



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

CARLOS LYBER LIMA DA FROTA ARAÚJO

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR BANCÁRIO

FORTALEZA

2018

CARLOS LYBER LIMA DA FROTA ARAÚJO

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.

FORTALEZA

2018

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)

- A688e Araújo, Carlos Lyber Lima da Frota.
Estresse ocupacional em profissionais do setor bancário / Carlos Lyber Lima da Frota Araújo. – 2018.
58 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Ciências Atuariais, Fortaleza, 2018.
Orientação: Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado.
1. Estresse ocupacional. 2. Coping ocupacional. 3. Bem-estar no trabalho. 4. Bancários. I. Título.
CDD 368.01
-

CARLOS LYBER LIMA DA FROTA ARAÚJO

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ___/___/_____.

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. Alane Siqueira Rocha
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Carlos Alberto e Luzia Mônica
e à minha esposa Kamylla pelo seu amor e
companheirismo.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Luzia Mônica, pelo esforço e dedicação voltados à minha educação e formação e por acreditar sempre em meu potencial, incentivando incondicionalmente meus projetos e sonhos. Por ser meu amparo e meu porto seguro.

Ao meu pai, Carlos Alberto, por prover o essencial para minha educação, orientando-me sempre a trilhar o caminho da retidão e dos bons valores. Por ser meu exemplo de integridade e meu baluarte.

Aos meus irmãos, Carlos Júnior, Natalice e Carlos Raul, por serem fonte de inspiração e entusiasmo e pelo carinho que sempre demonstraram, cada um de maneira peculiar.

À minha esposa, Kamylla, por ser fonte de afeto e companheirismo e por sempre me incentivar, sendo fundamental na construção dos nossos sonhos.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado, pela disponibilidade, prontidão e atenção dispensadas à execução deste trabalho, além da excelente orientação.

Às professoras Dra. Márcia Zabdiele Moreira e Dra. Alane Siqueira Rocha participantes da banca examinadora pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos bancários entrevistados, pelo tempo concedido nas entrevistas.

“Não posso nem devo curar-me do estresse, mas apenas aprender a desfrutá-lo. Sem estresse, não haveria vida.”

(Hans Selye)

RESUMO

O presente trabalho concentrou-se em investigar as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário, uma vez que estes profissionais convivem em um ambiente de trabalho com constante cobrança devido a necessidade do 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 *Coping* Ocupacional (ECO), na Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET) e no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), aplicado entre os profissionais bancários de uma agência bancária localizada no centro do município de Fortaleza. Como resultado, verificou-se que 56% dos profissionais respondentes apresentam alguma das fases do estresse, 32% dos profissionais se encontram na fase de alerta, 52% se encontram na fase de resistência e 24% se encontram na fase de exaustão. Além disso, constatou-se que 24% dos profissionais bancários se encontram nas três fases do estresse (alerta, resistência e exaustão) simultaneamente. Os resultados da pesquisa indicam que estes profissionais apresentam um alto grau de estresse e, por isso, são muitos prejudicados pelas consequências geradas por este.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. *Coping* ocupacional. Bem-estar no trabalho. Bancários.

ABSTRACT

The present study aims to investigate the characteristics of occupational stress in professionals at the banking sector, since these employees live in a sickening work environment, with physical and mental health being challenged, as a result of abusive goals, moral harassment and dreadful working conditions. Considering those aspects, a descriptive, field, bibliographical and quantitative approach was carried out by using a questionnaire based on the Occupational Coping Self-Efficacy (OCSE), the Occupational Well-Being Scale (OWBS) and the Inventory of Stress Symptoms proposed by Lipp (ISSL). These methods were applied among banking professionals of a bank branch located in the center of the city of Fortaleza. As a result, it was verified that 56% of the persons inquired manifested at least one of the phases of stress, 28% of professionals manifested the phases of alertness and resistance at the same time and another 24% of respondents presented the three phases of stress simultaneously (alert, resistance and exhaustion). In addition, it was found that the most predominant phase was resistance (52%). The results of this research indicate that these professionals demonstrate a high level of stress and, therefore, are deeply harmed by the consequences generated by this fact.

Keywords: Occupational stress. *Coping*. Well-being at work. Bank officer.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Composição da amostra por sexo	29
Gráfico 2 – Estado Civil	30
Gráfico 3 – Renda familiar	31
Gráfico 4 – Cargo Ocupado.....	31
Gráfico 5 – Média de Estresse das Atividades	34
Gráfico 6 – Moda para cada Atividade.....	35
Gráfico 7 – Média de Frequência das Estratégias Utilizadas pelos Bancários.....	37
Gráfico 8 – Média de Respostas dos Sentimentos em Relação ao Trabalho.....	39
Gráfico 9 – Média de Respostas 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.....	30
Tabela 2 – Distribuição por idade e renda familiar	32
Tabela 3 – Distribuição por cargo e idade	33
Tabela 4 – Distribuição por cargo e sexo.....	33
Tabela 5 – Situações consideradas mais estressantes pelos bancários	36
Tabela 6 – Atitudes de enfrentamento ao estresse no trabalho	38
Tabela 7 – Sintomas da fase de alerta.....	42
Tabela 8 – Disposição dos respondentes na fase de alerta	42
Tabela 9 – Perfil dos profissionais na fase de alerta.....	43
Tabela 10 – Sintomas da fase de resistência.....	43
Tabela 11 – Disposição dos respondentes na fase de resistência.....	44
Tabela 12 – Perfil dos profissionais na fase de resistência.....	45
Tabela 13 – Sintomas da fase de exaustão.....	45
Tabela 14 – Perfil dos profissionais na fase de exaustão.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EBET	Escala de Bem-estar no Trabalho
ECO	Escala de Copyng Ocupacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ISMA-BR	International Stress Management Association
ISSL	Inventário de Sintomas de Stress de Lipp

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 ESTRESSE OCUPACIONAL	15
2.1 Conceitos e características	15
2.2 Causas e consequências	17
2.3 Diagnóstico e tratamento	19
3 O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS NO SETOR BANCÁRIO.....	22
4 METODOLOGIA.....	25
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
5.1 Lócus de Pesquisa.....	28
5.2 Caracterização da Amostra	28
5.3 Atividades e Estratégias de Enfrentamento	33
5.4 Relação com o trabalho	38
5.5 Níveis de Estresse nos profissionais bancários.....	41
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	54

1 INTRODUÇÃO

O trabalho sempre fez parte da vida dos seres humanos. Embora com conotações diferentes em cada época histórica, o trabalho humano possibilitou o desenvolvimento de diversas civilizações, povos e países que atingiram níveis científicos e tecnológicos cada vez mais aperfeiçoados. Isso resultou em conforto material, praticidade e comodidade à vida cotidiana das pessoas no mundo atual.

