesquisa estabelece um procedimento a ser seguido, para que os objetivos propostos para a pesquisa, como a mesma foi desenvolvida sejam de fato alcançados.

3.1 Ambiente de pesquisa

Diferentes autores, e dentre eles Rodrigues (2007, p. 126) afirmam que o ambiente da pesquisa também é denominado de *lócus* da pesquisa sendo, reconhecidamente, o local onde o estudo é realizado, bem como é importante que seja delimitado previamente, pois:

estudar um fenômeno em um determinado lugar não é o mesmo que examiná-lo em qualquer parte. Uma comunidade muito grande pode exigir um estudo amostral, ou pode dificultar a observação direta. [...] As circunstâncias e os sujeitos presentes em um lugar não são os mesmos em toda parte, o que pode modificar o fenômeno estudado. E isso tem reflexos na escolha dos instrumentos com os quais coletar e processar as informações que o pesquisador procura.

Assim, o ambiente da pesquisa foi uma agência bancária pública de Fortaleza, escolhida devido ao fácil acesso aos entrevistados, já que o pesquisador é funcionário lotado na mesma agência. Iniciando-se a abordagem sobre o Banco I é correto afirmar que a missão da instituição é ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e contribuir para o desenvolvimento do país.

A agência atua no ramo financeiro, com foco no varejo bancário, com atendimento segmentado por faixa de renda, no caso de pessoas físicas e por faixa de faturamento, no caso de pessoas jurídicas.

A agência bancária está inserida na área de influência do comércio de Fortaleza, localizada próxima a grandes shoppings da cidade e com vias bem pavimentadas e de fácil acesso.

Os principais produtos da empresa são os depósitos à vista, depósitos a prazo, seguros, previdência, capitalização, consórcios, cartões de crédito, empréstimos, financiamentos e serviços diversos. Os principais depósitos a prazo são: CDB (certificado de depósito a prazo); RDB (recibo de depósito a prazo). Além disso a empresa também oferece fundos de investimento; poupança; e ações. As linhas de seguro são pessoais, patrimoniais, de veículos e rurais.

As principais linhas de empréstimo são para pessoas físicas ou jurídicas. Para as pessoas físicas, tem-se: crédito direto ao consumidor; cheque especial; antecipação do 13º salário e antecipação de imposto de renda. Já para pessoas jurídicas são cheque especial; capital de giro; antecipação de recebíveis (desconto de cheques; desconto de duplicatas; antecipação de faturas de cartões de créditos).

Em termos de financiamento para pessoas físicas, a empresa em estudo oferece Financiamento imobiliário; financiamento de veículos; leasing; FIES (financiamento estudantil). E para pessoas jurídicas, leasing; proger urbano (programa de geração de emprego e renda); financiamento imobiliário (a produção); cartão BNDES; finame; proger turismo.

Quanto a oferta de serviços, tem-se pagamento de salários; cobrança; débito automático; pagamento de fornecedores e recebimento de tributos.

3.2 Natureza da pesquisa

Quanto à natureza da pesquisa, a mesma pode ser classificada quanto aos seus objetivos e à abordagem do problema (RODRIGUES, 2007). Quanto aos objetivos, ou seja, ao tipo de pesquisa, este estudo foi descritivo e exploratório.

Concernente à pesquisa descritiva, Vianna (2010, p. 104) apresenta a seguinte explicação:

em tal pesquisa, dados são registrados e analisados, sem interferência do pesquisador. Procuram-se descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utilizam-se técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e observação.

De acordo com o entendimento de Vianna (2010), a pesquisa descritiva foi utilizada neste estudo por possibilitar a descrição das peculiaridades de uma determinada população que, neste caso, foram os colaboradores da agência do banco em estudo, com o propósito de fazer uma análise sobre o nível de estresse dos bancários da rede pública.

No que se refere à pesquisa exploratória, ela objetiva e “proporciona maior familiaridade com o problema ou fenômeno a ser investigado, com vistas a deixá-lo mais explícito ou a levantar hipóteses” (VIANNA, 2010, p. 108). Com base na contextualização apresentada pelo autor, foi através desta que o pesquisador desenvolveu suas ideias e compreensões comparando o referencial teórico coletado para o desenvolvimento do estudo com os dados da pesquisa de campo, construindo um texto no qual as pessoas podem refletir sobre a realidade vigente do tema em questão.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa foi quantitativa que segundo Oliveira (2010, p. 121):

considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

Nesse sentido, foi utilizado um questionário como instrumento de coleta de dados capaz de identificar os fatores que contribuem para elevar o nível de estresse dos funcionários da agência bancária. O questionário (Apêndice A) foi estruturado com perguntas fechadas, sendo este adaptado com base no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp – ISSL (1984) e Félix (2016). O mesmo foi dividido em duas etapas, ou seja, a primeira com o perfil do cliente e a segunda sobre o tema da pesquisa, com perguntas mais específicas sobre o estresse.

