



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

ANA CECÍLIA GURJÃO BARBOSA PRAXEDES

**ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DE UMA AGÊNCIA
DE FORTALEZA – CE**

FORTALEZA – CE

2019

ANA CECÍLIA GURJÃO BARBOSA PRAXEDES

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DE UMA AGÊNCIA DE
FORTALEZA – CE

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.

FORTALEZA – CE

2019

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)

- P91a Praxedes, Ana Cecília Gurjão Barbosa.
Análise do estresse ocupacional em bancários de uma agência de Fortaleza–CE / Ana Cecília Gurjão Barbosa Praxedes. – 2019.
59 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2019.
Orientação: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.
1. Estresse ocupacional. 2. Copyng ocupacional. 3. Bancários. I. Título.

CDD 658

ANA CECÍLIA GURJÃO BARBOSA PRAXEDES

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DE UMA AGÊNCIA DE
FORTALEZA – CE

Monografia apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas.

Aprovada em: 11/06/2019.

BANCA EXAMINADORA

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

Profa. Dra. Márcia Zabdiele Moreira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Ao meu filho Miguel, combustível para aperfeiçoamento. Ao meu marido Ricardo, pelo incentivo para melhorar a cada dia. Ao meu pai Paulo Augusto, pelo exemplo de vida e carreira. À minha mãe Socorro Gurjão, pela formação pessoal e personalidade.

Ao Prof. Dr. Diego Machado pela orientação, compreensão e paciência.

Às professoras participantes da banca examinadora Dra. Márcia Moreira e Dra. Elaine de Sousa pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos colegas da empresa, pelo tempo concedido nas pesquisas e ao aprendizado diário.

“O estresse não é o mal do século.
O mal do século é não saber administrá-lo.”
(Leila Navarro)

RESUMO

O estudo teve como objetivo identificar as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário, dado que esses profissionais convivem em um ambiente de trabalho com constante cobrança pois é focado em cumprimento de metas para o alcance dos resultados, fazendo com que esses trabalhadores sofram diferentes exigências de produtividade. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa descritiva, de campo, bibliográfica e de abordagem quantitativa, utilizando-se de um questionário baseado na Escala de *Copyng* Ocupacional (ECO), na Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) e no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), aplicado em 14 profissionais bancários de uma agência bancária privada localizada no centro do município de Fortaleza – CE. Como resultado, verificou-se que a fase de resistência ao estresse está presente em 37% dos respondentes, 12% encontra-se somente na fase de alerta, 13% encontram-se nas duas fases e 38% da amostra não está em nenhuma fase. Por fim, conclui-se que, o nível de estresse dos profissionais da agência estudada é moderado, tendo em vista que, entre 40% e 50% da amostra entram-se nesse nível.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. *Copyng* ocupacional. Bancários.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the characteristics of occupational stress in professionals in the banking sector, since these professionals live in a work environment with constant collection because it is focused on achieving goals to reach the results, causing these workers to suffer different productivity requirements. Thus, a descriptive, field, bibliographical and quantitative approach was carried out using a questionnaire based on the Occupational Coping Scale (ECO), the Occupational Well-Being Scale (EBET) and the Inventory of Symptoms of Stress of Lipp (ISSL), applied to 14 banking professionals of a private bank located in the center of the municipality of Fortaleza - CE. As a result, the stress resistance phase was present in 37% of the respondents, 12% were only in the alert phase, 13% were in the two phases and 38% of the sample was not in any phase. Finally, it is concluded that the level of stress of the professionals of the agency studied is moderate, considering that between 40% and 50% of the sample are at this level.

Keywords: Occupational stress. Occupational coping. Banking.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Composição de Amostra por sexo.....	27
Gráfico 2	– Estado Civil.....	28
Gráfico 3	– Renda Familiar.....	29
Gráfico 4	– Cargo Ocupado.....	30
Gráfico 5	– Média de Estresse das Atividades.....	33
Gráfico 6	– Moda para cada Atividade.....	34
Gráfico 7	– Média de Frequência das Estratégias Utilizadas pelos Bancários....	37
Gráfico 8	– Média de Resposta dos Sentimentos em Relação ao Trabalho.....	39
Gráfico 9	– Média de Resposta das Opiniões em Relação ao Trabalho.....	40
Gráfico 10	– Nível de Satisfação com a profissão.....	41
Gráfico 11	– Distribuição dos profissionais bancários por fase de estresse.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	– Faixa Etária.....	29
Tabela 2	– Distribuição por idade e renda familiar.....	31
Tabela 3	– Distribuição por cargo e idade.....	31
Tabela 4	– Distribuição por cargo e sexo.....	32
Tabela 5	– Situações consideradas mais estressantes pelos bancários	34
Tabela 6	– Atitudes de enfrentamento ao estresse no trabalho.....	38
Tabela 7	– Sintomas da fase de Alerta.....	42
Tabela 8	– Distribuição dos respondentes na fase de Alerta.....	43
Tabela 9	– Perfil dos profissionais na fase de Alerta.....	43
Tabela 10	– Sintomas da fase de Resistência.....	44
Tabela 11	– Disposição dos respondentes na fase de Resistência.....	45
Tabela 12	– Perfil dos profissionais na fase de Resistência.....	45
Tabela 13	– Sintomas da fase de Exaustão.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EBET	Escala de Bem-Estar no Trabalho
ECO	Escala de Coping Ocupacional
ISSL	Inventário de Sintomas de Stress de Lipp
SAG	Síndrome de Adaptação Geral
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	ESTRESSE OCUPACIONAL	15
2.1	Conceitos e características.....	15
2.1.2	Causas, Consequências, Diagnóstico e Tratamento	17
2.1.3	Diagnóstico e Tratamento	19
3	A METODOLOGIA DA PESQUISA	23
3.1	O tipo da pesquisa.....	23
3.2	O Universo da pesquisa	23
3.3	Os procedimentos para a coleta e análise dos dados	24
4	RESULTADOS ENCONTRADOS.....	27
4.1	Análise e discussão dos resultados.....	27
5	CONCLUSÃO	49
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	54

1 INTRODUÇÃO

O homem compreende o trabalho como o meio pelo qual ele pode transformar sua vida e o meio em que vive, possibilitando seu engrandecimento e a conquista da sua felicidade. Assim, o trabalho é essencial na vida das pessoas.

Segundo Pereira, Braga e Marques (2008), nossa sociedade contemporânea, a cada dia exige trabalhadores capazes de exercerem múltiplas tarefas, para resolverem soluções ou alternativas para problemas. Assim, dado essa dinâmica, vem ocorrendo um aumento crescente de doenças ligadas ao trabalho, como por exemplo, o estresse.

Especialmente acerca do estresse ocupacional, Perrewe (2005) chama à atenção para o fato desse problema ter ganhado atenção, a partir da década de 1990, devido a aceleração das mudanças organizacionais nas empresas brasileiras, com a implementação de novos modelos de gestão, o que acarretou em um aumento na rotina diária e tensões fomentando o estresse ocupacional.

Nos dias atuais a introdução de novas tecnologias redesenhou as estruturas, processos e modelos de gestão de pessoas. Mediante essa nova realidade houve uma mudança no comportamento dos indivíduos e até mesmo da cultura das empresas (PERREWE,2005).

Dessa forma, compreendemos que o estresse ocupacional, se tornou uma preocupação para as mais diversas áreas de estudos, fazendo com que inúmeras pesquisas acerca dessa temática fosse levantada inclusive na área da administração.

Segundo Murta e Tróccoli (2004, p. 42), os estressores ocupacionais são frequentemente associados à organização do trabalho, como por exemplo:

[...] pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerentes com limites biológicos.

Acerca desse problema Borges e Gallo-Penna (2009, p. 155) afirmam que o estresse pode gerar desconforto físico e desenvolver doenças como hipertensão arterial, psoríase, retocolites ulcerativas, além disso: “[...] pode levar a desgastes

emocionais tendo consequência como por exemplo: depressão, síndrome do pânico, perdas de memória e insônia”.

Trazendo esse problema para os profissionais bancários, de acordo com Borges e Gallo-Penna (2009), as intensas cobranças por metas estabelecidas leva a consequências negativas tanto para as instituições financeiras (bancos) como para seus colaboradores pois levam: ao aumento de indenizações e demandas judiciais contra empregadores, despesas médicas, absenteísmo, rotatividade, diminuição no desempenho do empregado e prejuízos para a qualidade de vida do trabalhador.

Todavia, convém destacar que para Stefano e Roik (2005) além dos fatores citados acima, o estresse ocupacional atinge os bancários devido ao processo de globalização, privatizações, mudanças tecnológicas e fusões no qual o sistema financeiro está incluído. A partir dessa dinâmica as organizações bancárias tem tomado posições como: demissão em larga escala, diminuição do número de funcionários, aumento na carga de trabalho, serviços e responsabilidades atribuídos aos bancários.

Assim, observa-se com base em dados e nas afirmações dos autores mencionados nesse trabalho, que não é de interesse de ninguém (empregados e empregadores) que o estresse ocupacional seja algo corriqueiro entre esses profissionais. Pois, além de afetar a vida pessoal e profissional dos funcionários, compromete também os resultados financeiros de uma organização. Portanto, chama-se atenção para uma maior conscientização dos trabalhadores a partir do momento em que vem à tona o que causa este problema e também quais suas consequências.

Diante desse problema enfrentado por um número tão elevado de bancários, faz-se o seguinte questionamento: Quais as características do estresse ocupacional dos colaboradores de uma agência bancária na cidade de Fortaleza?

Assim, nosso objetivo geral, é identificar, na perspectiva dos bancários, quais as características do estresse ocupacional de uma agência bancária da cidade de Fortaleza. A partir do mesmo construímos os seguintes objetivos específicos:

- a) Enumerar as atividades consideradas mais estressantes pelos profissionais do setor bancário;
- b) Visualizar as principais estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos profissionais do setor bancário;

- c) Averiguar a relação dos profissionais do setor bancário, em termos de sentimentos e opiniões, com a instituição em que atuam; e
- d) Quantificar o nível de estresse dos profissionais do setor bancário.

Vale salientar que o estudo foi realizado em uma agência bancária do setor privado, por meio do uso de uma metodologia quantitativa. Para tanto fizemos uso de um questionário elaborado previamente com a participação de 14 (quatorze) colaboradores. O autor não respondeu a pesquisa.

Conforme Santos et al. (1992) a profissão de bancário é cada vez mais um risco para quem opta por ela, pois esse tipo de trabalho acarreta em inúmeros problemas de saúde, tanto mental, devido ao estresse, como físico ocasionados por doenças ocupacionais.

Este trabalho encontra-se dividido em 5 (cinco) seções. A primeira traz a introdução que apresenta uma contextualização sobre o tema, os objetivos do estudo e sua relevância.

A segunda seção da pesquisa contempla o conceito sobre o estresse ocupacional: suas características, causas e consequências, diagnóstico e tratamento. A terceira seção explicita a prática cotidiana do trabalho dos profissionais no setor bancário.

A quarta seção é composta pela metodologia utilizada na pesquisa. Nela é discorrido sobre o tipo de pesquisa que foi aplicada e os instrumentos que utilizamos para chegarmos até o objetivo geral.

A quinta seção apresenta a análise dos resultados: o *locus* da pesquisa, a caracterização da amostra e atividades e estratégias de enfrentamento dos profissionais bancários diante do estresse ocupacional. A relação com o trabalho e os níveis de estresse dos profissionais.

Por fim, trazemos as considerações finais, onde além de respondermos ao objetivo geral deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), registramos nossas ponderações acerca dos percalços e das conquistas que obtivemos ao longo de nossa trajetória até a conclusão deste trabalho.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Este capítulo foi dividido em dois tópicos, no primeiro discorreremos sobre os conceitos e características do estresse ocupacional. No segundo apresentamos as causas, consequências, diagnóstico e o tratamento.

2.1 Conceitos e características

Segundo Pereira, Braga e Marques (2008), a palavra *Stress* derivada do latim, ganhou conotação a partir do século XVII quando passou a ser vinculada a adversidades ou aflições. Já no final do século XVIII, era sinônimo de pressão ou esforço. Conforme os mesmos autores, somente no início do século XX, o estresse passou a ser tema de estudiosos das áreas das ciências biológicas e sociais com investigações que contemplavam seus efeitos nas áreas da saúde física e mental das pessoas.