Nesse sentido, o trabalho pode possibilitar ao homem criar expectativas, estabelecer metas e atingir objetivos para a realização de um projeto de vida. Dessa forma, as pessoas almejam e tendem a buscar uma atividade laboral que as complementem, que tenha um significado para si, possibilitando uma plena satisfação e realização pessoal.

De acordo com Pereira (2014, p. 13), “o trabalho tem importância essencial na vida de um indivíduo. Investe-se grande parte da existência na preparação (estudos, estágios) e na dedicação ao trabalho”. Além disso, “suportes afetivos e sociais que os indivíduos recebem durante seu percurso profissional e uma relação satisfatória e harmoniosa com a atividade de trabalho é fundamental para o desenvolvimento nas diferentes áreas da vida humana” (KOLTERMAN *et al.*, 2011, p. 34).

No entanto, o trabalho exige um desempenho no papel profissional que toma considerável tempo de vida e esforços pessoais daqueles que almejam um sucesso pessoal e financeiro ou ainda, daqueles que dependem do trabalho para a sua simples sobrevivência e da sua família.

Nesse contexto, as promessas de sucesso, prosperidade e realização pessoal nem sempre se concretizam, pois o que é fonte de reconhecimento e de satisfação para alguns, para outros pode se tornar uma verdadeira fonte de angústia (LEVY; NUNES SOBRINHO, 2010). Na medida em que o trabalhador se sente pressionado pelas exigências e expectativas do mercado, pode ser inundado por sentimentos de insatisfação, desinteresse, irritação, exaustão física e emocional (PEREIRA, 2010).

A globalização demandou uma reestruturação produtiva e a flexibilidade nos vínculos empregatícios dentre outras mudanças que têm tido impactos negativos sobre o bem-estar e a saúde psíquica e a física do indivíduo, gerando estresse aos trabalhadores. Ferreira e Mendonça (2012) destacam que o estresse é comumente definido como fenômeno que ocorre durante o processo de adaptação do indivíduo às demandas e exigências do seu meio.

De acordo com Chiavenato (2014), o estresse no trabalho pode provocar consequências indesejáveis tanto para o colaborador quanto para a organização. No âmbito

peçoal estão compreendidos ansiedade, depressão, angústia e vários sintomas físicos, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em determinadas circunstâncias pode levar ao abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Já no âmbito organizacional, o estresse afeta a organização na medida em que interfere de maneira negativa na quantidade e na qualidade do trabalho, no aumento do absentismo, na rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves.

De acordo com Arantes e Vieira (2010, p. 87),

O que poderia ser imaginado como um bem, a possibilidade de tirar do trabalho o sustento para si e para os seus, torna-se um campo de continuados e memoráveis conflitos, já que o trabalhador trabalha para alguém que lhe paga. A diferença entre os interesses e a expectativa de cada um, a do trabalhador a de quem lhe paga, são a marca dos últimos séculos. A organização do trabalho torna-se fonte de desgaste, pois envolve a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, um sistema hierárquico de poder, modalidades de comando e distribuição das responsabilidades. À organização do trabalho se somam as condições de trabalho, estas, mais ainda, fontes de adoecimento.

Do mesmo modo, a absorção da globalização e a transição para o novo capitalismo no Brasil tem ocorrido por conta de ajustes estruturais na economia e na flexibilização do trabalho, constituindo novas formas de gestão. Tais formas de gestão baseiam-se em estratégias de redução de pessoal, elevação de jornadas de trabalho e pagamento por mérito (SCHMIDT, 2010).

Para Zarife e Paz (2010), alguns fatores associados a um contexto de intensa concorrência entre instituições financeiras levaram a um processo de reestruturação dos bancos visando minimizar os custos, tendo efeitos diretos nas atividades desempenhadas por um profissional bancário.

A redução do número de postos de trabalho e de níveis hierárquicos, tendo como fundamentos uma maior funcionalidade e polivalência, fez com que os bancários vivenciassem uma intensificação do trabalho, transformando-os em “vendedores” com metas a cumprir com a comercialização de produtos e serviços bancários. Além disso, tiveram que estabelecer uma relação mais aproximada com os clientes ao passo de se verem obrigados a atenderem às suas demandas com maior presteza e rapidez.

Para o Sindicato dos Bancários do Ceará (2016), os profissionais bancários convivem com um ambiente de trabalho adoecedor, com desgaste da saúde física e mental, em decorrência da metas abusivas, assédio moral e condições laborais inadequadas.

Diante das informações obtidas a respeito do tema foi suscitado o seguinte questionamento: Quais as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário?

Para que se possa responder ao problema de pesquisa formulado, esta pesquisa tem como objetivo geral identificar as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário. Já para se chegar ao objetivo geral dessa pesquisa, tem-se como objetivos específicos:

- a) Identificar as atividades consideradas mais estressantes pelos profissionais do setor bancário;
- b) Identificar as principais estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos profissionais do setor bancário;
- c) Identificar a relação dos profissionais do setor bancário, em termos de sentimentos e opiniões, com a organização em que atuam;
- d) Identificar o nível de estresse dos profissionais do setor bancário.

Em relação à metodologia utilizada para a pesquisa, pretende-se desenvolver uma pesquisa com abordagem quantitativa, tendo como sujeitos profissionais bancários que atuam em agências de um banco público no município de Fortaleza, estado do Ceará. O procedimento para a coleta de dados consiste em um questionário.

O presente trabalho está estruturado em cinco seções. A primeira seção, que é a Introdução, contempla a apresentação do tema Estresse ocupacional, chegando até a formulação do problema de pesquisa. Nesta seção são apresentados os objetivos de pesquisa, tanto o geral quanto os específicos, encontrando respaldo na justificativa da pesquisa. Depois, são descritas as metodologias utilizadas e explicitadas, e, também, as etapas da monografia.