Na percepção de Gil (2010) o questionário é um instrumento de coleta de dados capaz de promover uma interação social, isto é, uma técnica em que o pesquisador se apresenta ao pesquisado com perguntas formuladas previamente que

serão respondidas subjetivamente a fim de obter informações que respondam às questões inicialmente levantadas e auxiliem na investigação em si.

3.3 População e amostra

A população de uma pesquisa pode ser considerada como a totalidade dos indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo (OLIVEIRA, 2010). Desse modo, para o universo da pesquisa considerou-se o total de funcionários da agência bancária.

Já a amostra da pesquisa, é a parte da população selecionada de acordo com uma regra pré-estabelecida, sendo escolhida, para este caso, de forma não probabilística e aleatória e a partir da concordância do mesmo (GIL, 2010). Assim, para o estudo em questão, participaram 29 de um total de 32 funcionários lotados na agência, pois um estava de férias, um não quis participar, e o outro foi o próprio responsável pelo estudo, que não participou para não comprometer o resultado final o estudo.

3.4 Quanto aos procedimentos técnicos

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos a pesquisa foi de campo, pois houve visitas ao local pesquisado, a fim de coletar a opinião dos respondentes no próprio ambiente da pesquisa.

Ao analisarem a pesquisa de campo, Lakatos e Marconi (2010, p. 75) afirmam que é nela que ocorre a observação e coleta de dados “diretamente no próprio local em que se deu o fato em estudo, caracterizando-se pelo contato direto com o mesmo, sem interferência do pesquisador, pois os dados são observados e coletados tal como ocorrem espontaneamente”.

Para essa pesquisa, o autor do trabalho foi até o ambiente da pesquisa e após a autorização do gerente da agência, o questionário foi aplicado junto aos funcionários, explicando a proposta e o objetivo do estudo.

Nesse sentido, a pesquisa de campo foi efetivada quando aplicado os questionários aos funcionários, durante os dias 15 a 30 de maio, objetivando identificar e analisar suas percepções sobre o tema em estudo.

Quanto ao tratamento dos dados quantitativos, foi utilizado como ferramenta o Microsoft Excel para análise dos dados em tabelas e gráficos mediante módulo de estatística descritiva.

Assim, na seção seguinte, apresentam-se os resultados dos questionários realizados com os bancários, apresentando as principais considerações com base na literatura acadêmica.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Para a pesquisa de campo foi aplicado um questionário aos funcionários de um banco público de Fortaleza, sendo este dividido em duas etapas: a primeira refere-se ao perfil dos entrevistados, ou seja, a proposta das questões é traçar o perfil sociodemográfico dos participantes e sobre suas atividades laborais, como tempo de serviço, carga horária de trabalho, dentre outras. Já para a segunda etapa foi feita uma adaptação do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL), para identificar o nível de estresse desses profissionais.

No total participaram vinte e nove (29) funcionários da agência em estudo, pois um estava ausente, viajando de férias, um não quis participar e também não participou o responsável pela pesquisa, para não influenciar nos resultados.

4.1 Caracterização dos sujeitos da pesquisa

Para caracterização do sujeito da pesquisa, apresenta-se inicialmente a Tabela 1 com o perfil sociodemográfico dos participantes.

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico dos participante

		Qtde.	%
Gênero	Masculino	19	66%
	Feminino	10	34%
Estado civil	Solteiro	10	34%
	Casado	14	48%
	Divorciado/viúvo	5	18%
Faixa etária	Menos de 25 anos	3	10%
	26 a 35 anos	7	24%
	36 a 45 anos	8	28%
	46 a 55	8	28%
	Mais de 56 anos	3	10%
Renda da Família	Até R\$ 2.811,00	0	0%
	Entre R\$ 2.812,00 e 5.623,00	5	17%
	Entre R\$ 5.624,00 e 8.435,00	8	28%
	Entre R\$ 8.436,00 e 11.247,00	12	41%
	Acima de R\$ 11.248,00	4	14%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Conforme pode ser visto, na agência em estudo há uma predominância do sexo masculino, 66% (n=19) enquanto que mulheres são apenas 34% (n=10). Quanto

ao estado civil, 48% (n=14) são casados, enquanto que 34% (n=10) solteiros e 18% (n=5) divorciados/viúvos. Em relação a faixa etária, a amostra da pesquisa tem idade bem diversificada, ou seja, 28% (n=8) têm de 36 a 45 anos, enquanto que 28% (n=8) de 46 a 55 anos, e outros 24% (n=7) de 26 a 35 anos. Observou-se também que a faixa etária mais jovem, assim como aqueles de mais idade, apresentam o mesmo percentual, de 10% (n=3) cada. E sobre a renda familiar, 41% (n=12), afirmaram que a renda familiar está compreendida entre R\$ 8.436,00 e R\$ 11.247,00 e 28% (n=8) disseram que é de R\$ 5.624,00 a R\$ 8.435,00.