Dessa forma, conforme elucida Pereira, Braga e Marques (2008), o conceito de estresse passou a ser compreendido como um estado do organismo após o esforço de adaptação que pode produzir deformação na capacidade de resposta do comportamento mental e afetivo, do estado físico e do relacionamento com as pessoas.

Portanto, para uma compreensão ampla do conceito de estresse, argumenta Pereira, Braga e Marques (2008), deve-se entender não somente o indivíduo de forma isolada e seu ambiente, é importante também observar os valores sociais e as suas transformações. A partir desses valores, é possível interpretar as fontes de pressão a luz de cada nova realidade que é construída na sociedade.

Lipp (2001) afirma que, os primeiros estudos sobre o estresse, portanto, a construção de conceitos e a descrição de suas características são datadas a partir da década de 1920, quando o médico austríaco Hans Selye, que buscou avaliar respostas patológicas e normais de pacientes que eram recebidos em ambulatórios para tratar variadas doenças. Como resultado de seus estudos o referido médico observou que alguns sintomas dos pacientes não tinham relação com a doença que acreditavam ter e relacionou com a condição geral de enfermidade.

A partir dessa constatação, Selye revolucionou a medicina com a chamada “Síndrome de Adaptação Geral” (SAG), considerada a síndrome de estar doente, que foi, mais tarde, definida pelo mesmo pesquisador como a soma das reações do corpo que resultam da exposição às fontes de estresse (LIPP, 2001).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004, p.46) o estresse ocupacional pode ser definido como um problema decorrente de: “[...] um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas”.

Prado (2016, p. 286) explica que o estresse ocupacional é caracterizado por uma:

[...] síndrome específica de fatos biológicos, apresentando-se como uma resposta inespecífica do corpo diante de exigências as quais está sendo submetido, manifestando-se de forma positiva (eustresse), que motiva e provoca a resposta adequada aos estímulos estressores, ou negativa (distresse), que intimida o indivíduo diante de situação ameaçadora, com predominância de emoções de ansiedade, medo, tristeza e raiva.

Coleta (2007) defende que o estresse ocupacional pode ser definido de várias formas, todavia, independentemente do conceito o foco é sempre o indivíduo. O melhor conceito para o estresse, de acordo com o entendimento da mesma autora é aquele onde é possível observar-se as diferenças entre as condições de trabalho e as capacidades de resposta dos indivíduos envolvidos no desempenho das atividades e o nível de controle para responder às demandas do ambiente.

No mesmo sentido das ponderações acerca do estresse ocupacional Ferreira e Mendonça (2012, p. 35), afirmam que esse problema está cada vez mais frequente em nossa sociedade contemporânea e que o mesmo afeta também a saúde:

[...] física e mental do indivíduo, além do funcionamento da organização, podendo ter reflexos importantes para a sociedade. Esse fenômeno é responsável por altas cifras e estatísticas indesejáveis que não são motivo de orgulho para os países que as ostentam: níveis altos de absenteísmo, aumento de distúrbios psicológicos, maior número de problemas de saúde e investimentos significativos em ações de prevenção e de tratamento. Além disso, o estresse ocupacional tem um impacto negativo sobre o funcionamento da organização: acirramento dos conflitos interpessoais, aumento da rotatividade, degradação do clima organizacional e deterioração da imagem institucional, dos valores corporativos, da produtividade e da qualidade dos serviços.

Como pode ser observado esse problema afeta vários aspectos de uma pessoa, haja vista que, atinge tanto física quanto mentalmente. No que tange as organizações essas também sofrem consequências pois interfere diretamente em seus resultados como deixa claro os autores supracitados.

2.1.2 Causas e Consequências do Estresse Ocupacional

As causas do estresse podem ser várias e envolvem situações do cotidiano laborativo, portanto, está inserido no contexto organizacional, visto que os estressores comuns no trabalho são as exigências das tarefas, as ambiguidades e os conflitos do papel, os problemas interpessoais, dentre outros (BACK, 2005).

Nesse sentido, a maneira como os trabalhadores visualizam seu contexto de trabalho, sua forma de vida, o estresse e sua produtividade, por meio do entendimento das percepções e das subjetividades, é essencial em um ambiente de cobranças excessivas por maior produtividade, para se buscar melhorar a qualidade de vida dessas pessoas (BACK, 2005).

Para Zille (2005), as causas do estresse ocupacional estão ligadas a tensão excessiva nos processos de trabalho, como por exemplo: realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança; filosofia de trabalho pautada pela obsessão e compulsão por resultados; relacionar-se com indivíduos de personalidade difícil, muitas vezes com algum tipo de patologia comportamental; conviver com muitos prazos e cronogramas apertados; excesso de metas; sobrecarga em decorrência da tecnologia (*e-mails, softwares*, sistemas integrados de gestão, entre outros) e trabalho complexo e desgastante.

De acordo com Serra (1999), existem dois tipos de causas de estresse no trabalho, quais sejam: organizacional e extraorganizacional. A primeira causa está relacionada com a organização da empresa, como por exemplo: sua dimensão, e ao número de níveis hierárquicos. A segunda causa, extraorganizacional, são variáveis sociais cita-se: o crescimento, a instabilidade econômica ou a taxa de desemprego.

Segundo Koltermann (2005), o estresse ocupacional deve-se a desvalorização humana no trabalho, defasagem e arrocho salarial, insegurança no emprego, muita pressão, excesso de trabalho e responsabilidade.

Koltermann et al. (2011, p. 35) afirmam ainda que o estresse ocupacional ocorre preponderantemente em processos de trabalho que exigem:

[...] carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório, sobrecarga 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, representam situações de sofrimento e conseqüentemente podem levar ao estresse.

Vale destacar ainda que, os fatores que levam ao estresse ocupacional, acima citados, possuem maior prevalência em mulheres devido a esse grupo populacional devido as exigências enfrentadas no seu cotidiano, principalmente ligadas aos aspectos: pessoais, biológicos e aos papéis sociais na família que deve desempenhar (KOLTERMANN, 2005).

Portanto, compreende-se que existem uma série de fatores que podem gerar tensão no trabalho e por conseqüência ao surgimento do estresse ocupacional nas mais diversas profissões, dentre elas destacam-se os bancários por estarem diariamente passando por diversas situações decorrentes do processo de trabalho supracitados.

As conseqüências do estresse ocupacional de acordo com Paschoal e Tamayo (2004) são mudanças psicofisiológicas que induzem à exaustão e ao esgotamento emocional, influenciando a saúde física e psicológica do indivíduo.

Além das conseqüências citadas, Capitão, Romaro e Silva (2010) que esse problema afeta diretamente a qualidade de vida dos trabalhadores pois pode causar também doenças como por exemplo: ansiedade, depressão e exaustão.

Para Pereira, Braga e Marques (2008) o estresse desencadeia problemas relacionados ao senso de humor; sintomas psíquicos do sistema nervoso, simpático e gástricos; e sintomas de aumento do tônus, tontura ou vertigem, falta ou excesso de apetite e relaxamento.

Segundo Carlotto et al. (2018, p. 94) as conseqüências do estresse podem levar a problemas de ordem física e psíquicas, como por exemplo: “limitações de vida social, aumento de licenças-saúde, aposentadorias antecipadas e, não raras vezes, aposentadorias por incapacidade total”.

Além disso, dependendo do nível de estresse que a pessoa esteja sofrendo pode levar ainda a conseqüências mais graves como o surgimento da Síndrome de Burnout, haja vista que, se caracteriza por ser uma resposta a estressores psicossociais crônicos presentes no cotidiano do trabalho (CARLOTTO et al., 2018).

2.1.3 Diagnóstico e Tratamento

Para que um diagnóstico seja realizado de forma correta deve ser identificado os tipos de estressores decorrentes de um determinado processo de trabalho. Sendo assim, uma organização que obter um diagnóstico preciso do nível de estresse dos seus colaboradores necessita saber o seu ponto de partida, portanto, conhecer as causas e posteriormente traçar um projeto de prevenção (KOMPIER; KRISTENSEN, 2003).

Como forma de viabilizar um levantamento dos fatores estressores existe na literatura três estratégias de enfrentamento para esse problema que atinge colaboradores e organizações. Segundo Pina et al. (2004), o objetivo do diagnóstico é averiguar quais os níveis de *strain* existentes junto aos colaboradores bem como as principais causas.

Conforme elucida Pina et al. (2004) *Strain* é constituído pelas respostas psicológicas, físicas ou comportamentais dos indivíduos aos estressores (estímulos) que induzem stress nas pessoas que os enfrentam, como por exemplo: sobrecarga de trabalho, conflitos entre exigências familiares e as do trabalho.

Com relação aos três instrumentos de avaliação do nível de estresse ocupacional, quais sejam: São eles: A Escala de Coping Ocupacional (ECO), criada por Latack (1986) e traduzida por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003); a Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) de Paschoal e Tamayo (2008); e o Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL) (1984).

O primeiro modelo Coping, foi utilizado no presente estudo, inclusive para a formulação do questionário, para subsidiar as análises realizadas. Esse modelo preconiza que ações e reavaliações mentais diante das condições estressoras devem ser consideradas ao se avaliar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores, formando uma única estratégia (TAMAYO, 2008).

Conforme salienta a mesma autora, esse modelo foca em estratégias de ação que miram o estressor, enquanto as reavaliações cognitivas estão relacionadas ao que os indivíduos percebem diante de uma atividade estressora e das emoções resultantes de tal situação.

Assim, diante de atividades estressoras, o trabalhador adota algumas estratégias de enfrentamento dessas situações. Essas estratégias estão divididas

em três tipos, que são controle, esquivar e manejo. A estratégia de controle é composta de comportamentos proativos, voltados para a resolução do problema. A estratégia de esquivar abrange ações e reavaliações cognitivas em que o trabalhador adota uma conduta escapista para lidar com as situações de estresse no trabalho. Já a estratégia de manejo é uma forma adotada pelo trabalhador para lidar com os sintomas relacionados ao estresse no trabalho que utiliza atividades que são aceitas pelo senso comum, como o relaxamento ou a prática de exercícios físicos (TAMAYO, 2008).

O segundo modelo conhecido como Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) foi construída e validada por Paschoal e Tamayo (2008) e é composta de duas partes. A primeira parte analisa o afeto, ou seja, as emoções e humores positivos e negativos do trabalho, e é proveniente da “Escala de Bem-estar Subjetivo” de autoria de Albuquerque e Tróccoli (2004). Já na segunda parte é analisada a realização do indivíduo ao desenvolver suas atividades laborais e verifica a percepção do indivíduo de que desenvolve suas habilidades e potencial e avança no atingimento de suas metas de vida (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

O terceiro modelo denominado de Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL) foi validado e padronizado por Lipp (1984). Tal instrumento tem como objetivo identificar a sintomatologia que o paciente apresenta, o tipo de sintoma existente (somático ou psicológico) e a fase em que se encontra (ANDRADE; COSTA, 2014).

Acerca do tratamento, Borges e Gallo-Penna (2009, p. 157) enfatizam que, a partir do momento que surgirem os primeiros sintomas de estresse, o indivíduo deve buscar ajuda: “[...] iniciando tratamento, diferenciado de paciente para paciente, que pode associar-se ao tratamento médico, ao comportamental e ao psicoterápico”. Vale salientar que, o tratamento comportamental, de acordo com os mesmos autores, deve ser realizado por psicólogos ou psiquiatras. Já o tratamento medicamentoso, deve ser prescrito por médicos, podendo incluir drogas como por exemplo: sedativos, que são capazes de diminuir os sintomas da ansiedade e tensão, fluoxetina, sertralina ou paroxetina, acompanhados pelo profissional.

Ainda em relação ao tratamento psicoterápico do estresse, Lipp (2003) defende que para o tratamento deve-se considerar que o estresse não é

necessariamente uma doença a ser tratada, mas um facilitador do desenvolvimento de doenças.

Portanto, abstraindo as afirmações da autora supracitada, entende-se que, o que deve ser tratado não é a reação natural do estresse, que é algo inerente em todas as pessoas e importante para a sobrevivência de todos quanto nos colocamos em alguma situação de perigo, de modo que é a solução encontrada pelo nosso organismo para garantir a nossa manutenção e equilíbrio.

Para Prado (2016, p. 288), a redução do estresse passa por mudanças como hábitos em favor de uma alimentação saudável:

[...] relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida, e esses fatores devem ser considerados como um todo para que se possam alcançar resultados satisfatórios. As práticas gerenciais do novo ambiente de trabalho também colaboram para que o estresse não se torne excessivo, pois propiciam melhor comunicação, seleção adequada, concessão de poder e participação, metas definidas, capacitação de funcionários e apoio às famílias.