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 explanada, de maneira sucinta, o tipo de pesquisa aplicada, bem como os instrumentos de pesquisa utilizados para se chegar ao 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 desses profissionais.

Por último, são explicitadas as considerações finais da pesquisa através de um resumo dos pontos tratados no trabalho e seus resultados.

2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Nesta seção são explicitados os conceitos e características obtidos através de uma revisão bibliográfica em livros e artigos científicos que contribuíram para a formulação do referencial teórico que fundamentou o presente estudo, bem como a pesquisa de campo realizada. Assim, são apresentados os conceitos e características pertinentes ao tema Estresse Ocupacional. Logo depois, são expostas suas causas e consequências e, por último, seu diagnóstico e tratamento.

2.1 Conceitos e características

O trabalho é um meio pelo qual o indivíduo satisfaz algumas de suas necessidades, sejam elas fisiológicas ou de segurança, relacionamento interpessoal, realização pessoal ou profissional. Para Diniz (2013, p. 8) “quanto mais saudáveis os colaboradores estiverem no ambiente de trabalho e fora dele, maiores e mais consistentes serão as perspectivas de êxito da empresa nos seus mercados de atuação.”

Porém, alguns aspectos envolvidos no contexto do trabalho podem levar os trabalhadores ao adoecimento ocupacional, isto é, a contrair doenças decorrentes de suas atividades laborais.

Estudos realizados em países da União Européia e nos Estados Unidos, por exemplo, apontam para o aumento contínuo das altas taxas de prevalência do Estresse Ocupacional. De acordo com Ferreira e Mendonça (2012, p. 35),

o estresse no trabalho é cada vez mais frequente e afeta 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.

Esses mesmos autores relatam ainda que “No Brasil, a International Stress Management Association (ISMA-BR) verificou que 70% da população economicamente ativa no País sofrem de estresse laboral. Desse número, 30% apresentam o nível mais elevado de estresse, conhecido como Burnout.” (FERREIRA; MENDONÇA, 2012, p. 35).

Assim, é de fundamental importância conhecer e entender os conceitos e características relacionados ao estresse e, mais especificamente, do estresse decorrente do mundo do trabalho. Além disso, é bastante relevante compreender suas causas e consequências, bem como explorar estratégias de enfrentamento através de seu diagnóstico e tratamento.

O estresse é uma reação psicofisiológica que se origina da necessidade de o organismo enfrentar algo ou alguma situação que tenta atrapalhar sua capacidade de se manter constante, isto é, sua homeostase interna (LIPP, 2010).

“O estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente.” (CHIAVENATO, 2014, p. 405).

Segundo Prado (2016, p. 286),

o estresse 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.

Segundo Lipp (2010), em 1956, Hans Selye, um dos teóricos mais famosos a respeito de estresse, que havia sido um estudante de Medicina da Universidade de Praga e depois tornou-se um endocrinologista conhecido, propôs que o estresse é um fenômeno que se desenvolve em três fases: alerta, resistência e exaustão. Essa noção ficou conhecida como o modelo trifásico do estresse.

De acordo com o modelo trifásico do estresse proposto por Selye, na fase de alerta, o organismo se organiza para proceder com a luta ou fuga, fundamental para a manutenção da vida. Caso o estresse persista por muito tempo, inicia-se a fase de resistência, no momento em que o organismo busca uma adaptação, decorrente de sua tendência natural de procurar a homeostase interna. Caso o estressor permaneça de maneira contínua e o indivíduo não saiba lidar com o estresse, o organismo esgota sua reserva de energia adaptativa e a fase de exaustão se evidencia com o surgimento de sérias doenças (LIPP, 2010).

Como desdobramento do modelo trifásico do *stress* proposto por Selye, a autora Lipp, em seus estudos sobre o tema, identificou uma outra fase do *stress*, que fica entre a resistência e a exaustão, designada de quase-exaustão. Na fase de resistência a pessoa tenta lidar com seus estressores de modo a manter a homeostase interna. Caso os estressores persistam ocorre a quebra na resistência da pessoa e ela passa à fase de quase-exaustão. Desse

modo, Lipp propôs um modelo quadrifásico – alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão – para o *stress*, expandindo o modelo trifásico desenvolvido por Selye (LIPP, 2014).

O estresse ocupacional, que é o estresse decorrente de uma atividade laboral, é conceituado como a falta de harmonia entre as aspirações ou desejos do empregador e a capacidade de reação e resposta do empregado, gerando conflitos entre as partes ou a simples aversão biológica, emocional e cognitiva ao trabalho (PAIXÃO NETO; ALELUIA, 2016).

Numa outra perspectiva, para Tamayo (2008, p. 21) “o estresse ocupacional ou laboral pode ser entendido como um conjunto de reações físicas e psíquicas provocadas pela vivência de condições adversas no ambiente organizacional”. Nesse mesmo entendimento, para Prado (2016, p. 286), “o estresse ocupacional pode ser entendido como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico associado às experiências de trabalho.” Já Chiavenato (2014, p. 405), corroborando esse pensamento, afirma que “o estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores, como traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas.”

O estresse ocupacional pode ser encarado como um processo em que o indivíduo encara algumas demandas do trabalho como estressores que provocam reações negativas quando tais demandas excedem sua habilidade de enfrentamento (PASCHOAL; TAMAYO, 2005). Dolan (2006) corroborou essa ideia ao entender que o estresse ocupacional é o “desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho ou, em outras palavras, a diferença percebida entre as exigências profissionais e a capacidade de o indivíduo realizá-las”.

2.2 Causas e consequências

Alguns fatores como as pressões econômicas da globalização, as inovações tecnológicas e o crescimento do setor de serviços forçaram as empresas a implementar novos modelos de gestão, causando enormes mudanças no ambiente corporativo. Uma das consequências dessas transformações ocorridas na organização do trabalho é o estresse ocupacional ou laboral (TAMAYO, 2008).

Além desses aspectos existentes no ambiente externo das organizações, mais especificamente em seus ambientes internos há a presença de vários fatores estressores que podem vir a desencadear o processo de estresse ocupacional.

Segundo Kolterman *et al.* (2011, p. 35),

Estudos têm relatado que eventos como 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.