No estudo realizado por Petarli *et al.* (2015) a diferença entre a quantidade de homens e mulheres era bem pequena, sendo identificado que 51% eram do sexo masculino, 62% com idade entre 30 e 50 anos e 64% casados.

Continuando com o estudo, apresenta-se a Tabela 2 com o setor ou cargos dos participantes.

Tabela 2 – Características trabalhistas dos participante

		Qtde.	%
Setor ou o cargo ocupa na agência	Gerente	12	42%
	Caixa	3	10%
	Atendente	14	48%
Tempo exerce a profissão de bancário	Menos de 5 anos	3	10%
	6 a 10 anos	7	24%
	11 a 15 anos	2	7%
	16 a 20 anos	8	28%
	Mais de 20 anos	9	31%
Horas trabalhadas	30h	4	14%
	Entre 30h e 36h	15	52%
	Entre 36h e 48h	9	31%
	Mais de 48h	1	3%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A Tabela 2 mostra que a maioria dos participantes da pesquisa, 48% (n=14) são atendentes, enquanto que 10% (n=3) trabalham no caixa e 42% (n=12) ocupam o cargo de gerência. Em relação ao tempo de profissão, 28% (n=8) já exercem a atividade de 16 a 20 anos, assim como outros 31% (n=9) afirmaram que há mais de 20 anos. Observou-se também que 10% (n=3) exercem há menos de 5 anos e outros 24% (n=7) de 6 a 10 anos. Sobre as horas trabalhadas, 52% (n=15) trabalham de 30h a 36h, enquanto que 31% (n=9) de 36 h a 48h. Já outros 14% (n=4) trabalham 30h, por outro lado, 3% (n=1) afirmaram que mais de 48h. Sobre essa carga horária é importante mencionar que a maioria das atividades, a carga horária é de 44h

semanais, claro que existem algumas que exigem um pouco mais de tempo.

Esse cenário mostra que existem profissionais de várias faixas de tempo de profissão, uns estão iniciando nessa profissão, dando uma nova visão das atividades, outros já bem experientes que juntos podem trocar conhecimento e experiência melhorando assim o resultado final das metas propostas pela agência.

A Tabela 3 mostra o nível de satisfação, em uma escala de 1 a 10, com a profissão.

Tabela 3 – Nível de satisfação na escala de 1 a 10

Escala	Qtde.	%
Cinco (5)	1	3%
Seis (6)	4	14%
Sete (7)	9	31%
Oito (8)	10	35%
Nove (9)	5	17%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Considerando os dados estatisticamente, a média de satisfação ficou como 7,48, sendo como menor a nota 5 e como maior a nota 9, a moda foi a nota 8.

De um modo geral, os dados apresentados na Tabela 3 mostram que a satisfação dos funcionários está entre regular e bom, ou seja, 35% (n=10) avaliaram como oito (8). No entanto, existem aqueles que consideram como regular, provavelmente devido ao desgastes laboral.

Na sequência, apresenta-se a Tabela 4 em que mostra o mês e ano das últimas férias.

Tabela 4 – Período da última férias

MÊS	2016	2017	MÊS	2016	2017
Janeiro	0	2	Julho	1	0
Fevereiro	0	3	Agosto	2	0
Março	0	2	Setembro	4	0
Abril	1	2	Outubro	3	0
Maio	3	0	Novembro	5	0
Junho	0	0	Dezembro	1	0
Total	4	9	Total	16	0

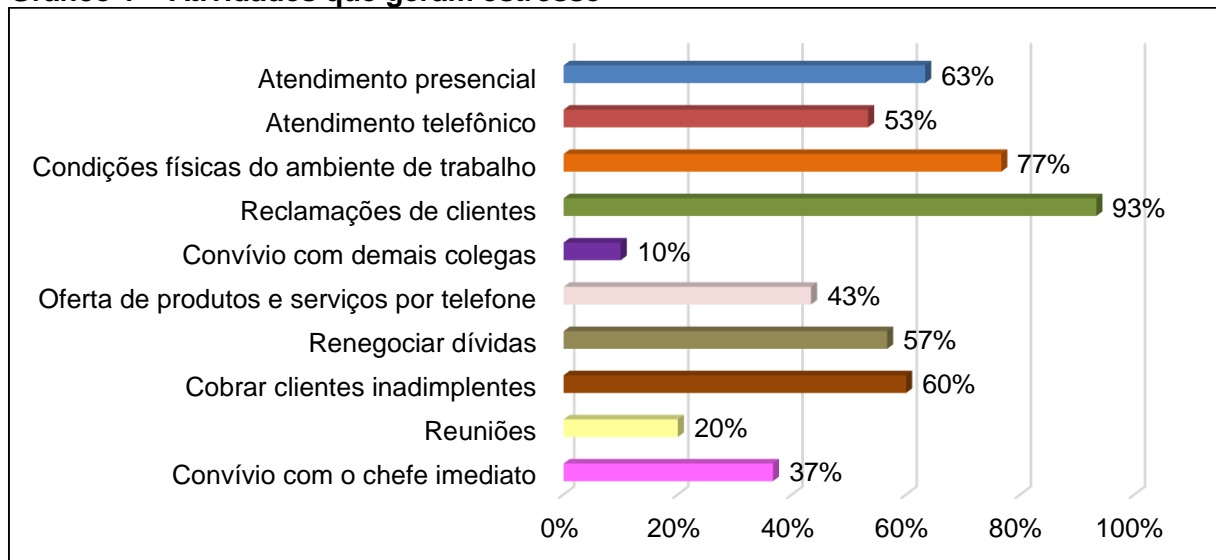
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Observa-se com os dados apresentados na Tabela 4, 31% (n=9) tiraram férias nos últimos seis meses, outros 55% (n=16) o período para tirar férias vence