Dessa forma, entende-se que o tratamento de controle do estresse tem por objetivo a mudança do estilo de vida da pessoa, enfatizando a melhoria na sua qualidade de vida dentro dos aspectos: social, biopsíquico e profissional.

Sendo assim, a melhor forma de enfrentar o estresse é atenuando as consequências sobre o bem-estar emocional e físico do trabalhador, para tanto, deve-se focar estratégias voltadas para a emoção e para o problema (diminuindo as demandas), pois é preciso ter em mente que os colaboradores se deparam diariamente no seu ambiente de trabalho com o estressor (PRADO, 2016).

Segundo Carlotto et al. (2018) os estressores ocupacionais devem serem enfrentados de acordo com as variáveis que vão se manifestando a depender do tipo de trabalho. De qualquer forma, independente da estratégia adotada é necessário considerar o potencial para o enfrentamento de acordo com a maneira como ele é percebido, contribuindo assim para a saúde, do trabalhador, tendo em vista a complexidade para sua resolução.

Koltermann et al. (2011, p. 45) sugerem que o tratamento deve ser iniciado por mudanças no ambiente organizacional com possibilidades de uma atividade bancária com:

[...] reconhecimento profissional, valorizando as competências, pois trabalhadores atuando em locais que lhes são interessantes agregam valores produtivos tanto na esfera pessoal como organizacional. [...] Através de um gerenciamento sistemático do ambiente do trabalho realizado entre as partes envolvidas e coordenado por um serviço de saúde ocupacional vinculado à empresa representado por profissionais da área de saúde, defende-se um ambiente organizacional assertivo, com resolução de problemas, com incentivos, trabalho permanente, relações interpessoais com objetividade e cooperação, encaminhando para a humanização do trabalho e assim minimizando a lacuna causada pelo o estresse uma vez que este determina um alto preço em termos psicológicos, físicos e organizacionais.

Portanto, a partir do momento que se compreende as causas e consequências do estresse ocupacional é possível realizar um diagnóstico, por meio de instrumentos de avaliação do nível de estresse ocupacional, e assim, propor um tratamento que perpassar por mudanças no modelo organizacional citados por Koltermann et al. (2011).

No próximo capítulo apresentamos a metodologia da pesquisa que contém um breve histórico da instituição financeira pesquisada e sobre o trabalho dos profissionais no setor bancário.

3 A METODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo apresentamos a metodologia que foi empregada para a construção do presente estudo. Desse modo, no decorrer desta seção tratamos do tipo da pesquisa, do universo da pesquisa, dos procedimentos para a coleta e análise dos dados coletados.

3.1 O tipo da pesquisa

Optamos por uma pesquisa é descritiva devido a mesma se encaixar no perfil deste estudo pois de acordo com Gil (2002, p. 42) as pesquisas descritivas possuem como objetivo primordial a:

[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] e suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Portanto, observa-se que este estudo está em consonância com o tipo de pesquisa adotada, pois, estudamos características de um determinado grupo: sua distribuição por idade, sexo, estado de saúde física e mental, dentre outras variáveis que visaram estritamente responder ao objetivo geral que foi identificar quais as características do estresse ocupacional de uma agência bancária da cidade de Fortaleza.

3.2 O Universo da pesquisa

Segundo Gil (2002, p. 145), “[...] quando o universo é numeroso e esparso, é recomendável a seleção de uma amostra”. Assim, os sujeitos que contribuíram para a materialização deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), após a concordância do gestor da agência foram 14 (quatorze) colaboradores (3 assistentes de negócios e 11 gerentes de relacionamento).

Destaca-se que a agência bancária privada possui 34 (trinta e quatro) profissionais bancários e está localizada do município de Fortaleza, na qual a pesquisadora trabalha como Gerente de Relacionamento.

Salienta-se ainda que, os demais funcionários não participaram do estudo porque 11 (onze) não trabalham na agência, pois foram destacados para trabalharem em postos de atendimento em empresas. Os demais, 1 (uma) funcionária estava de licença médica e outra de licença maternidade, outros 6 (seis) colaboradores optaram por não responder, além da autora do estudo que também não respondeu.

Deste modo, no presente estudo o universo da pesquisa encontra-se no local em que se desenvolvem as atividades laborais de profissionais bancários que possuem informações relevantes sobre estresse ocupacional.

3.3 Os procedimentos para a coleta e análise dos dados

No tocante aos procedimentos adotados na coleta de dados, foi desenvolvido uma pesquisa bibliográfica e de campo. A pesquisa bibliográfica faz-se necessária tendo em vista que nós, enquanto pesquisadores, utilizamos livros, revistas, documentos, jornais, construindo assim, um arcabouço teórico dos estudos já levantados sobre o tema, propiciando-nos um melhor embasamento na construção da pesquisa.

De acordo com Gil (2002, p.66):

[...] a pesquisa bibliográfica e/ou documental constituiu-se no procedimento metodológico para a coleta de informações que se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto e [...] a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Conforme defende Lakatos e Marconi (2001) a pesquisa bibliográfica é um apanhado sobre os principais trabalhos científicos já realizados sobre o tema escolhido e que são revestidos por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes, podendo abranger: publicações, livros, jornais, revistas, vídeos, etc.

Além disso, os mesmos autores enfatizam que a pesquisa bibliográfica é importante porque permite ao pesquisador compreender que: “[...] se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto à de campo exigem, o levantamento do estudo da questão que se propõe a investigar” (LAKATOS; MARCONI, 2001, p.44).

Desse modo, no presente estudo foram abordados teóricos que tratam sobre a temática o estresse ocupacional dando assim fundamentação teórica para a construção deste trabalho.

Quanto à pesquisa de campo, foi realizada de maneira direta, ou seja, junto às próprias fontes informativas, sem o uso de dados secundários extraídos de publicações. Conforme esclarece Lakatos e Marconi (2001), nesta etapa do estudo a pesquisa de campo é uma fase que deve ser realizada após o estudo bibliográfico, pois dessa forma o pesquisador terá certa profundidade de conhecimento sobre a temática abordada.

De acordo com Munhoz (1989, p. 84): “a pesquisa de campo tem por objetivo a coleta de elementos não disponíveis, que ordenados sistematicamente possibilitem o conhecimento de uma determinada situação, hipótese ou norma de procedimento”.

Como instrumento para a coleta de dados foi construído um questionário com base nos pressupostos de Gil (2002, p. 114-115) o qual afirma que esse instrumento é: “[...] um conjunto de questões que são respondidas por escrito pelo pesquisado. [...] sendo o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato”.

O mesmo autor lembra ainda que, o questionário deve traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens dispostos possibilitando assim, ao pesquisar, em conjunto com o referencial teórico, responder ao objetivo geral do trabalho, no caso deste estudo foi identificar quais as características do estresse ocupacional de uma agência bancária da cidade de Fortaleza.

O levantamento das informações se deu no mês de maio de 2019, em horário de expediente bancário por meio da aplicação impressa do questionário. No que se refere a tabulação e à análise dos dados foram realizadas após a aplicação dos questionários por meio da ferramenta Microsoft Excel.

Vale deixarmos registrado ainda que o questionário aplicado aos colaboradores de uma agência bancária privada foi elaborado a partir da adaptação de três instrumentos utilizados para avaliar o estresse ocupacional conforme a revisão bibliográfica realizada na pesquisa.

Tais instrumentos são: a Escala de Copyng Ocupacional (ECO), criada por Latack (1986); a Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) de Paschoal e Tamayo (2008); e o Inventário de Sintomas de Stress de Lipp – ISSL (1984).

A ECO, é um questionário com vários itens construído com o intuito de verificar a frequência com que os sujeitos fazem uso de determinada estratégia de enfrentamento (*coping*) – controle, esquiva ou manejo – diante de uma situação vivenciada no ambiente ocupacional (TAMAYO, 2008).

Para a etapa da EBET, seguindo os pressupostos de Paschoal e Tamayo (2008) dividimos o questionário em duas partes (a dimensão afetiva do bem-estar no trabalho e à realização no trabalho).

O ISSL, conforme elucida Andrade e Costa (2014) possibilita mensurar de forma objetiva o nível da sintomatologia do estresse. Desse modo, para que esse instrumento fosse empregado nos sujeitos entrevistados foram construídos três blocos de itens relativos às fases do estresse, dispostos no questionário.

O primeiro bloco, possui 15 (quinze) itens, que tratam dos sintomas físicos ou psicológicos que os participantes do estudo possam ter experimentado nas últimas 24 (vinte e quatro) horas. O segundo, composto de 10 (dez) sintomas físicos e 5 (cinco) psicológicos, possui relação com os sintomas vivenciados na última semana. Por fim, o terceiro bloco, foi composto de 12 (doze) sintomas físicos e 11 (onze) psicológicos, que os entrevistados possam ter experimentado no último mês.

No próximo capítulo são expostos e analisados (após tabulação), os dados obtidos com a aplicação do questionário, utilizando os instrumentos supracitados. Vale salientar que esses instrumentos nos possibilitaram identificar a fase de estresse e os métodos de enfrentamento utilizados pelos colaboradores de uma agência bancária.

4 RESULTADOS ENCONTRADOS

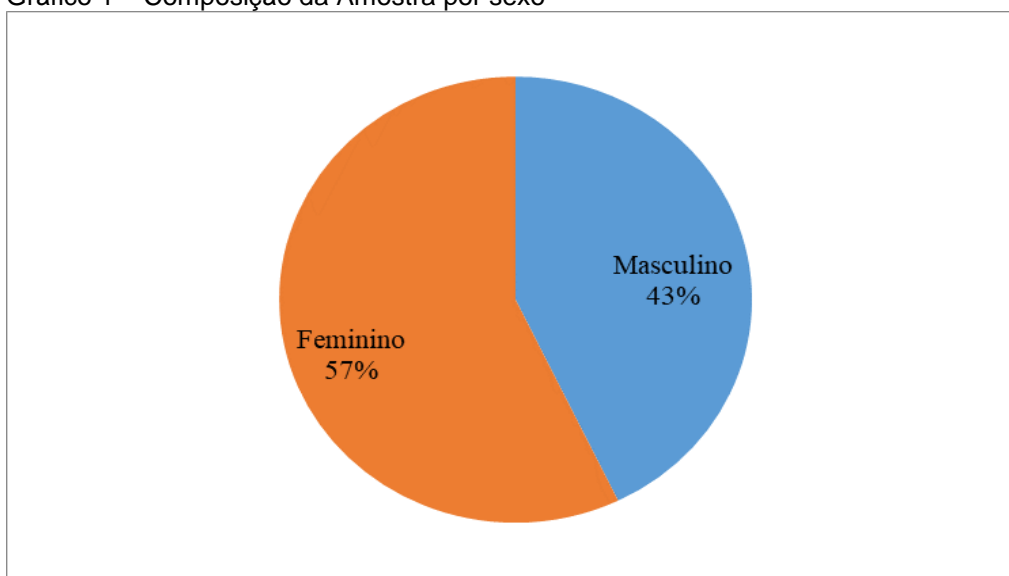
Este capítulo apresenta a análise e a discussão dos resultados dos dados colhidos no campo da pesquisa. Além disso, as informações colhidas junto aos sujeitos que participaram deste estudo são correlacionadas com o corpo teórico que compôs o presente trabalho, sendo possível identificar quais as características do estresse ocupacional dos bancários que responderam nosso questionário.

4.1 Análise e discussão dos resultados

A análise e discussão dos resultados possui como base 14 (quatorze) colaboradores que responderam o questionário que foi dividido em duas partes. Na primeira parte do questionário foi construído com o intuito de traçar o perfil sociodemográfico dos funcionários. Já a segunda parte versa sobre questões ligadas ao trabalho, tais como: a relação dos bancários com o seu trabalho; situações consideradas estressantes e maneiras de enfrentamento; e a adaptação do ISSL.

A primeira parte do questionário traz: o sexo, o estado civil, a faixa etária e a renda familiar dos indivíduos. Desse modo, foi possível identificar o perfil social dos sujeitos que compuseram nossa amostra, conforme está disposto no Gráfico 1, abaixo.