Assim, a pressão para produtividade, a falta de condições de segurança no trabalho, a ausência de treinamento e orientação, bem como outras situações formam um conjunto de fatores que impõe ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Caso o indivíduo não disponha de alternativas adequadas para o enfrentamento desses fatores, fica mais suscetível ao desencadeamento do estresse ocupacional (MURTA; TRÓCCOLI, 2004).

Segundo Diniz (2013, p. 239), “um estressor é um evento ou estímulo ambiental que ameaça o organismo e que, naturalmente, leva a uma resposta de enfrentamento, que é qualquer resposta dada pelo organismo para evitar, escapar ou minimizar um estímulo aversivo”.

Para Chiavenato (2014, p. 405), “existem duas fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais.” As causas ambientais abrangem vários fatores externos e contextuais que podem acarretar o estresse no trabalho. Já as causas pessoais compreendem uma diversidade de características individuais que tendem ao estresse.

De acordo com Lipp (2010), o estresse excessivo traz várias conseqüências para um indivíduo, para sua família, para a empresa em que trabalha e para a comunidade em que vive. “No âmbito psicológico e emocional do ser humano, o estresse excessivo produz cansaço mental, dificuldade de concentração, perda da memória imediata, apatia e indiferença emocional. A produtividade sofre quedas e a criatividade fica prejudicada” (LIPP, 2010, p. 20).

O constante estado de estresse em que vivem os trabalhadores em geral pode os levar a desenvolver a chamada Síndrome de Burnout. “O burnout é a resposta a um estado prolongado de estresse, ocorrendo pela sua cronificação, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes e que está relacionado ao mundo do trabalho.” (PEREIRA 2014, p. 45).

Segundo Ferreira e Mendonça (2012, p. 36),

O Burnout ou síndrome de esgotamento profissional é uma noção bem mais recente do que a de estresse. Nos últimos anos, essa síndrome tem merecido a atenção de acadêmicos e profissionais de diversas disciplinas, interessados nos efeitos que o estresse ocupacional crônico pode causar aos trabalhadores e às organizações. O Burnout é uma resposta prolongada a esse tipo de estresse.

A Síndrome de Burnout é provocada, segundo a concepção sociopsicológica, pela condição permanente do estresse ocupacional e é caracterizada pela presença de três fatores:

exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. A exaustão emocional se refere à sensação de esgotamento tanto físico como mental do indivíduo. A despersonalização é expressa por atitudes de distanciamento dos demais, pelo cinismo e pela ironia nas relações interpessoais. Por fim, a redução da realização pessoal exprime-se pela sensação de perda de sentido nas atividades laborais que vem desenvolvendo, pelos transtornos que sente e pelo gradativo declínio da satisfação e da competência no trabalho (LEVY; NUNES SOBRINHO, 2010, p. 11).

Portanto, “O indivíduo que se encontra em um estado de estresse está vulnerável e pode desenvolver graves problemas de saúde, tanto emocionais quanto físicos, em razão do desencadeamento de sintomas negativos.” (VIGUERAS, 2014, p. 127).

De acordo com Dolan (2006, p. 16),

hoje, há provas irrefutáveis de que o estresse é uma das causas diretas das mais comuns e das mais letais doenças psicológicas e fisiológicas que atingem o mundo desenvolvido e em desenvolvimento, entre elas as patologias cardiovasculares, diabetes, asma, câncer, hipertensão, osteoporose, ansiedade, depressão, insônia, perda de memória e velhice precoce.

2.3 Diagnóstico e tratamento

Como relatado, o estresse ocupacional pode acarretar uma série de consequências negativas ao trabalhador, tanto no âmbito profissional quanto no âmbito pessoal. Assim, é importante que o indivíduo procure ajuda a fim de, em caso de diagnóstico positivo de estresse ocupacional, iniciar seu tratamento.

Nesse contexto, vários instrumentos, propostos por diversos autores, são utilizados para avaliar o estresse ocupacional e as estratégias de enfrentamento utilizadas por trabalhadores diante de situações de estresse no contexto laboral. Na literatura pertinente ao assunto, comumente, é atribuído o termo inglês *coping* às estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional.

De acordo com Moraes (2012, p. 24),

o processo de estresse desencadeia estratégias de enfrentamento, também conhecidas pela palavra da língua inglesa “*coping*”. Atualmente, a definição mais utilizada em pesquisas sobre estratégias de enfrentamento é a de Lazarus e Folkman (1984), que definem o *coping* como uma variável individual representada pelas formas como as pessoas comumente reagem ao estresse, determinadas por fatores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis.

Basicamente três instrumentos de avaliação de estresse ocupacional decorrentes de seus respectivos modelos de avaliação e suas estratégias de enfrentamento (*coping*) foram utilizados, inclusive para a formulação do questionário, para subsidiar as análises realizadas

no presente estudo. 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 modelo de *coping* ocupacional proposto por Latack (1986) preconiza que ações e reavaliações mentais diante de situações estressoras devem ser consideradas ao se avaliar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores, que formam em conjunto uma única estratégia. Para essa autora, as estratégias de ação miram o estressor, enquanto as reavaliações cognitivas estão relacionadas ao que os indivíduos percebem diante de uma situação estressora e das emoções resultantes de tal situação (TAMAYO, 2008).

Assim, diante de situações estressoras, o trabalhador adota algumas estratégias de enfrentamento dessas situações. Essas estratégias estão divididas em três tipos, que são controle, esquiva e manejo. A estratégia de controle é composta de comportamentos proativos, voltados para a resolução do problema. A estratégia de esquiva 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).

A 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).

Já o 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).

O ISSL foi baseado, inicialmente, no modelo trifásico de Selye. Porém, no decorrer da avaliação do ISSL, Lipp identificou uma nova fase à qual denominou de "quase-exaustão", apresentando, assim, um modelo quadrifásico do estresse – alerta, resistência, exaustão e quase-exaustão (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

O estresse ocupacional prejudica o trabalhador, a prestação e a qualidade do serviço e, por isso, é necessário, antes mesmo do tratamento, sua prevenção. Assim, a prevenção é de suma importância, uma vez que evidencia o aspecto humano e revela os cuidados em relação à saúde do trabalhador (PRADO, 2016). Há várias maneiras de prevenir o estresse: alimentar-se adequadamente, praticar atividades físicas, ter momentos de lazer com a família e amigos e evitar bebidas alcólicas (VIGUERAS, 2014).