entre julho e dezembro de 2017 e outros 14% (n=4) já estão com mais de 1 ano sem férias, o que acaba provocando um desgaste no profissional.

Finalizando essa primeira etapa do estudo, apresenta-se o Gráfico 1 com as atividades que deixam os participantes mais estressados.

Gráfico 1 – Atividades que geram estresse



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Observa-se com as respostas apresentadas no Gráfico 1 que algumas atividades foram citadas como mais estressante pela maioria dos participantes, dentre elas: atendimento presencial (63%), atendimento telefônico (53%) condições físicas de trabalho (77%), reclamações dos cliente (93%), renegociação de dívidas (57%) e cobrar cliente inadimplentes (60%). Já a que menos causa estresse é o convívio com os demais colegas (10%).

Segundo Nickel (2003) são várias os fatores que podem causar estresse no trabalho, como por exemplo, conflito entre chefias, relações humanas inadequadas, informações desconstruídas, falta de motivação, entre outros. Já de acordo com o estudo realizado por Koltermann *et al.* (2011), entre os servidores bancários, foi identificado como fator de estresse: acúmulo de funções e de responsabilidade, pressão do cliente, insuficiência de pessoal e exigências com relação as metas internas.

Conforme exposto por Nickel (2013) e Koltermann *et al.* (2011) verifica-se que alguns fatores são bem semelhantes aos encontrados no estudo, ou seja, ao citarem pressão do cliente, esse pode relacionar-se a reclamações dos clientes, citado

por 93% dos participantes do estudo. Outro fator destacado na literatura, refere-se as relações humanas inadequadas, que no caso em estudo foi citado o convívio com o chefe imediato por 37% dos entrevistados e o convívio com os demais colegas, citado por 10% dos participantes.

Observa-se com essa abordagem que o estresse ocupacional no setor bancário é gerado por condições desfavoráveis, provocando no profissional reações negativas, que podem ser de natureza física ou psicossocial. No caso das fontes estressoras dos bancários, estas atuam em conjunto, estabelecendo uma interação tanto entre si, como com o próprio sujeito.

4.2 Níveis de Estresse dos Profissionais

Nessa segunda etapa foi utilizado o questionário composto por 52 questões que foram adaptadas do ISSL, para que fosse avaliado o nível de estresse dos profissionais bancários da agência em estudo, como mostra o Quadro 1.

Quadro 1 - Análise das resposta segunda Escala do ISSL

FASE DE ESTRESSE	QUESTÕES	QUANTIDADE QUESTÕES RESPONDIDAS COM FREQUENTEMENTE PARA SER INSERIDO NA FASE
Alerta	Da 1 ^a a 14 ^a	Sete
Resistência	Da 15 ^a a 29 ^a	Quatro
Exaustão	Da 30 ^a a 52 ^a	Nove

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

Para identificar o nível de estresse dos profissionais bancários, o questionário foi dividido em três fases: a primeira composta por 14 itens, a segunda por 15 e a terceira por 23 itens. Cada uma delas, os participantes tinha que marcar como nunca, as vezes ou frequentemente. Na primeira fase, caso o participante marque 7 ou mais sintomas como frequente, este profissional se enquadrará na fase de alerta do estresse. Na segunda fase, se assinalar quatro ou mais, este encontra-se na fase de resistência, e na última etapa, marcando nove ou mais, este enquadra-se na exaustão.

Assim, apresenta-se a Tabela 5 com os sintomas da primeira fase do estresse, o de alerta.

Tabela 5 – Sintomas da fase alerta do ISSL

Sintoma da fase alerta do ISSL	Nunca	Às vezes	Frequentemente
Mãos e/ou pés frios	17%	31%	52%
Boca Seca	21%	55%	24%
Nó ou dor no estômago	45%	55%	0%
Aumento de sudorese (muito suor)	45%	45%	10%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	0%	34%	66%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	48%	45%	6%
Diarreia passageira	69%	31%	0%
Insônia, dificuldade de dormir	7%	83%	10%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	93%	7%	0%
Respiração ofegante, entrecortada	72%	28%	0%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	90%	10%	0%
Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)	86%	14%	0%
Aumento súbito de motivação	86%	14%	0%
Entusiasmo súbito	83%	17%	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Analisando essa primeira etapa da pesquisa observa-se que dentre os sintomas citados, a maioria dos respondentes assinalaram como “nunca” ter sentido, como no caso de taquicardia (batimentos acelerados do coração) e hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira), mencionado por 90% (n=26) cada opção. Outro sintoma bastante mencionado como “nunca” ter sentido foi mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite) e aumento súbito de motivação, cada uma citada por 86% (n=25) dos participantes.