Gráfico 1 – Composição da Amostra por sexo

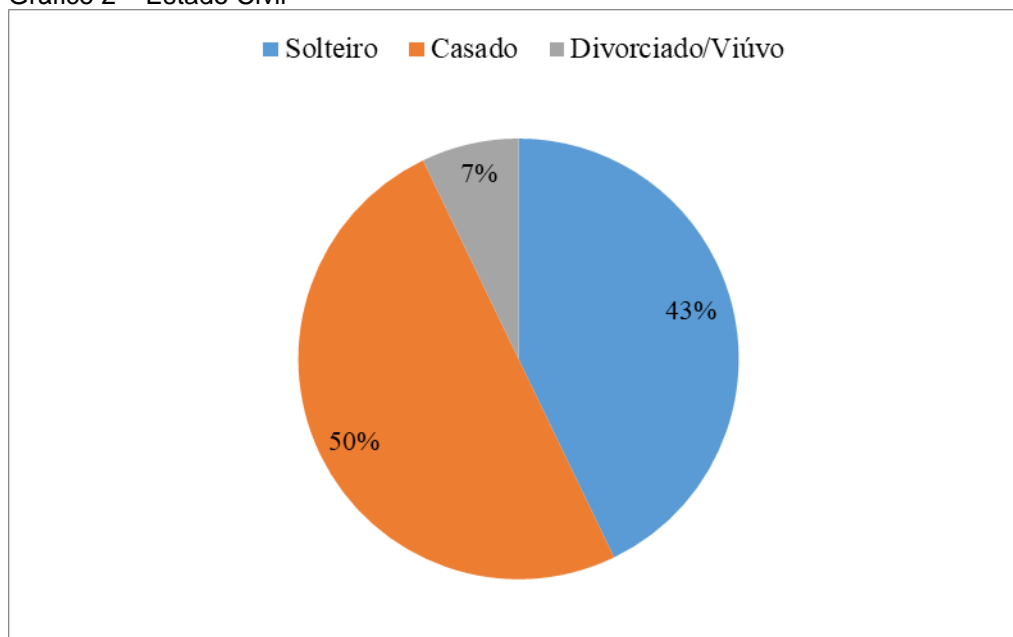


Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Como pode ser observado, no Gráfico 1, de um total de 14 (quatorze) bancários, verifica-se uma predominância do sexo feminino sobre o sexo masculino. A quantidade de bancários do sexo feminino dentre os respondentes corresponde a 57% (cinquenta e sete por cento), enquanto do sexo masculino corresponde a 43% (quarenta e três por cento).

Em relação ao estado civil, verifica-se maior predominância do estado civil “casado” sobre os demais (“solteiro” e “divorciado/viúvo”). Dos 14 (quatorze) respondentes, a metade 7 (sete) é casada. A segunda predominância é de colaboradores solteiros com um total de 6 (seis) que corresponde a 43% (quarenta e três por cento) da amostra. Já os divorciados ou viúvos corresponde a 7% (sete por cento) da amostra representado por 1 (hum) colaborador. Tal situação é ilustrada no Gráfico 2, que segue:

Gráfico 2 – Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Em relação à idade dos profissionais, a partir de uma análise da Tabela 1, abaixo, é possível verificar que a metade da amostra 7 (sete) possui idade acima de 30 anos. Em segundo observa-se que a predominância é de profissionais na faixa etária de 27 a 30 anos (43%). Salienta-se que, quando somado esses dois grupos de faixa etária são responsáveis por 93% (noventa e três por cento) do total da nossa amostra. Dentre a faixa etária dos 23 e 26 anos a amostra possui apenas um

indivíduo que corresponde a 7% (sete por cento) do total. Dessa forma, observa-se que esse estudo não possui bancários com idade entre 18 a 22 anos. Portanto, é possível afirmar que a maior dos bancários que fazem parte deste estudo possuem idade mais avançada.

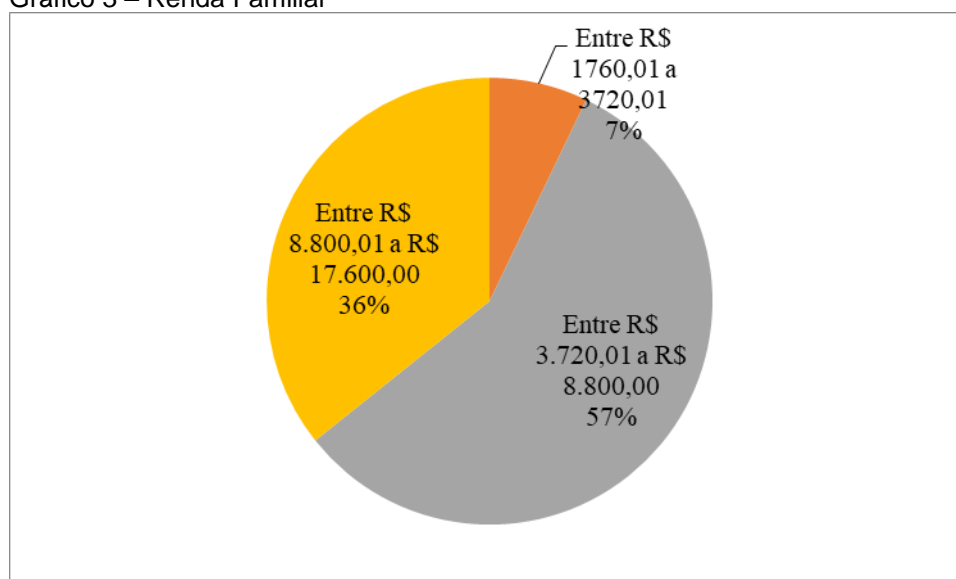
Tabela 1 – Faixa Etária

Idade	Bancários	
	Qtd.	%
Entre 18 e 22 anos	-	0%
Entre 23 e 26 anos	1	7%
Entre 27 e 30 anos	6	43%
Acima de 30 anos	7	50%
Total Geral	14	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A renda familiar foi outro dado levantado na pesquisa. Através do Gráfico 3, abaixo, observa-se que 8 (oito), ou seja, 57% (cinquenta e sete por cento) dos profissionais bancários possuem uma renda familiar entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00. Já 5 (cinco) dos bancários respondentes, que representam 36% (trinta e seis por cento) dos entrevistados, tem uma renda entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00. Apenas 01 (um) dos 14 (quatorze) respondentes, isto é, 7% (sete por cento), possui uma renda familiar entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,01.

Gráfico 3 – Renda Familiar

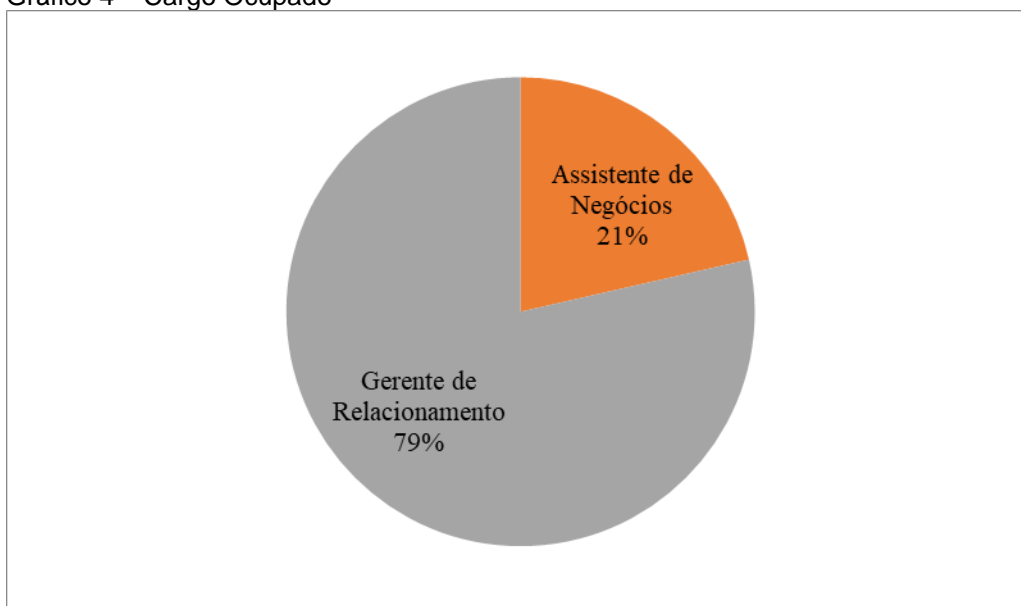


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Por meio do perfil sociodemográfico verificou-se ainda o cargo ocupado pela amostra sendo esses Assistente de Negócios e Gerente de Relacionamento e o tempo que estão atuando na profissão.

Do total de 14 (quatorze) funcionários, verificou-se que 79% (setenta e novo por cento) é composta por Gerentes de Relacionamento, e 21% (vinte e um por cento) é composta de Assistentes de Negócios, conforme pode observado no Gráfico 4 abaixo representa essas informações.

Gráfico 4 – Cargo Ocupado



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Em relação ao tempo de atuação como profissional bancário, detectou-se que a média de tempo dos profissionais bancários respondentes na profissão é de, aproximadamente, 10 anos e 3 meses. Foi observado que a resposta que mais se repetiu para essa questão, isto é, a moda foi de 12 anos.

No que concerne aos fatores como renda e idade, a Tabela 2, abaixo, permite verificar que a maioria dos profissionais bancários estão situados na faixa etária acima de 30 anos de idade (50%) e com renda familiar entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00 (57%). Em segundo lugar, nota-se a predominância de profissionais na faixa etária de 27 a 30 anos (43%) e de renda familiar entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00 (29%).

Dessa forma, somando-se os dois grupos verifica-se que abrangem um total de 93% em relação as faixas etárias e 86% sobre o restante das faixas de renda.

A Tabela 2 permite verificar ainda que, a maioria dos bancários respondentes é composta de pessoas mais maduras e que pertencem à classe B segundo os critérios do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para definição de classes sociais.

Tabela 2 – Distribuição por idade e renda familiar

Idade	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01		Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00		Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
	Entre 18 e 22 anos	-	0%	-	0%	-	0%	-
Entre 23 e 26 anos	-	0%	1	7%	-	0%	1	7%
Entre 27 e 30 anos	1	7%	4	29%	1	7%	6	43%
Acima de 30 anos	-	0%	3	21%	4	29%	7	50%
Total Geral	1	7%	8	57%	5	36%	14	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Na Tabela 3, é possível verificar que a maioria dos respondentes tem 30 anos ou mais 50% (cinquenta por cento) e ocupam o cargo de Gerente de Relacionamento 79% (setenta e nove por cento). Em seguida, verifica-se a predominância do cargo de Assistente de Negócios 21% (vinte e um por cento) e faixa etária entre 27 e 30 anos 14% (quatorze por cento).

Tabela 3 – Distribuição por cargo e idade

Cargo	Entre 23 e 26 anos		Entre 27 e 30 anos		Acima de 30 anos		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Assistente de Negócios	1	7%	2	14%	-	0%	3	21%
Gerente de Relacionamento	-	0%	4	29%	7	50%	11	79%
Total Geral	1	7%	6	43%	7	50%	14	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Quanto aos fatores cargo e sexo, a Tabela 4, abaixo, permite verificar que a maioria dos respondentes ocupa o cargo de Gerente de Relacionamento, representando 79% (setenta e nove por cento) da amostra, sendo do sexo masculino (36%). Já o cargo de Assistente de Negócios, que representa 21% (vinte e um por cento) do total dos respondentes, observa-se que a maioria é composta pelo sexo feminino (21%).

Tabela 4 – Distribuição por cargo e sexo

Cargo	Masculino		Feminino		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Assistente de Negócios	-	0%	3	21%	3	21%
Gerente de Relacionamento	6	43%	5	36%	11	79%
Total Geral	6	43%	8	57%	14	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Conforme mencionado anteriormente na segunda parte do questionário foram realizadas perguntas que se relacionam com as situações consideradas estressantes na rotina dos bancários (questão 8) e nas estratégias utilizadas como enfrentamento a esse tipo de situação (questão 9).

Para identificar quais são as situações consideradas mais estressantes pelos profissionais bancários, foram relacionadas 15 (quinze) atividades rotineiras do cotidiano de trabalho dos profissionais bancários. Os sujeitos que participaram da pesquisa classificaram essas situações em uma escala de 1 a 5, conforme segue: não me estressa (1), estressa muito pouco (2), estressa moderadamente (3), estressa bastante (4) e estressa extremamente (5).