Porém, nem sempre é possível a prevenção do estresse ocupacional. Nesse caso, para Prado (2016, p. 289), “as estratégias para o tratamento devem ser iniciadas quando se reconhece que as pressões na vida individual atingiram um ponto tal que estão causando problemas físicos, psicológicos e de comportamento.”

Para Prado (2016, p. 288),

a redução do estresse envolve vários aspectos, como alimentação, 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.

O enfrentamento do estresse busca principalmente atenuar as consequências sobre o bem-estar emocional e físico do trabalhador. Assim, as estratégias com foco na emoção e no problema são mais eficazes, pois o indivíduo lida diretamente com o estressor, diminuindo suas demandas (PRADO, 2016).

Nesse sentido, para Viguera (2014, p. 128) “se o grau de estresse é alto, é importante que a pessoa busque ajuda médica e psicológica, recorrendo a tratamentos terapêuticos, como psicoterapia cognitiva, terapia em grupo, terapia familiar, apoio e aconselhamento, entre outras.”

3 O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS NO SETOR BANCÁRIO

A tecnologia a todo momento instigou fortemente a atuação das organizações após a Revolução Industrial. Assim, a expansão da tecnologia serviu de base para estabelecer a prosperidade das organizações, permitindo a consolidação da globalização (CHIAVENATO, 2003).

Desse modo, a dinâmica acelerada de inserção das novas tecnologias e das soluções digitais no mundo corporativo da contemporaneidade tem impulsionado transformações nas relações de consumo, objetivando resultados em comum tanto para os clientes quanto para as empresas.

Para Fregoneze e Perini (2013), em um ambiente altamente competitivo e globalizado como o atual, as mudanças são constantes e com isso profundas transformações agitam o mundo dos negócios.

Nesse sentido, as empresas ou organizações buscam alternativas que possam se adequar às necessidades de seus clientes ou usuários, incorporando qualidade aos seus produtos e serviços e a satisfação no atendimento. Devido ao aumento de competitividade e concorrência, as organizações agora se preocupam mais com sua agilidade e atendimento ao cliente (FREGONEZE; PERINI, 2013). Com isso, tendem a elevar sua produtividade e, conseqüentemente, seu lucro.

Essa agitação dos novos tempos se expande também ao mundo corporativo, requisitando do trabalhador um conjunto de competências que se adeque às demandas socioprofissionais do mundo atual (LEVY; NUNES SOBRINHO, 2010).

Nessa perspectiva, Jacques e Amazarray (2006) consideram que as transformações no cenário mundial e suas expressões no mundo do trabalho são fatores que vêm contribuindo para o crescimento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos de modo geral.

Um dos setores bastante afetados dentro dessa conjuntura foi o setor bancário. Para Jacques e Amazarray (2006, p. 96), “o setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se de forma mais abrangente. Muitas das transformações implantadas vão se constituir em fatores altamente patogênicos.”

Segundo Metzner e Matias (2015),

Em um ambiente de rápidas mudanças, surgem oportunidades e ameaças que exigem dos bancos ações estratégicas, seleção mais aprimorada dos mercados em que atuarão, desenvolvimento de um relacionamento mais próximo com clientes e um portfólio de produtos e serviços completo e dinâmico.

Todas essas exigências convergem para uma mudança abrupta na postura do profissional bancário que, para atender às demandas impostas pelo mercado e pela instituição em que atuam, precisam se reinventar. O que ocorre, via de regra, é um descompasso entre as expectativas de produtividade e lucro criadas pelo mercado e pelas instituições financeiras e as expectativas do trabalhador, que almeja melhores condições de trabalho, satisfação e realização pessoal e reconhecimento pelo seu desempenho profissional.

O discurso do presidente do Sindicato dos Bancários do Ceará, corrobora com essa afirmação:

Além do fechamento de postos de trabalho, o lucro dos bancos não se reverte em melhores condições de trabalho para seus funcionários, pelo contrário: as situações a que são submetidos os trabalhadores vêm se agravando, o que deve piorar com [...] a estipulação de metas abusivas, gerando ainda mais adoecimento na categoria. (Carlos Eduardo Bezerra, 2018). Disponível em: (http://www.bancariosce.org.br/jornal_detalhes.php?cod_noticia=26589&cod_jornal=3600&cod_jornal_secao=1)

O discurso proferido pelo diretor do Sindicato dos Bancários do Ceará e funcionário de uma instituição financeira reitera o que foi exposto anteriormente:

O banco segue obtendo altos lucros às custas da precarização do trabalho, das demissões, do assédio moral e da imposição de metas, que tem adoecido os bancários. (Eugênio Silva, diretor do Sindicato, 2018). Disponível em: (http://www.bancariosce.org.br/jornal_detalhes.php?cod_noticia=26589&cod_jornal=3600&cod_jornal_secao=1)

Nesse sentido, pode-se considerar, à princípio, que os profissionais bancários são vítimas da exploração do seu trabalho pelas instituições financeiras que priorizam os lucros à despeito de qualquer situação que possa abalar a saúde do trabalhador deste setor.

Várias pesquisas têm sido realizadas a fim de compreender melhor a incidência do estresse ocupacional entre os profissionais bancários. Nesse sentido, Petarli *et al.* (2015) estimaram a prevalência de estresse ocupacional em funcionários de uma rede bancária da Grande Vitória/ES em um estudo que envolveu 525 funcionários bancários. Verificou-se que a maioria dos bancários (34,4%) foi avaliada como de risco intermediário ao estresse ocupacional.

Koltermann *et al.* (2011) avaliaram a prevalência de estresse ocupacional em 650 trabalhadores bancários da cidade de Pelotas-RS e região, sendo os dados coletados através da aplicação do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL). Foi identificado que 14,7% dos participantes estavam na fase de alerta, 45,6% na fase de resistência e 18,1% na fase de exaustão, sendo que maiores níveis de estresse foram registrados nas mulheres, em sujeitos com dependência de álcool, tabagistas e naqueles com maior carga horária de trabalho.