Já entre os sintomas com a resposta “frequentemente”, somente dois foram citados pela maioria dos participantes, ou seja, por mais de 50% dos funcionários, foram elas: mãos e/ou pés frios, 52% (n=15), e tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros), 66% (n=19) que nesse caso, pode ser provado não pelo estresse, mas pela própria rotina do trabalho. No total, foram citados 6 sintomas como “frequentemente”

As respostas “às vezes” também foram bastante mencionadas pelos participantes, sendo as mais evidenciadas: insônia, dificuldade de dormir, 83% (n=24),

boca seca, 55% (n=16) e nó ou dor no estômago, 55% (n=16).

Continuando com o estudo, apresenta-se a Tabela 6 com os sintomas da fase resistência.

Tabela 6 – Sintomas da fase resistência do ISSL

Sintoma	Nunca	Às vezes	Frequentemente
Vontade súbita de iniciar novos projetos	83%	17%	0%
Problemas com a memória, esquecimentos	34%	52%	14%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	72%	24%	3%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	7%	72%	21%
Sensação de desgaste físico constante	41%	55%	3%
Mudança de apetite	86%	14%	0%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	83%	14%	3%
Hipertensão arterial (pressão alta)	90%	10%	0%
Cansaço Constante	59%	41%	0%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	79%	21%	0%
Tontura, sensação de estar flutuando	79%	21%	0%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	55%	28%	17%
Dúvidas quanto a si próprio	66%	34%	0%
Pensamento constante sobre um só assunto	97%	3%	0%
Irritabilidade excessiva	59%	28%	14%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

De acordo com os dados apresentados na Tabela 3, observa-se que a maioria dos entrevistados assinalou sintomas como “nunca” ter sentido. As que foram citadas por mais de 80% dos participantes foram: pensamento constante sobre um só assunto, 93% (n=28) hipertensão arterial (pressão alta), 90% (n=26), mudança de apetite, 86% (n=25), vontade súbita de iniciar novos projetos, 83% (n=24) e aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia), 83% (n=24).

No caso dos sintomas mencionados como “às vezes” somente três foram citados por mais de 50% dos participantes, foram eles: formigamento nas extremidades (pés ou mãos), 72% (n=21), sensação de desgaste físico constante, 55% (n=16) e problemas com a memória, esquecimentos, 52% (n=15). Todos os outros sintomas foram citados, mas o total não chegou ao percentual de 50%.

Já no caso dos sintomas citados como “frequentemente”, no total foram mencionados sete, sendo que nenhum deles chegou a atingir o percentual de 30%. Nesse caso, os mais citados foram: formigamento nas extremidades (pés ou mãos), 21% (n=6), sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa, 17% (n=5) e problemas com a memória, esquecimentos e Irritabilidade excessiva, cada um referido por 14% (n=4).

Tem-se na sequência a Tabela 7 com os sintomas da fase exaustão.

Tabela 7 – Sintomas da fase exaustão do ISSL

Sintoma	Nunca	Às vezes	Frequentemente
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	48%	41%	10%
Diarreias frequentes	97%	3%	0%
Dificuldades Sexuais	52%	41%	7%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	14%	66%	21%
Insônia	14%	62%	24%
Tiques nervosos	76%	24%	0%
Hipertensão arterial confirmada	79%	21%	0%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	79%	17%	3%
Mudança extrema de apetite	90%	10%	0%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	90%	10%	0%
Tontura frequente	97%	3%	0%
Úlcera	97%	3%	0%
Impossibilidade de Trabalhar	90%	10%	0%
Pesadelos	28%	69%	3%
Sensação de incompetência em todas as áreas	90%	10%	0%
Vontade de fugir de tudo	69%	31%	0%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	79%	21%	0%
Cansaço excessivo	55%	45%	0%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	97%	3%	0%
Irritabilidade sem causa aparente	45%	48%	7%
Angústia ou ansiedade diária	48%	48%	3%
Hipersensibilidade emotiva	55%	21%	24%
Perda do senso de humor	41%	52%	7%

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

No geral, os respondente assinalaram a opção “nunca” para o sintomas da

terceira fase do estresse. Assim analisando cada uma das opções individualmente tem-se os resultados a seguir:

No caso de “nunca” terem sentido um dos sintomas da fase da exaustão, 16 foram citadas pelos menos por 50% dos participantes, sendo as mais mencionadas: diarreias frequentes, tontura frequente e úlcera mencionada, cada sintoma por 97% (n=28) dos participantes; pensamento constante sobre um mesmo assunto, 97% (n=28) e mudança extrema de apetite e impossibilidade de trabalhar, 90% (n=26).