Nesta etapa da análise das atividades consideradas mais estressantes e menos estressantes pelos sujeitos que participaram da pesquisa, foram calculadas as médias de respostas dadas pelos respondentes a cada atividade.

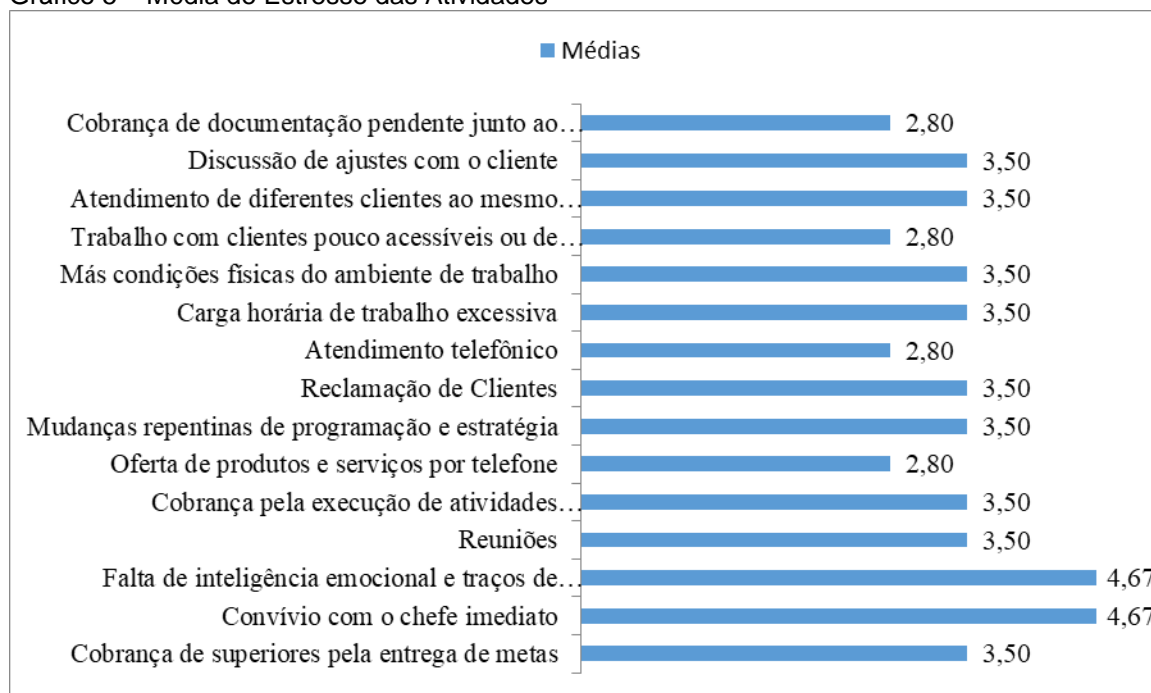
Observou-se que duas atividades ficaram empatadas com as maiores médias 4,67, quais sejam: “Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores”, “Convívio com o chefe imediato” e “Cobrança de superiores pela entrega de metas”.

Salienta-se ainda que, 4 (quatro) atividades consideradas menos estressante ficaram empatadas com a menor média 2,80, quais sejam: “Oferta de produtos e serviços por telefone”, “Atendimento telefônico”, “Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento” e “Cobrança de documentação pendente junto ao cliente”.

Outro aspecto que convém chamar à atenção, é o fato que nove das quinze atividades obtiveram média entre 3 (estressa moderadamente). Apenas quatro das quinze atividades obtiveram média entre 1 (não me estressa) e 3 (estressa moderadamente). Além disso, nenhuma das atividades verificadas obteve

média 5 (estressa extremamente), como pode ser observado no Gráfico 5, abaixo, que dispõem as médias calculadas para cada atividade.

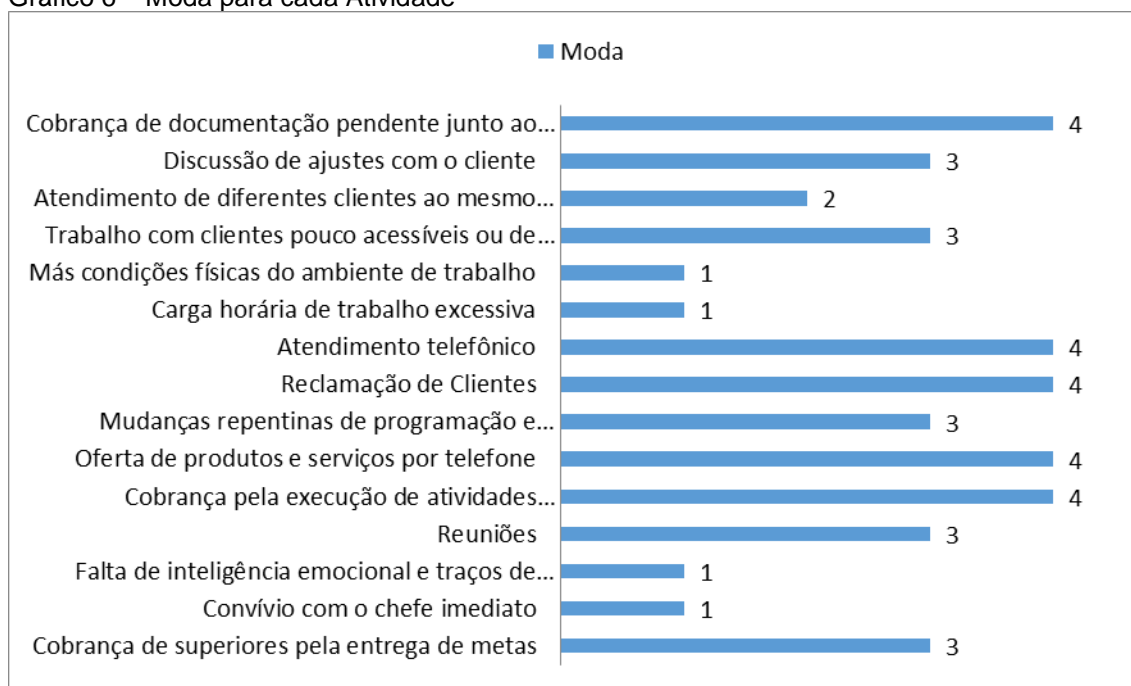
Gráfico 5 – Média de Estresse das Atividades



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Com relação a moda para cada atividade, foram verificadas as respostas, entre 1 a 5, obtidas como moda em determinado item. Como pode ser observado, dentre as atividades nenhuma obteve a moda 5 “estressa extremamente”. Já a moda 4 (estressa bastante) foram 5 atividades relacionadas quais sejam: “Cobrança de documentação pendente junto ao cliente”, “Atendimento telefônico”, “Reclamação de clientes”, “Oferta de produtos e serviços por telefone” e “Cobrança pela execução de atividades simultaneamente”. Cinco tiveram como moda o item 3 (estressa moderadamente): “Discussão de ajustes com o cliente”, “Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento”, “Mudanças repentinas de programação e estratégia”, “Reuniões” e “Cobrança de documentação pendente junto ao cliente”. Somente uma atividade obteve como moda o item 2 (estressa muito pouco): “Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo”. Já o item 1 (não me estressa) teve 4 atividades como moda: “Más condições físicas do ambiente de trabalho”, “Carga horária de trabalho excessiva”, “Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores” e “Convívio com o chefe imediato”. O Gráfico 6, abaixo, representa essa situação.

Gráfico 6 – Moda para cada Atividade



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Uma outra análise realizada a partir das respostas coletadas na pesquisa sobre as atividades consideradas estressantes na rotina dos profissionais bancários (questão 8), considerou o percentual por atividade que obteve respostas de algum dos dois últimos níveis de estresse 4 (estressa bastante) e 5 (estressa extremamente). Assim, as atividades que apresentaram percentual acima de 50% (cinquenta por cento) foram consideradas as mais estressantes da rotina dos profissionais bancários, listadas na Tabela 5, a seguir:

Tabela 5 – Situações consideradas mais estressantes pelos bancários

Relação das Atividades	Quantidade	%
Cobrança pela execução de atividades simultaneamente	9	64,29%
Reclamação de Clientes	9	64,29%
Atendimento telefônico	8	57,14%
Cobrança de documentação pendente junto ao cliente	7	50,00%
Cobrança de superiores pela entrega de metas	7	50,00%
Oferta de produtos e serviços por telefone	7	50,00%
Mudanças repentinas de programação e estratégia	6	42,86%
Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento	6	42,86%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Observa-se que, dentre as atividades dispostas no questionário, 3 (três) obtiveram percentuais acima de 50% (cinquenta por cento), portanto, consideradas mais estressantes pelos sujeitos pesquisados, quais sejam: “Cobrança pela execução de atividades simultaneamente”, “Reclamação de Clientes” e “Atendimento telefônico”. Já as atividades: “Cobrança de documentação pendente junto ao cliente”, “Cobrança de superiores pela entrega de metas”, “Oferta de produtos e serviços por telefone”, “Mudanças repentinas de programação e estratégia” e “Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento” apresentam percentual entre 40% (quarenta por cento) e 50% (cinquenta por cento), portanto, são atividades consideradas com nível de estresse moderado. Quanto demais atividades foram consideradas pelos bancários que estressam muito pouco ou não estressam.

Correlacionado os resultados encontrados, na Tabela 5, com os apontamentos de Carlotto et al. (2018) verifica-se que os estressores ocupacionais: “Cobrança pela execução de atividades simultaneamente”, “Reclamação de Clientes” e “Atendimento telefônico”, por terem atingido percentuais superiores a 50% devem ser enfrentados por meio de mudanças no ambiente organizacional.

Quanto a forma de enfrentamento mais utilizadas pelos profissionais bancários, foi apresentada uma relação com 29 (vinte e nove) possibilidades, em que os sujeitos entrevistados responderam a frequência com que as utilizam em uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme segue: nunca faço (1), raramente (2), às vezes faço (3), frequentemente faço (4) e sempre faço (5).

Desse modo, para mensuração das estratégias utilizadas com maior e menor frequências pelos bancários respondentes, foram apuradas as médias de respostas dadas pela amostra a cada estratégia.

Verificou-se que a estratégia com maior média (4,67) foram 3 (três), quais sejam: “Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão”, “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim” e “Tento trabalhar mais rápida e eficientemente”.

Já 14 (quatorze) estratégias ficaram empatadas com a menor média 2,80, quais sejam: “Me torno sonhador (a)”, “Tiro alguns dias para descansar”, “Compro alguma coisa”, “Procuro me envolver em mais atividades de lazer”, “Mudo meus hábitos alimentares”, “Pratico mais exercícios físicos”, “Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto”, “Tento não me preocupar com a situação”,

“Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação”, “Antecipo as consequências negativas, preparando-me para o pior”, “Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida”, “Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação”, “Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza” e “Evito a situação, se possível”.

Além disso, destaca-se que das 29 (vinte e nove) estratégias, 13 (treze) obtiveram média entre 3 (três) (às vezes faço), quais sejam: “Faço uma viagem”, “Procuro a companhia de outras pessoas”, “Uso algum tipo de técnica de relaxamento”, “Delego minhas tarefas a outras pessoas”, “Tento modificar os fatores que causaram a situação”, “Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer”, “Decido sobre o que que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas”, “Penso na situação como um desafio”, “Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa”, “Dou atenção extra ao planejamento”, “Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender a desenvolver novas habilidades” e “Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema”.

Salienta-se ainda que, com média 1 (um) (nunca faço) e média 5 (cinco) (sempre faço) não foram citadas pelos profissionais que fizeram parte deste estudo. O Gráfico 7, abaixo, apresenta as médias de frequência de utilização para cada estratégia.

Gráfico 7 – Média de Frequência das Estratégias Utilizadas pelos Bancários



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A partir dos dados obtidos, também, foram selecionadas as atitudes que apresentaram respostas acima de 50% (cinquenta por cento) em relação ao número de respostas 4 (quatro) (frequentemente faço) ou 5 (cinco) (sempre faço). Assim, é possível verificar um total de 10 (dez) atitudes de enfrentamento ao estresse mais comuns entre os profissionais bancários, listadas na Tabela 6.