Tais estudos indicam que o estresse é um problema presente no atual contexto de atuação dos profissionais bancários, fazendo-se necessárias mais investigações sobre a ocorrência do estresse nesta classe profissional. Com isso, tornaria-se possível o desenvolvimento de programas de melhoria das condições de trabalho.

4 METODOLOGIA

No decorrer dos capítulos anteriores foi apresentado o referencial teórico que serviu de base para a construção do conhecimento acerca do tema abordado no presente estudo: Estresse Ocupacional. Tendo como ponto de partida os conceitos relacionados ao tema, desenvolveu-se um estudo a fim de caracterizar o estresse ocupacional em profissionais do setor bancário.

O universo da pesquisa foi composto por funcionários da agência bancária em que o autor atua, agência esta localizada no centro do município de Fortaleza. O *locus* da pesquisa foi, portanto, uma agência bancária do centro de Fortaleza, que é o ambiente de trabalho do autor, sendo um dos critérios considerados por facilitar o acesso a amostra.

A partir daí, desenvolveu-se, quanto aos objetivos, uma pesquisa descritiva. Já quanto aos procedimentos adotados na coleta de dados, desenvolveu-se uma pesquisa de campo e bibliográfica. Segundo Vergara (2014), os tipos de pesquisa não são mutuamente excludentes e, assim, uma pesquisa pode ser de vários tipos, simultaneamente.

De acordo com Gil (2009, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno.” Vergara (2014) corrobora ao entender que a pesquisa descritiva revela as características de determinada população ou de determinado fenômeno. No presente estudo, foram expostas as características do estresse ocupacional, suas causas e consequências para as organizações e para os trabalhadores, além de seu diagnóstico e tratamento.

Segundo Vergara (2014, p. 43), “pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo.” No presente estudo, a investigação ocorreu em uma agência bancária de um banco público, local em que se desenvolvem as atividades laborais de profissionais bancários e em que, portanto, há informações disponíveis relevantes sobre estresse ocupacional desses profissionais. Tais informações serviram de apoio à pesquisa.

“Pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.” (Vergara, 2014, p. 43). Para Bastos (2008), a pesquisa bibliográfica explica um problema a partir de referências teóricas e baseia-se na análise da literatura já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas, imprensa escrita e até disponibilizada na internet.

A pesquisa, portanto, é bibliográfica uma vez que se fundamenta, também, a partir

de conhecimentos disponíveis em fontes bibliográficas como livros, artigos científicos e monografias.

O instrumento utilizado para realizar a coleta de dados foi o questionário. Para Bastos (2008, p. 53), “o questionário é um instrumento constituído de perguntas ordenadas, que devem ser respondidas por escrito e é importante que haja explicações iniciais sobre a seriedade da pesquisa, a importância da colaboração do respondente e a maneira correta de preencher o questionário e devolvê-lo.” Tais procedimentos foram adotados ao coletar os dados junto aos profissionais bancários. Segundo Vergara (2014, p. 52) “o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito, de forma impressa ou digital.”

O levantamento de dados ocorreu nos meses de abril e maio de 2018, sendo realizado no horário de expediente bancário através da aplicação impressa do questionário. Já a tabulação e a análise dos dados foram realizadas após a aplicação dos questionários entre os dias 13 e 20 de maio e contou com o auxílio da ferramenta Microsoft Excel.

O questionário aplicado no presente estudo foi elaborado a partir da adaptação de três instrumentos bastante utilizados para avaliar o estresse ocupacional em trabalhadores, segundo a revisão bibliográfica realizada na pesquisa. Tais instrumentos são 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). Inicialmente, o instrumento aplicado na pesquisa trouxe perguntas sociodemográficas, como sexo, estado civil, faixa etária e renda familiar. Posteriormente, o instrumento indagou a respeito do cargo ocupado pelo respondente no banco, o tempo de profissão como bancário e o nível de satisfação com a profissão (numa escala progressiva de zero a dez).

A Escala de Coping Ocupacional (ECO), criada por Latack (1986) e traduzida por Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003), é um questionário com vários itens realizado para apurar a frequência com que o respondente utiliza determinada estratégia de enfrentamento (*coping*) – controle, esquiva ou manejo – diante de uma situação vivenciada no ambiente ocupacional. Assim, no instrumento aplicado no presente estudo, há uma pergunta central: “Com que frequência você utiliza as estratégias abaixo para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?”. Logo depois, há vários itens precedidos da seguinte frase: “Quando tenho um problema no trabalho eu ...”, seguida da relação de itens. O respondente teve de marcar através de uma escala de resposta que variou de 01 (nunca faço) a 5 (sempre faço).

A Escala de Bem-estar no Trabalho (EBET), validada por Paschoal e Tamayo

(2008), é composta por duas partes, uma referente à dimensão afetiva do bem-estar no trabalho e outra referente à realização no trabalho. Dispõe de 30 itens divididos em três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização. No presente estudo, os itens relacionados ao afeto no trabalho (animado, entusiasmado, frustrado, deprimido, etc.), composto de 21 itens no total, foram precedidos do questionamento: “Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?” e foram respondidos de acordo com uma escala de resposta que variou de 1 (nem um pouco) a 5 (extremamente). Já os itens de realização (realizo atividades que expressam minhas capacidades, expresse o que há de melhor em mim) foram precedidos da indagação “Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?” e foram respondidos de acordo com uma escala de resposta que variou de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Já o ISSL fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. O inventário é formado por três blocos de itens que são relativos às fases do estresse. O primeiro bloco, composto de 15 itens, refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas 24 horas. O segundo, composto de 10 sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana. E o terceiro bloco, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês. Alguns dos sintomas que aparecem no bloco 1 voltam a aparecer no bloco 3, mas com intensidade diferente. No total, o ISSL apresenta 37 itens de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. O respondente é diagnosticado com base na frequência em que assinala os itens em cada bloco correspondente a cada fase (alerta, resistência ou exaustão).

Na seção seguinte, serão expostos e analisados os dados obtidos com a aplicação do questionário, utilizando como base a ECO, a EBET e o ISSL. Tais ferramentas foram utilizadas com o intuito de identificar os métodos de enfrentamento ao estresse utilizados pelos bancários, o bem-estar percebido por esses profissionais e a fase do estresse ocupacional, se for o caso, em que esses profissionais se encontram.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados da pesquisa de campo, realizada através de questionário estruturado. O questionário tem como público-alvo trabalhadores bancários e trata sobre as atividades e os níveis de estresse referentes ao dia a dia destes.