Quanto a opção “às vezes”, todas foram mencionadas, sendo que apenas quatro foram citadas por pelo menos 50% dos participantes do estudo, são elas: pesadelos, 69% (n=20); formigamento nas extremidades (mãos e pés) por 66% (n=19) e insônia, por 62% (n=18) cada uma dos funcionários.

Já no caso de “frequentemente”, dentre todas as opções, foram citadas por alguns dos participantes, 10 sintomas, sendo que nenhuma chegou ao percentual de 30%. Nesse caso, as mais citadas foram: insônia e hipersensibilidade emotiva, cada uma delas, 24% (n=7) e formigamento nas extremidades (mãos e pés), por 21% (n=6).

Como explicado no Quadro 1, para ser classificado em uma das fases do estresse seria preciso atingir uma pontuação, sendo que dentre os respondentes nenhum deles se enquadra em uma dessas fases, o que demonstra um bom resultado, haja vista que a agência bancária conta com um quadro de funcionários bem diversificado, com várias faixas etárias e tempo de serviço, o que poderiam, ao longo dos anos, pela carga de trabalho gerar algum problema a esses funcionários.

No entanto, embora atualmente os sintomas citados pelos participantes não os enquadrem em umas das três fases do estresse (alerta, resistência e exaustão), em um momento futuro e se não for bem acompanhado, pode haver um agravamento, pois os sintomas podem se acumular, já que separadamente apresentam alguma sintomatologia típica do estresse.

Segundo Mengue e Dewes (2012) na fase de alerta, o sujeito acaba criando um mecanismo de proteção, estabelecendo uma autopreservação, ajustando corpo e mente. Assim, os sintomas mais citados no estudo, como mão e/ou pés frios e tensão muscular, por exemplo, podem parecer algo do dia a dia, mas que na verdade, se não for feita uma ação preventiva, pode ir se acumulando gerando outros sintomas agravando a saúde do trabalhador.

No entendimento de Gomes e Miguez (2011), a fase do estresse é

estabelecida a partir de vários fatores. Como fator complicador, pode ser citado a jornada de trabalho, por exemplo, que embora seja prevista seis horas diárias, na maioria das vezes, evidenciados em outros estudos, e na amostra em questão, há a necessidade de alguns trabalharem até 48h semanais, extrapolando assim, as seis horas diárias. Da mesma forma, pode ser citado aqueles que desempenham múltiplas funções, como expediente interno e atendimento ao público, que para alguns autores, dentre eles Mengue e Dewes (2012), apresentam como fatores desencadeadores de estresse de grande significância, sendo destacado inclusive em outras atividades laborais.

Assim, após a apresentação dos resultados e discussões, apresentam-se as considerações finais do estudo.

5 CONCLUSÃO

Ao definir o tema em estudo foram estabelecidos alguns objetivos a serem estudados ao longo do seu desenvolvimento. Para alcançar essa proposta, foi apresentado inicialmente o referencial teórico, o qual foi complementado com a pesquisa de campo realizado em uma agência bancária do setor público de Fortaleza.

Quanto a problemática do estudo que foi de saber qual o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza, constatou-se que todos apresentam algum tipo de sintoma classificado como estresse, no entanto, nenhum deles se enquadram na escala de estresse do ISSL. Com isso, o objetivo geral do estudo também foi alcançado, que foi de identificar o nível de estresse dos profissionais bancários de uma agência bancária pública de Fortaleza.

Assim, quanto ao primeiro objetivo específico de discorrer sobre o conceito de estresse ocupacional e suas características no setor bancário observou-se que este problema está relacionado a fatores físicos e psicológicos, os quais podem ser identificados no dia a dia das instituições financeiras e que de certa forma, acabam afetando no resultado final das atividades.

Sobre o segundo objetivo específico de apresentar o perfil geral dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza, na sua maioria, é formado por homens, casados e com idade entre 36 e 45 anos, que desenvolvem atividades de atendentes, e que já atuam na empresa há mais de 20 anos.

Concernente ao terceiro objetivo específico de identificar quais atividades geram maior estresse entre os funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza, as mais citadas foram reclamações de clientes, condições físicas do ambiente de trabalho, atendimento presencial e cobrar clientes inadimplentes. Esses foram citados por pelos menos 60% dos participantes.

Em relação ao quarto objetivo específico de identificar os principais sintomas de estresse ocupacional percebidos pelos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza, observou-se que na fase de alerta, as mais citadas foram: mãos e/ou pés frios e tensão muscular, como também dificuldade de dormir, boca seca e nó ou dor no estômago. Na fase de resistência, tiveram: formigamento nas extremidades (pés ou mãos), sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa, e problemas com a memória, esquecimentos e irritabilidade excessiva. Já na fase de exaustão: formigamento nas extremidades (mãos e pés), insônia e

hipersensibilidade emotiva.