Tabela 6 – Atitudes de Enfrentamento ao estresse no trabalho

Atitude	Total Geral	%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim	13	93%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão	13	93%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	11	79%
Penso na situação como um desafio	11	79%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente	11	79%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender a desenvolver novas habilidades	10	71%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas	10	71%
Procuro a companhia de outras pessoas	10	71%
Tento modificar os fatores que causaram a situação	9	64%
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto	9	64%

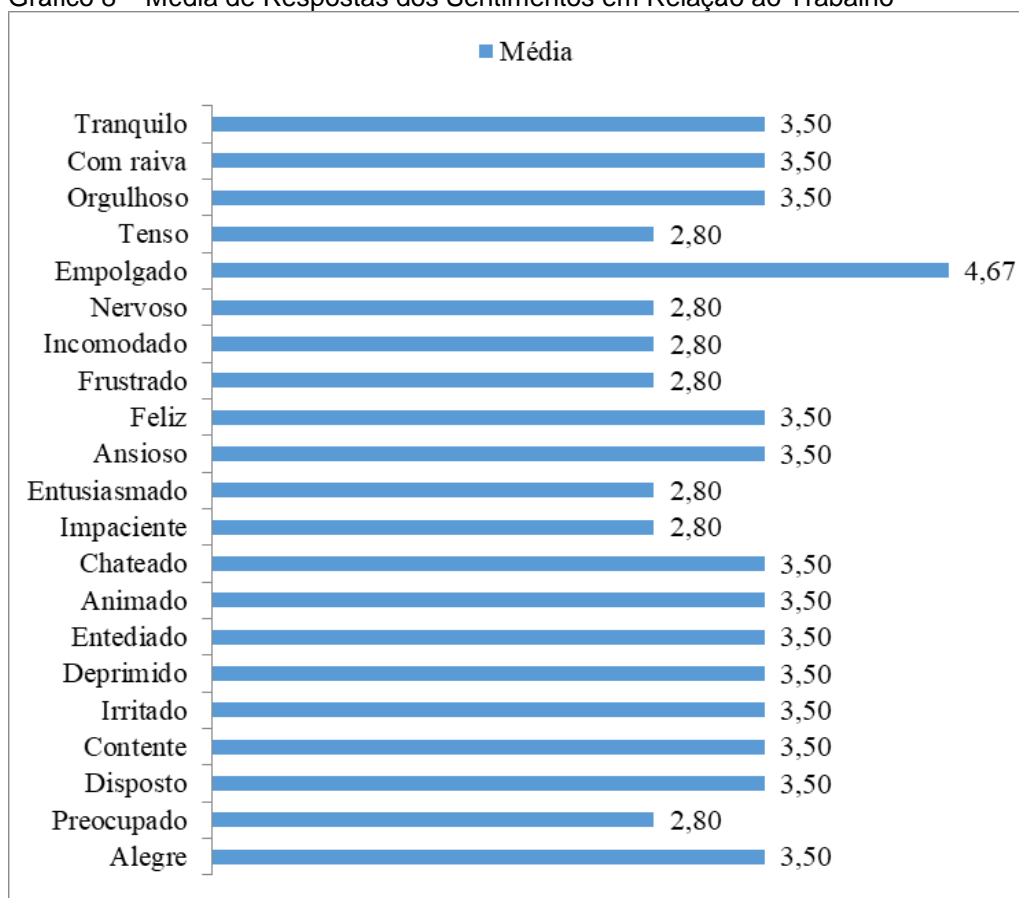
Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A mensuração da relação desses profissionais com o trabalho, foi levantado no segundo bloco do questionário (perguntas 10 e 11), quais sejam: “Questão 10 – Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?” e “Questão 11 – Qual sua opinião em relação ao seu trabalho?”

Na questão 10, são dadas 22 (vinte e duas) opções, sendo elas: alegre, preocupado, disposto, contente, irritado, deprimido, entediado, animado, chateado, impaciente, entusiasmado, ansioso, feliz, frustrado, incomodado, nervoso, empolgado, tenso, orgulhoso, com raiva, tranquilo e outro. Esta última, a fim de deixar em aberto algum sentimento que não tenha sido previsto quando da confecção do questionário. Os respondentes puderam responder em uma escala que variou de 1 (nem um pouco) a 5 (extremamente).

Para analisar esta questão, inicialmente foram verificadas as médias de respostas dadas pelos profissionais bancários para cada item, a fim de se obter os itens com maior e menor média, respectivamente. Constatou-se que 7 (sete) itens ficaram empatadas com menor média, (2,80), quais sejam: “Tenso”, “Nervoso”, “Incomodado”, “Frustrado”, “Entusiasmado”, “Impaciente” e ‘Preocupado”. Já o item com maior média (4,67) foi “Empolgado”. Quanto ao item 3 (moderadamente), com média 3,50, tivemos um empate entre 13 (treze), quais sejam: “Tranquilo”, “Com raiva”, “Orgulhoso”, “Feliz”, “Ansioso”, “Chateado”, “Animado”, “Entediado”, “Deprimido”, “Irritado”, “Contente”, “Disposto” e “Alegre”. Assim, verificou-se que o principal sentimento relacionado ao trabalho dos profissionais bancários é o “empolgado”.

Gráfico 8 – Média de Respostas dos Sentimentos em Relação ao Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

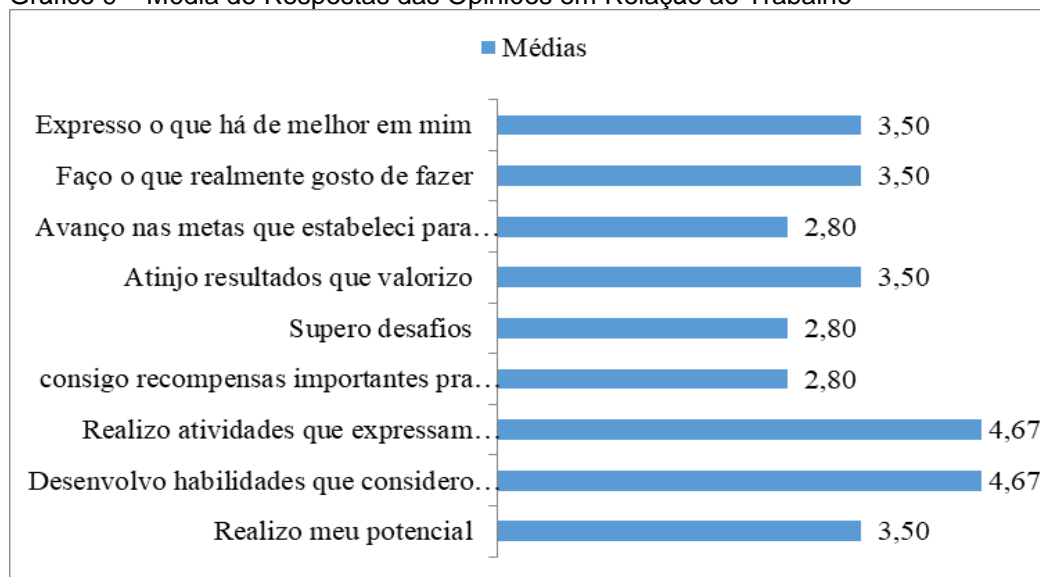
Na questão 11, foram apresentadas 9 (nove) opiniões em relação ao trabalho para serem respondidas através de 5 alternativas: 5 (concordo totalmente), 4 (concordo um pouco), 3 (não discordo e nem concordo), 2 (discordo um pouco) e 1 (discordo totalmente).

Para mensurar quantitativamente as opiniões dos entrevistados, foram calculadas as médias das respostas dadas para cada opinião. As respostas que obtiveram maior média 4,67, foram: “Realizo atividades que expressam minhas capacidades” e “Desenvolvo habilidades que considero importantes”, demonstrando que os bancários consideram que, de certa forma, superam desafios ou desenvolvem habilidades que consideram importantes.

Quanto as atividades que obtiveram menor média (2,80), portanto, que discordam um pouco foram: “Avanço nas metas que estabeleci para minha vida”, “Supero desafios” e “Consigo recompensas importantes para mim”. Já as respostas “Expresso o que há de melhor em mim”, “Faço o que realmente gosto de fazer”, “atinjo resultados que valorizo” e “Realizo meu potencial”, obtiveram médias 3,50,

isto é, entre 3 (não discordo e nem concordo). Traduzido as médias 2 e 3 verifica-se que, os profissionais bancários discordam que fazem o que realmente gostam de fazer.

Gráfico 9 – Média de Respostas das Opiniões em Relação ao Trabalho



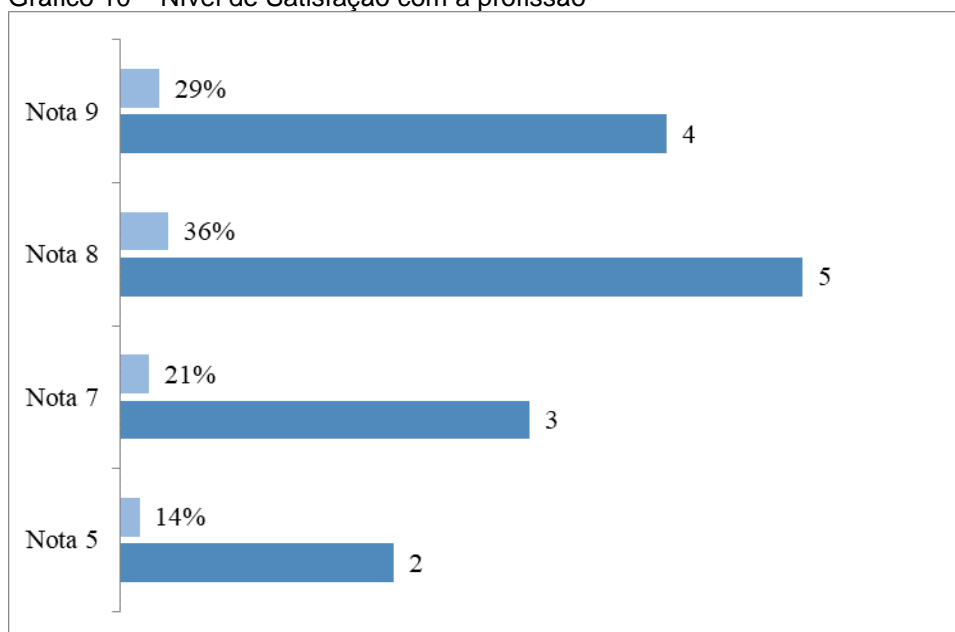
Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Além das questões 10 e 11, ligadas à relação desses profissionais com seu trabalho, é apresentada a questão 7. A referida questão busca verificar o nível de satisfação desses indivíduos em relação à profissão que foi apurado em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez).

Dessa forma, segundo o Gráfico 10 (Nível de satisfação com a profissão), o maior número de respostas em um único item foi verificado nos itens 8 e 9. Cada um desses itens obteve, respectivamente 5 e 4 respostas assinaladas, quando somadas representam 65% (sessenta e cinco por cento) da amostra, ou 9 (nove) dos 14 (quatorze) bancários. Portanto, verifica-se, que a opinião da maioria dos sujeitos pesquisa estão satisfeitos com sua profissão.

Dentre a amostra observa-se também profissionais menos satisfeitos, que deram nota entre 5 e 7, que representam 35% (trinta e cinco por cento) dos bancários, ou 5 (cinco) bancários. Destaca-se ainda que, não foi observado nenhuma nota inferior a 5 e nem maior que 9, demonstrando assim, que na amostra não existem funcionários insatisfeitos.

Gráfico 10 – Nível de Satisfação com a profissão



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A última parte do questionário analisou os níveis de estresse dos bancários entrevistados. Esta etapa foi construída a partir de uma adaptação do ISSL (questão 12). No questionário, o primeiro grupo de perguntas dispõe de quinze sintomas e refere-se à fase de alerta, caso o respondente assinale sete ou mais itens.

No segundo, os quinze sintomas dispostos referem-se à fase de resistência e os sujeitos pesquisados necessita assinalar apenas quatro itens para se enquadrar nesta fase. O terceiro e último grupo é composto por vinte e um sintomas da fase de exaustão e são necessários nove itens para enquadrar-se nesta fase (LIPP; GUEVARA, 1994).

No presente estudo foram apresentados vinte e três sintomas na fase de exaustão. Os sintomas referentes à fase de alerta encontram-se dispostos na Tabela 7. Nesta fase, os bancários respondentes deveriam assinalar o sintoma apresentado nas últimas 24 horas da participação do questionário. O único sintoma que não foi assinalado por pelo menos dos bancários foi “Diarréia passageira”.