5.1 Lócus de Pesquisa

A pesquisa foi realizada em uma agência bancária de um banco público localizada no centro do município de Fortaleza (CE) e que possui uma dotação de 36 funcionários. Desse total, 25 funcionários foram os respondentes. O restante dos funcionários, isto é, 11 (onze), não responderam, pois 1 (uma) funcionária estava de férias, 1 (uma) funcionária estava de licença-maternidade, outros 8 (oito) funcionários optaram por não responder, além do autor que também não respondeu.

A carreira dos bancários na instituição financeira em que foi realizada a pesquisa inicia-se com o ingresso no quadro de funcionários da instituição através da prestação de um concurso público. O nível inicial da carreira administrativa do banco é no cargo de Escriturário. As atividades desempenhadas pelos profissionais bancários, entre outras, consistem na comercialização de produtos e serviços, atendimento ao público, atuação no caixa, contatos com clientes, prestação de informações aos clientes e usuários, redação de correspondências em geral, conferência de relatórios e documentos, controles estatísticos, atualização e manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados.

Dentro da instituição financeira em que foi realizada a pesquisa há a possibilidade de ascensão e desenvolvimento profissional e o funcionário tem a oportunidade de seguir sua carreira em diversas áreas. Na agência em que o questionário foi aplicado, os cargos exercidos são de Escriturário, Assistente de Negócios, Gerente de Relacionamento e Gerente Geral.

5.2 Caracterização da Amostra

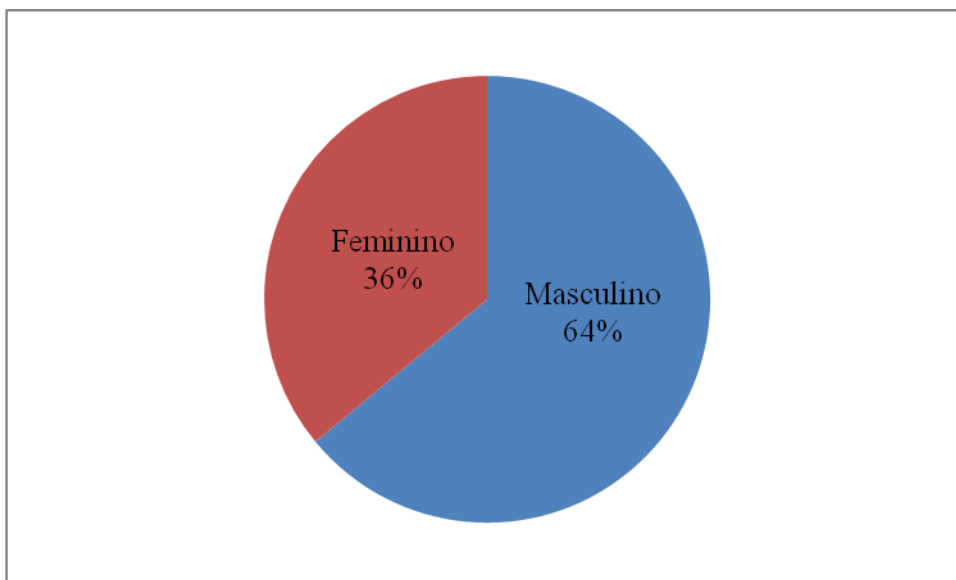
O questionário aplicado divide-se em dois blocos. O primeiro bloco contém questionamentos a fim de traçar o perfil sociodemográfico dos profissionais bancários respondentes. Já o segundo bloco trata sobre questões pertinentes ao trabalho, a relação dos bancários com o seu trabalho, algumas situações consideradas estressantes e maneiras de

enfrentamento e, por fim, apresenta uma adaptação do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL).

No primeiro bloco do questionário, foram identificados o sexo, o estado civil, a faixa etária e a renda familiar dos indivíduos. A partir destes questionamentos, foi possível identificar o perfil social dos entrevistados. Além disso, identificou-se o tempo em que o respondente atua como bancário e o seu nível de satisfação com a profissão numa escala de 0 (zero) a 10 (dez).

De um total de 25 bancários, verifica-se uma predominância do sexo masculino sobre o sexo feminino. A quantidade de bancários do sexo masculino dentre os respondentes corresponde a 64%, enquanto do sexo feminino corresponde a 36%, conforme o Gráfico 1:

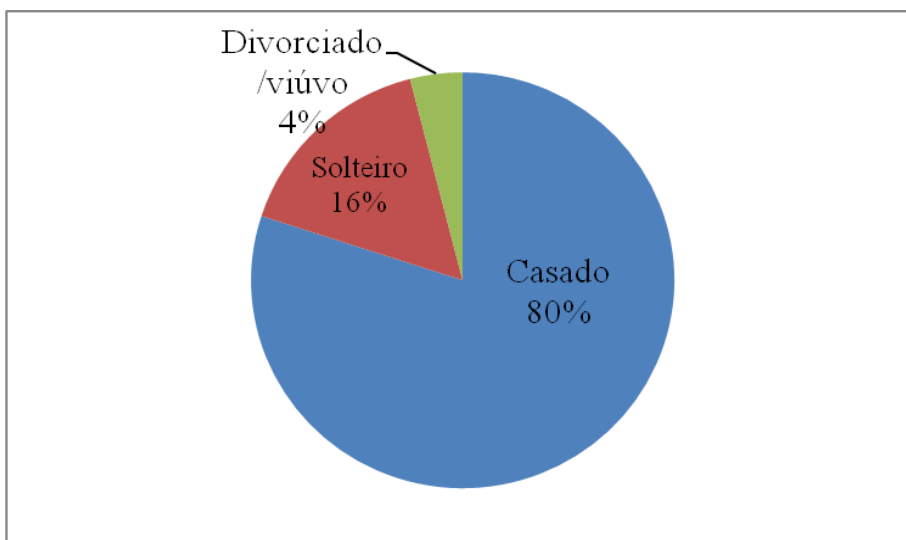
Gráfico 1 – Composição da amostra por sexo



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em relação ao estado civil, verifica-se uma forte predominância do estado civil “casado” sobre os demais (“solteiro” e “divorciado/viúvo”). Dos 25 respondentes, 20, isto é, um percentual de 80%, são casados, enquanto que 16% são solteiros e o restante, 4%, é divorciado ou viúvo. Tal situação é ilustrada no Gráfico 2, que segue:

Gráfico 2 – Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Em relação à idade, a Tabela 1 permite verificar que a grande maioria dos profissionais se concentram na faixa acima de 30 anos (88%). Em segundo lugar, nota-se a predominância de profissionais na faixa etária de 23 a 26 anos (12%). Estes dois grupos de faixa etária representam o total dos respondentes, não se identificando qualquer profissional entre 18 e 22 anos ou entre 27 e 30 anos. Este quadro permite verificar que a maioria dos respondentes é composta de bancários com idade mais avançada.