Sobre o quinto objetivo específico de identificar o nível de estresse dos funcionários de uma agência bancária pública de Fortaleza, constatou-se com as respostas obtidas que embora tenham sintomas de estresse, estes ainda não se enquadram em nenhuma das fases estressoras. No entanto, isso não significa que ações para evitar o estresse não precisem ser desenvolvidas, pois como todos já demonstram algum tipo de sintoma, caso esse problema não venha a ser trabalhado com ações preventivas, poderá no futuro, desencadear sérios problemas de saúde.

Com o desenvolvimento do estudo, não houve uma limitação que interferisse ou afetasse os resultados, já que praticamente todos os funcionários da agência concordaram em participar da pesquisa.

Espera-se que esse estudo possa contribuir para elucidar sobre as questões do estresse no ambiente de trabalho, servindo também como base para o desenvolvimento de novos estudos.

Assim, ciente de que a proposta inicial foi alcançada, mas que devido à complexidade do tema, este ainda pode ser aperfeiçoado, deixa-se como sugestão para estudos futuros, a aplicação do mesmo roteiro de entrevista, mas em profissionais da rede privada, com o propósito de fazer um comparativo sobre nível de estresse dos profissionais bancários.

REFERÊNCIAS

- ALVES, R. B. Vigilância em saúde do trabalhador e promoção da saúde: aproximações possíveis e desafios. **Cad Saúde Pública**. v. 19, n. 1, p:319-22, 2013.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BAER, W. **A economia brasileira**. 2. ed. São Paulo: Nobel, 2014.
- BAHIA, P. H. N. **O estresse como indicador de qualidade de vida em professores do curso de fisioterapia**. 2002. 105f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.ufsc.br>>. Acesso em: 20 abr. 2017.
- CARLOTTO, M. S. *Burnout* e o trabalho docente. **Psicol. Estud**, v.7, n.1, p. 21-29, 2011.
- COSTA, F. N. **Fases históricas do sistema bancário brasileiro**. 2010. Disponível em: <<http://fernandonogueiracosta.files.wordpress.com/2010/08/aula-1-fases-da-historia-bancaria-brasileira.pdf>>. Acesso em: 11 mai. 2017.
- FELIX, Débora Brasileiro. **Análise dos níveis de estresse no ambiente de trabalho: um estudo com profissionais da área de enfermagem**. 2016, 51 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016.
- FONTANA, D. **Estresse**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOMES, F. S.; MIGUEZ, M. A. P. Avaliação da satisfação e estresse no trabalho entre funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição no Rio de Janeiro. **Revista Ceres**, n. 1, pp. 29-42, 2011. Disponível em: <<http://www.nutricao.uerj.br/pdf/revista/v1n1/artigo3b.pdf>>. Acesso em: 30 fev. 2017
- GOMES, T. C.; ESTIVALETE, V. F. B.; ANDRADE, T.; STEFANAN, A. A. Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado. **IV Encontro de**

gesto de pessoas e relações de trabalho. Brasília- DF – 3 a 5 de novembro de 2013.

KOLTERMANN, I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.; KOLTERMANN, A. P. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Revista Saúde** (Santa Maria). v. 37, n. 2, p. 33-48, 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica.** 6. ed. SP: Atlas, 2010.

LANGOSKI, M. S. P. **Fatores ergonômicos e agentes estressores na atividade dos profissionais do Triathlon.** Florianópolis, 2002. 149f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.ufsc.br>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

LEVI, L. O guia da comissão ao trabalho europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: **Stress e qualidade de vida no trabalho.** Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas; 2015. p. 167-181.

LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas do stress para adultos.** São Paulo: Casa do Psicólogo, adultos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1984.

MENGUE, G.T; DEWES, F. **Estresse no setor bancário e calçadista:** um estudo comparativo. Artigo de apresentado ao Curso de Psicologia das Faculdades Integradas de Taquara, Acadêmica do Curso de Psicologia da FACCAT. 2012.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida:** conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. Londrina: Midiograf, 2012.

NICKEL, D. C. **Percepção de estresse e atitudes de aprendizagem de docentes na mudança do sistema seriado para o modular:** estudo de caso numa instituição superior. 2003 f. Tese (doutorado). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003. Disponível em: <<http://www.ufsc.br>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica.** São Paulo: Pioneira, 2010.

PAULIN, L. A. A evolução do sistema financeiro nacional. **Revista de Direito Bancário, do Mercado de Capitais e da Arbitragem**, v. 17, p. 76-89, 2012.

PETARLI, G. B.; ZANDONADE, E.; SALAROLI, L. B.; BISSOLI, N. S. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 12, p: 3925-3934, 2015.