Os sintomas mais comuns identificados foram: “Tensão muscular” 64% (sessenta e quatro por cento); “Mãos e pés frios”, “Respiração ofegante, entrecortada”, “Mudança de apetite” e “Vontade súbita de iniciar novos projetos” 43% (quarenta e três por cento); “Nó ou dor no estômago” 36% (trinta e seis por cento); e

“Boca seca”, “Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta” e “Insônia, dificuldade de dormir” 29% (vinte e nove por cento).

Observa-se, ainda, que os sintomas menos comuns aos respondentes, além de “Diarréia passageira” que não teve qualquer assinalação, são: “Aumento de sudorese” e “Taquicardia 14% (quatorze por cento); “Hipertensão súbita e passageira”, “Aumento súbito de motivação” e “Entusiasmo súbito” 7% (sete por cento).

Tabela 7 – Sintomas da Fase de Alerta

Fase de Alerta – Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	9	64%
Mãos e/ou pés frios	6	43%
Respiração ofegante, entrecortada	6	43%
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	6	43%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	6	43%
Nó ou dor no estômago	5	36%
Boca Seca	4	29%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	4	29%
Insônia, dificuldade de dormir	4	29%
Aumento de sudorese (muito suor)	2	14%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	2	14%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	1	7%
Aumento súbito de motivação	1	7%
Entusiasmo súbito	1	7%
Diarréia passageira	0	0%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Destaca-se ainda que, nessa etapa da pesquisa verificou-se uma ocorrência de 2 (duas) respostas para os itens da fase de alerta, que corresponde a 14,3% (quatorze virgula três por cento) do total da amostra, ou seja, dos 14 (quatorze) bancários que fizeram parte do estudo 2 encontram-se na fase de alerta do estresse, segundo o ISSL. A Tabela 8, a seguir, apresenta tal situação.

Tabela 8 – Disposição dos respondentes na fase de alerta

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
0 a 2	4	28,6%
3 a 4	4	28,6%
5 a 6	4	28,6%
7 ou mais	2	14,3%
Total Geral	14	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A partir do questionário aplicado aos bancários foi possível identificar o perfil desses profissionais que se encontram na fase de alerta, conforme informações dispostas na Tabela 9, abaixo.

Observou-se que estes são profissionais que já possuem certa experiência na área que atuam, haja vista que 100% (cem por cento) possuem mais de cinco anos que trabalham como bancário. Sendo que do total de indivíduos que apresentam alerta do estresse 50% (cinquenta por cento) ocupa o cargo de Gerente de Relacionamento e os outros 50% (cinquenta por cento) ocupam o cargo de Assistente de Negócios.

Observa-se ainda que, a renda familiar é pulverizada entre estes profissionais, uma vez que 50% (cinquenta por cento) possuem renda familiar na faixa de R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00 e os outros 50% (cinquenta por cento) estão situados na faixa de renda de R\$ 8.880,01 a R\$ 17.600,00.

Tabela 9 – Perfil dos Profissionais na fase de alerta

Perfil dos Profissionais		Quantidade	%	
Fase de Alerta	Faixa Etária	Acima de 30 anos	1	50%
		Entre 27 e 30 anos	1	50%
	Tempo de Atuação	Acima de 5 anos	2	100%
		Cargo	Gerente de Relacionamento	1
	Assistente de Negócios		1	50%
	Renda	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	1	50%
Entre R\$ 8.880,01 a R\$ 17.600,00		1	50%	

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Já a segunda parte referente à adaptação ao ISSL, presente no segundo bloco do questionário, trata sobre a fase de resistência do estresse. Nesta etapa, os sintomas assinalados foram apresentados dentro do período de um mês antes do preenchimento do questionário. Como pode ser observado, os sintomas listados nesta fase estão dispostos na Tabela 10, a seguir.

Tabela 10 – Sintomas da fase de resistência

Fase de Resistência – Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Problemas com a memória, esquecimentos	9	64%
Sensação de desgaste físico constante	9	64%
Cansaço Constante	6	43%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	4	29%
Mudança de apetite	4	29%
Dúvidas quanto a si próprio	4	29%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	3	21%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	3	21%
Pensamento constante sobre um só assunto	3	21%
Hipertensão arterial (pressão alta)	2	14%
Tontura, sensação de estar flutuando	2	14%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	2	14%
Irritabilidade excessiva	2	14%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	1	7%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	0	0%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Nesta fase, somente um item não foi assinalado, “Diminuição da libido”. Dentre os itens assinalados observou-se que os mais comuns aos profissionais bancários são “Problemas com a memória, esquecimentos” e “Sensação de desgaste físico constante” 64% (sessenta e quatro por cento); “Cansaço Constante” 43% (quarenta e três por cento); “Formigamento nas extremidades”, “Mudança de apetite” e “Dúvidas quanto a si próprio” 29% (vinte e nove por cento).

Quanto aos sintomas menos comuns são: “Aparecimento de problemas dermatológicos”, “Aparecimento de gastrite prolongada”, “Pensamento constante sobre um só assunto” 21% (vinte e um por cento); “Hipertensão arterial”, “Tontura, sensação de estar flutuando”, “Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa” e “Irritabilidade excessiva” 14% (quatorze por cento); e “Mal-estar generalizado, sem causa específica” 7% (sete por cento).

Diferentemente da redução do número de itens assinalados, observa-se que o número de indivíduos na fase de resistência ao estresse é superior ao número encontrado na fase de alerta que eram apenas dois bancários.

Desse modo, dos 14 (quatorze) profissionais que responderam ao questionário 36% (trinta e seis por cento), ou seja, 8 (oito) funcionários se encontram na fase de resistência, conforme pode-se observar na Tabela 11, abaixo.

Tabela 11 – Disposição dos Respondentes na fase de resistência

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
0	2	29%
1 a 3	4	29%
Acima de 4	8	36%
Total Geral	14	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Relacionado ao perfil dos profissionais que se encontram na fase de resistência, foi possível verificar uma similaridade com a fase de alerta. Na Tabela 12, abaixo, é possível observar que a maioria dos profissionais bancários possuem faixa etária acima de 30 anos 63% (sessenta e três por cento), e ocupam o cargo de Gerente de Relacionamento 75% (setenta e cinco por cento). Já a renda desses profissionais encontra-se na faixa entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00 38% (trinta e oito por cento).

Tabela 12 – Perfil dos Profissionais na fase de resistência

Perfil dos Profissionais		Quantidade	%	
Fase de Resistência	Faixa Etária	Acima de 30 anos	5	63%
		Entre 27 e 30 anos	3	38%
	Tempo de Atuação	Acima de 5 anos	8	100%
		Cargo	Gerente de Relacionamento	6
	Assistente de Negócios		2	25%
	Renda	Entre R\$1.760,01 a R\$ 3.720,01	4	50%
		Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	1	13%
		Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	3	38%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Na terceira e última parte da adaptação ao ISSL, disposta no segundo bloco do questionário, são listados os sintomas da fase de exaustão, que foram os sintomas apresentados nos últimos 3 (três) meses da vida profissional antes da participação na pesquisa. Os sintomas listados nesta fase estão dispostos na Tabela 13, abaixo, bem como sua distribuição por respondente.

Tabela 13 – Sintomas da Fase de Exaustão

Fase de Exaustão – Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Cansaço excessivo	7	50,00%
Sensação de incompetência em todas as áreas	5	35,71%
Vontade de fugir de tudo	5	35,71%
Irritabilidade sem causa aparente	4	28,57%
Insônia	3	21,43%
Mudança extrema de apetite	3	21,43%
Tontura frequente	3	21,43%
Angústia ou ansiedade diária	3	21,43%
Tiques nervosos	2	14,29%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	2	14,29%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada.	2	14,29%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	1	7,14%
Pesadelos	1	7,14%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	1	7,14%
Perda do senso de humor	1	7,14%
Diarreias frequentes	0	0,00%
Dificuldades Sexuais	0	0,00%
Excesso de gases	0	0,00%
Náuseas	0	0,00%
Hipertensão arterial confirmada	0	0,00%
Úlcera	0	0,00%
Impossibilidade de Trabalhar	0	0,00%
Hipersensibilidade emotiva	0	0,00%

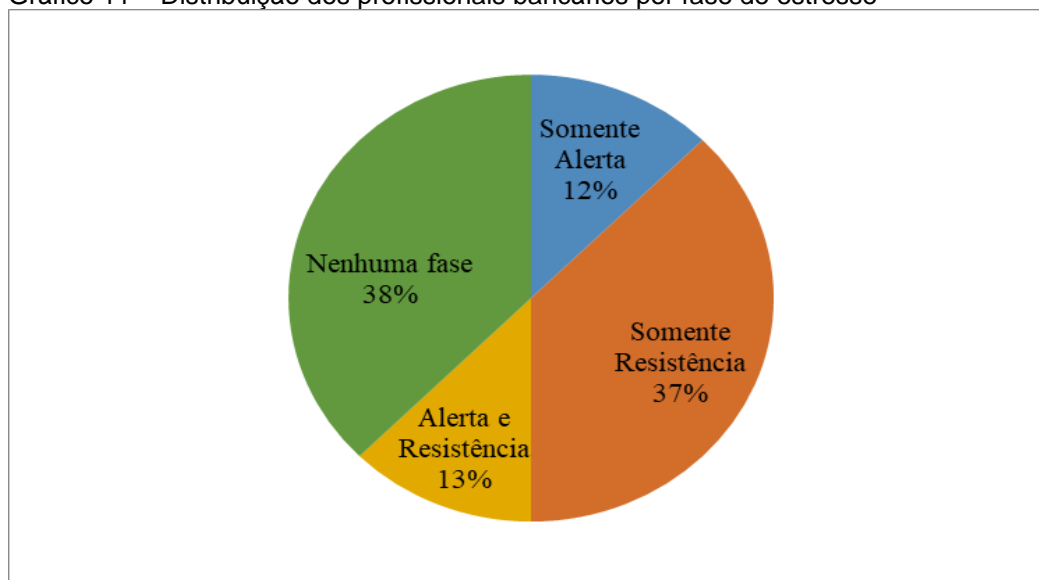
Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Com base nos dados colhidos junto aos entrevistados, foi possível verificar o aumento no número de sintomas assinalados, devido ao maior no número de opções (15 nas duas outras fases e 23 nesta). Observa-se ainda que os sintomas mais comuns são: “Cansaço excessivo” 50% (cinquenta por cento); “Sensação de incompetência em todas as áreas” e “Vontade de fugir de tudo” 35,7% (trinta e cinco virgula sete por cento).

Já os sintomas citados com menor frequência foram: “Irritabilidade sem causa aparente” 28,5% (vinte e oito virgula cinco por cento); “Insônia”, “Mudança extrema de apetite”, “Tontura frequente” e “Angústia ou ansiedade diária” 21,4% (vinte e um virgula quatro por cento); “Tiques nervosos”, “Taquicardia”, “Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada” 14,2% (quatorze virgula dois por cento); “Problemas dermatológicos prolongados”, “Pesadelos”, “Pensamento constante sobre um mesmo assunto” e “Perda de senso de humor” 7,14% (sete virgula quatorze por cento).

A partir do Gráfico 11, é possível observar a distribuição pela fase em que cada profissional bancário se encontra. Chamamos à atenção para o fato de 37% (trinta e sete por cento) dos respondentes se encontrarem na fase da resistência. Verifica-se também que 12% (doze por cento) dos bancários encontra-se somente na fase de alerta, e 13% (treze por cento) encontram-se na fase de alerta e resistência simultaneamente e 38% (trinta e oito por cento) não se encontra em nenhuma fase.

Gráfico 11 – Distribuição dos profissionais bancários por fase de estresse



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Neste capítulo foi traçado o perfil dos bancários que fizeram parte da amostra deste estudo. Em seguida, foi analisado a relação destes com o trabalho, bem como identificado as principais situações que causam o estresse e as estratégias de enfrentamento para lidar com este tipo de situação. Além disso, foi

possível analisar as fases do estresse e os perfis dos colaboradores em cada uma delas.

Por fim, concluímos o presente estudo com as considerações finais, onde respondemos ao objetivo geral e aos objetivos específicos que serviram de base para chegarmos aos resultados alcançados, além da contribuição e dos futuros estudos relacionados a esta pesquisa.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo geral identificar quais as características do estresse ocupacional de uma agência bancária da cidade de Fortaleza, utilizando-se do (ISSL), da (ECO) e da (EBET).

Com base na construção teórica deste trabalho e nos dados obtidos por meio do questionário foram identificadas algumas atividades consideradas mais estressantes pelos bancários, como: falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores, convívio com o chefe imediato e a cobrança de superiores pela entrega de metas.

A partir da análise dos resultados foi possível enumerar também as principais estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos profissionais quais sejam o envolvimento com maior afinco nas tarefas desempenhadas, agilidade, eficiência e esforçam-se para atingir as expectativas esperadas para o papel desempenhado. Portanto, são estratégias classificadas como de controle, porque são compostas de comportamentos proativos, voltados para a resolução do problema.

Além disso, foi notado que a relação desses profissionais em termos de sentimentos e opiniões, com a instituição em que atuam é empolgado, pois se sentem realizados nas atividades que executam, haja vista que, podem expressar suas capacidades e desenvolverem habilidades que consideram importantes. Todavia, ressalta-se que observamos também sentimentos mais frequentes como: Tranquilo”, “Com raiva”, “Orgulhoso”, “Feliz”, “Ansioso”, “Chateado”, “Animado”, “Entediado”, “Deprimido”, “Irritado”, “Contente”, “Disposto” e “Alegre”.

No caso do nível de estresse dos profissionais da agência estudada foi averiguado que é moderado já as atividades: “Cobrança de documentação pendente junto ao cliente”, “Cobrança de superiores pela entrega de metas”, “Oferta de produtos e serviços por telefone”, “Mudanças repentinas de programação e estratégia” e “Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento” apresentam percentual entre 40% (quarenta por cento) e 50% (cinquenta por cento). Todavia, salienta-se que três atividades foram consideradas mais estressantes “Cobrança pela execução de atividades simultaneamente”, “Reclamação de Clientes” e “Atendimento telefônico”, pois obtiveram percentuais acima de 50% (cinquenta por cento).

Quanto a fase de estresse resistência verificou-se que 37% (trinta e sete por cento) dos respondentes se encontrarem nessa, 12% (doze por cento) encontra-se somente na fase de alerta, 13% (treze por cento) encontram-se nas duas fases e 38% (trinta e oito por cento) não se encontra em nenhuma fase.

A presente pesquisa, além do objetivo pretendido supracitado, buscou contribuir para o aprofundamento do estudo sobre a temática possibilitando assim que seja debatido o problema que atinge esses profissionais e às instituições financeiras possibilitando por meio da identificação desse problema que seja tomado providencia tanto por parte dos colaboradores como pelas instituições financeiras no sentido de prevenirem, diagnosticarem e tratarem o estresse, visando uma melhor qualidade de vida e melhor produtividade no trabalho.

Por fim, muito embora o presente trabalho possua limitações dada sua amplitude, a temática não se esgota merecendo ser discutida pelos mais diferentes ângulos, tendo em vista o caráter dinâmico das transformações da sociedade, especialmente no mundo do trabalho e das organizações.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: teoria e psicologia**, v, 20, n. 2, pp. 153-164, 2004.
- ANDRADE, R. V. S.; COSTA, O. R. S. Estresse Ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com a equipe de Enfermagem da Unidade de Terapia Intensiva – UTI de um Hospital Escola em Minas Gerais. **Revista Ciência em Saúde**, v. 4, n. 4, 2014.
- BACK, A. R. **Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- BORGES, S. B. J.; GALLO-PENNA, E. C. Estresse e suas implicações em um grupo de bancários do setor público. **FAZU em Revista**, Uberaba, n. 6. P. 121-192, 2009.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G.; DIEHL, L.; ELY, K.; FREITAS, I.M.; SCHNEIDER, G. A. Estressores ocupacionais e estratégias de enfrentamento. **Revista Subjetividades**, Fortaleza, v. 18 n. 1, pp. 92-105, 2018.
- CAPITÃO, C. G.; ROMARO, R. A.; SILVA, L. D. S. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 2, n. 2, p. 31-41, jul/dez. 2010.
- COLETA, A. S. M. **Estresse e suporte social em profissionais do setor de segurança pessoal e patrimonial**. 2007. 149f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2007.
- LAKATOS, E.M., MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2001.
- LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, v. 11, n. 3, p. 43.
- FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- KOLTERMANN, I. T. A. P. **Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários**. Dissertação (Mestrado em Saúde e Comportamento) - Universidade Católica de Pelotas (UCPel), Pelotas, RS, 2005.
- KOLTERMANN, I.T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.; KOLTERMANN, A. P. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde (Santa Maria)**, v.37, n.2, p. 3348, 2011.

KOMPIER, M.A.J.; KRISTENSEN, T.S. As intervenções em estresse organizacional: considerações teóricas, metodológicas e práticas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2003, vol. 6, pp. 37-58.

LIPP, M. E. N. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

_____, M. E. N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. **Revista de Psiquiatria Clínica**. v.28, n.6, p.347-349, 2001. Disponível em: <<http://urutu.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol28/n6/artigos/art347.htm>>. Acesso em: 18 de abr. de 2019.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. v. 20 n. 1, pp. 039-047, 2004.

MUNHOZ, D. G.. **Economia aplicada: técnicas de pesquisa e análise econômica**. Brasília: UNB, 1989.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Universidade de Brasília, v. 9, n. 10, p. 45-52, 2004.

_____, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação Psicológica**. v. 7, n. 1, p. 11-22, 2008.

PEREIRA, L. Z.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**. v. 10, n. 21, p. 175-196, 2008.

PERREWE, P. L. As consequências do humor deprimido no local de trabalho: uma perspectiva teórica. In: **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

PINA, C. M.; REGO, A.; CAMPOS, C. R.; CABRAL, C. C. **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. Editora Ra, Lisboa, 2004.

PRADO, C.E.P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 14, n. 3, p. 285-289, 2016.

SANTOS, U. P. Síndrome dos edifícios doentes em bancários. **Rev. Saúde Pública**. Vol.26, N.6, pp. 400-404, 1992.

SERRA, A. V. **O Stress na vida de todos os dias**. Bertrand, Coimbra, 1999.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. **Revista Capital Científico Guarapuava – PR**. v. 3, n. 1. p. 111-128, 2005.

TAMAYO, A. **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TAMAYO, A.; PASCHOAL, T. Impacto dos valores laborais e da interferência família – Trabalho no Estresse Ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, v. 21, n. 2, p. 173-180, 2005.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. Tese (Doutorado) – Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO – Um estudo de caso sobre o Estresse Ocupacional em bancários de uma agência de Fortaleza – CE.

O questionário a seguir faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) da Universidade Federal do Ceará (UFC). O questionário tem como público alvo trabalhadores bancários e trata sobre as atividades e os níveis de estresse referentes ao dia a dia destes.

Todas as respostas são anônimas e não serão divulgadas sob hipótese alguma, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos. Sua participação é muito importante para a conclusão deste trabalho!

1 Sexo:

<input type="checkbox"/> Masculino
<input type="checkbox"/> Feminino

2. Estado civil:

<input type="checkbox"/> Casado
<input type="checkbox"/> Solteiro
<input type="checkbox"/> Divorciado/Viúvo

3. Faixa Etária:

<input type="checkbox"/> Entre 18 e 22 anos	<input type="checkbox"/> Entre 23 e 26 anos
<input type="checkbox"/> Entre 27 e 30 anos	<input type="checkbox"/> Acima de 30 anos

4. Renda da Família:

<input type="checkbox"/> Até R\$ 1.760,01	<input type="checkbox"/> Entre R\$ 3.720,02 a R\$ 8.800,01
<input type="checkbox"/> Entre R\$1.760,02 a R\$ 3.720,01	<input type="checkbox"/> Entre R\$ 8.800,02 a R\$ 17.600,00

5. Qual o cargo que ocupa

<input type="checkbox"/> Escriturário	<input type="checkbox"/> Assistente de Negócios
<input type="checkbox"/> Gerente de Relacionamento	<input type="checkbox"/> Gerente Geral

6. Há quanto tempo trabalha como bancário?

Há _____ anos

7. Numa escala progressiva de zero a dez, qual seu nível de satisfação com a profissão?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. O quanto as suas atividades o (a) deixam mais estressado (a)? (1) Não me estressa

(2) Estressa muito pouco (3) Estressa moderadamente (4) Estressa Bastante (5) Estressa Extremamente

1. Cobrança de superiores pela entrega de metas.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Convívio com o chefe imediato	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Reuniões	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Cobrança pela execução de atividades simultâneas.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Oferta de produtos e serviços por telefone.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Mudanças repentinas de programação e estratégia.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Reclamações de clientes.	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Atendimento telefônico	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Carga horária de trabalho excessiva.	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Más condições físicas do ambiente de trabalho.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo.	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Discussão de ajustes com o cliente.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Cobrança de documentação pendente junto ao cliente.	(1) (2) (3) (4) (5)

9 Com que frequência você utiliza as estratégias abaixo para lidar com o estresse gerado no trabalho? (1) Nunca faço (2) Raramente (3) Às vezes faço (4) Frequentemente faço

(5) Sempre faço

Quando tenho um problema no trabalho, eu...

1. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	(1) (2) (3) (4) (5)
--	-------------------------------

2. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Dou atenção extra ao planejamento.	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Penso na situação como um desafio.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Tento modificar os fatores que causaram a situação.	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Evito a situação, se possível.	(1) (2) (3) (4) (5)
13. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Tento manter distância da situação.	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Antecipo as consequências negativas, preparando-me para o pior.	(1) (2) (3) (4) (5)
17. Delego minhas tarefas a outras pessoas.	(1) (2) (3) (4) (5)
18. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.	(1) (2) (3) (4) (5)
19. Tento não me preocupar com a situação.	(1) (2) (3) (4) (5)
20. Concentro-me em fazer prioritariamente aqui que gosto.	(1) (2) (3) (4) (5)
21. Pratico mais exercícios físicos.	(1) (2) (3) (4) (5)
22. Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	(1) (2) (3) (4) (5)
23. Procuo a companhia de outras pessoas.	(1) (2) (3) (4) (5)

10. Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho? (1) Nenhum pouco (2) Um pouco (3) Moderadamente (4) Bastante (5) Extremamente
O trabalho me deixa...

1. Alegre	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Preocupado	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Disposto	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Contente	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Irritado	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Deprimido	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Entediado	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Animado	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Chateado	(1) (2) (3) (4) (5)
10. Impaciente	(1) (2) (3) (4) (5)
11. Entusiasmado	(1) (2) (3) (4) (5)
12. Ansioso	(1) (2) (3) (4) (5)
13. Feliz	(1) (2) (3) (4) (5)
14. Frustrado	(1) (2) (3) (4) (5)
15. Incomodado	(1) (2) (3) (4) (5)
16. Nervoso	(1) (2) (3) (4) (5)
17. Empolgado	(1) (2) (3) (4) (5)
18. Tenso	(1) (2) (3) (4) (5)
19. Orgulhoso	(1) (2) (3) (4) (5)
20. Com raiva	(1) (2) (3) (4) (5)
21. Tranquilo	(1) (2) (3) (4) (5)
22. Outros:	

11. Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho? (1) Discordo totalmente (2) Discordo um pouco (3) Não discordo nem concordo (4) Concordo um pouco (5) Concordo totalmente

Neste trabalho...

1. Realizo o meu potencial	(1) (2) (3) (4) (5)
2. Desenvolvo habilidades que considero importantes	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Realizo atividades que expressam minhas capacidades	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Consigo recompensas importantes para mim	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Supero Desafios	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Atinjo resultados que realizo	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Faço o que realmente gosto de fazer	(1) (2) (3) (4) (5)
9. Expresso o que há de melhor em mim	(1) (2) (3) (4) (5)

12. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.

Sintoma que tem experimentado nas últimas 24 horas	Marque em caso positivo
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	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS	
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)	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES	
31. Diarreias frequentes	
32. Dificuldades Sexuais	
33. Excesso de gases	
34. Náuseas	
35. Insônia	
36. Tiques nervosos	
37. Hipertensão arterial confirmada	
38. Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
39. Mudança extrema de apetite	
40. Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
41. Tontura frequente	
42. Úlcera	
43. Impossibilidade de Trabalhar	
44. Pesadelo	
45. Sensação de incompetência em todas as áreas	
46. Vontade de fugir de tudo	
47. Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	

48. Cansaço excessivo	
49. Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
50. Irritabilidade sem causa aparente	
51. Angústia ou ansiedade diária	
52. Hipersensibilidade emotiva	
53. Perda do senso de humor	

Obrigado por seu tempo e cooperação! □