RODRIGUES, R. M. **Pesquisa acadêmica**. Como facilitar o processo de preparação de suas etapas. São Paulo: Atlas, 2007.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: **Stress e qualidade de vida no trabalho**. Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas; 2015. p.9-18.

SÁ, L. O. *Burnout* e controlo sobre o trabalho em enfermagem. Resultados. **Enfermagem Oncológica**. v. 34, p: 15-24, 2012.

SILVA, F. C.; BRAGA, P. S.; ALVES, L. O. A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário. **IX SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. 2012.

SILVA, M. **Banco público x Banco privado**: qual é melhor? 2015. Disponível em: <<http://contaembanco.com.br/bancos/banco-publico-x-banco-privado-qual-e-melhor/>>. Acesso em: 23 mai. 2017.

TAMAYO, M. R. *Burnout*. Aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In A. Tamayo (Ed.), **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo. 2013.

VASCONCELOS, E. G. **O prazer e a dor do corpo em estresse**. São Paulo: Atlas, 2011.

VIANNA, I. O. A. **Metodologia do trabalho científico**: um enfoque didático da produção científica. São Paulo: EPU, 2010.

XAVIER, E. P. **Um minuto de silêncio**. Réquiem aos bancários mortos no trabalho. Edição do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. 2011. p.110.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Bom dia/tarde! Meu nome é Wanderson, sou aluno da Universidade Federal do Ceará – UFC, e estou fazendo uma pesquisa para o meu trabalho de conclusão de curso. Você pode colaborar comigo respondendo a algumas questões? As informações contidas neste formulário são sigilosas e você não irá se identificar, podendo sentir-se completamente à vontade para expor seu ponto de vista.

1. Gênero

- Masculino
 Feminino

2. Estado civil

- Solteiro
 Casado
 Divorciado / Viúvo

3. Idade

- Menos de 25 anos
 26 a 35 anos
 36 a 45 anos
 46 a 55
 Mais de 56 anos

4. Renda da Família

- Até R\$ 2.811,00
 Entre R\$ 2.812,00 e 5.623,00
 Entre R\$ 5.624,00 e 8.435,00
 Entre R\$ 8.436,00 e 11.247,00
 Acima de R\$ 11.248,00

5. Qual setor ou o cargo ocupa na agência?

- Gerente
 Caixa
 Atendente

6. Há quanto tempo exerce a profissão de bancário

- Menos de 5 anos
 6 a 10 anos
 11 a 15 anos
 16 a 20 anos
 Mais de 20 anos

7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8. Trabalha quantas horas por semana? (considerando também outros locais de trabalho)

- 30h
 Entre 30h e 36h
 Entre 36h e 48h
 Mais de 48h

9. Quando você tirou suas últimas férias:

Mês: _____
 Ano: _____

10. Qual das Atividades o/a deixam mais estressado(a). Favor elencar com 1 a que mais estressa até 7 com a que a menos estressa:

- Convívio com o chefe imediato
 Reuniões
 Cobrar clientes inadimplentes
 Renegociar dívidas
 Oferta de produtos e serviços por telefone
 Convívio com demais colegas
 Reclamações de clientes
 Condições físicas do ambiente de trabalho
 Atendimento telefônico
 Atendimento presencial

10. Para cada item abaixo, marque um X na coluna que corresponde a frequência com que você sente

Nº	Sintoma	Nunca	Às vezes	Frequentemente
1	Mãos e/ou pés frios			
2	Boca Seca			
3	Nó ou dor no estômago			
4	Aumento de sudorese (muito suor)			
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)			
6	Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta			
7	Diarreia passageira			
8	Insônia, dificuldade de dormir			
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)			
10	Respiração ofegante, entrecortada			
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)			
12	Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)			
13	Aumento súbito de motivação			
14	Entusiasmo súbito			
15	Vontade súbita de iniciar novos projetos			
16	Problemas com a memória, esquecimentos			
17	Mal-estar generalizado, sem causa específica			
18	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)			
19	Sensação de desgaste físico constante			
20	Mudança de apetite			
21	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)			
22	Hipertensão arterial (pressão alta)			
23	Cansaço Constante			
24	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)			
25	Tontura, sensação de estar flutuando			
26	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa			
27	Dúvidas quanto a si próprio			
28	Pensamento constante sobre um só assunto			
29	Irritabilidade excessiva			
30	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)			
31	Diarreias frequentes			
32	Dificuldades Sexuais			
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)			
34	Insônia			
35	Tiques nervosos			
36	Hipertensão arterial confirmada			
37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)			
38	Mudança extrema de apetite			
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)			
40	Tontura frequente			

41	Úlcera			
42	Impossibilidade de Trabalhar			
43	Pesadelos			
44	Sensação de incompetência em todas as áreas			
45	Vontade de fugir de tudo			
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada			
47	Cansaço excessivo			
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto			
49	Irritabilidade sem causa aparente			
50	Angústia ou ansiedade diária			
51	Hipersensibilidade emotiva			
52	Perda do senso de humor			