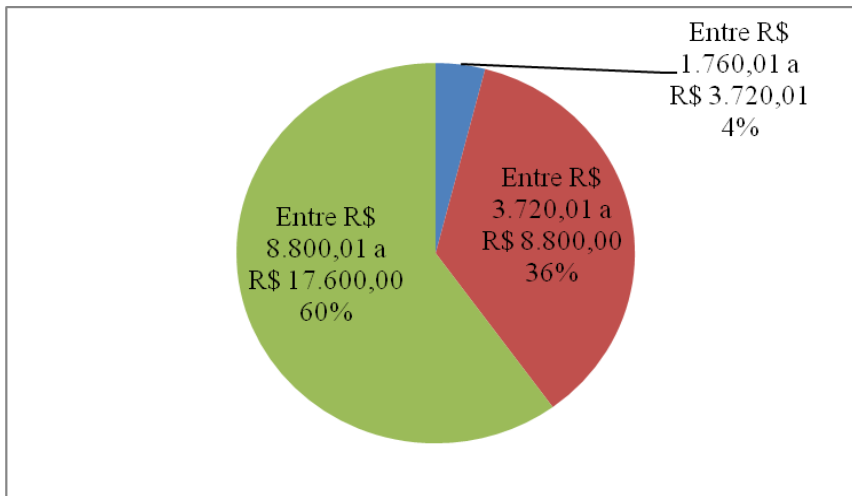
Tabela 1 – Faixa etária

Idade	Bancários	
	Qtd.	%
Entre 18 e 22 anos	-	0%
Entre 23 e 26 anos	3	12%
Entre 27 e 30 anos	-	0%
Acima de 30 anos	22	88%
Total Geral	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A renda familiar foi outra característica apurada na pesquisa. Através do Gráfico 3, permite-se verificar que 15 (quinze), ou seja, 60% dos profissionais bancários têm um renda familiar entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00. Já 09 (nove) dos bancários respondentes, que representam 36% dos entrevistados, têm uma renda entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00. Apenas 01 (um) dos 25 respondentes, isto é, 4%, tem uma renda familiar entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,01. Esses números estão representados no Gráfico 3, que segue abaixo.

Gráfico 3 – Renda familiar

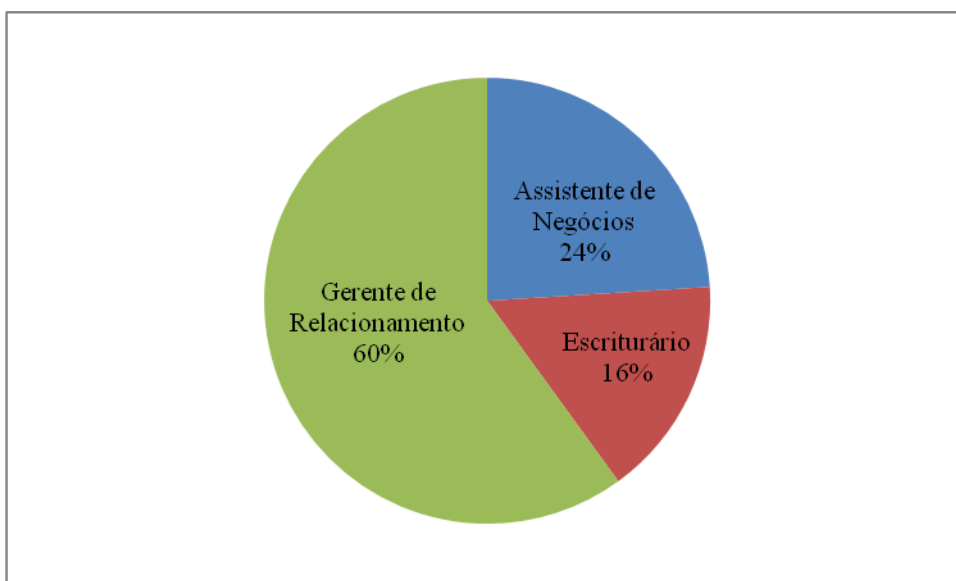


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Através do perfil sociodemográfico verificou-se ainda o cargo ocupado pelo colaborador (Escriturário, Assistente de Negócios, Gerente de Relacionamento ou Gerente Geral) e o tempo de atuação na profissão.

Do total de 25 funcionários, constatou-se que 60% é composta de Gerentes de Relacionamento, 24% é composta de Assistentes de Negócios e o restante, 16%, é composta de Escriturários. O Gráfico 4 abaixo representa esses dados.

Gráfico 4 – Cargo Ocupado



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Em relação ao tempo de atuação como profissional bancário, detectou-se que a média de tempo dos profissionais bancários respondentes na profissão é de 11,24 anos, ou seja, aproximadamente 11 anos e 3 meses. Foi observado que a resposta que mais se repetiu para essa questão, isto é, a moda foi de 13 anos.

Em relação a fatores como renda e idade, a Tabela 2 permite verificar que a grande maioria dos profissionais se concentra na faixa etária acima de 30 anos (88%) e com renda familiar entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00 (60%). Em segundo lugar, nota-se a predominância de profissionais na faixa etária de 23 a 26 anos (12%) e de renda familiar entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00 (36%). Estes dois grupos abrangem o total de 100% em relação as faixas etárias e 96% sobre o restante das faixas de renda. Essa tabela permite verificar que a maioria dos bancários respondentes é composta de pessoas mais maduras e que pertencem à classe B de acordo com os critérios do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) para definição de classes sociais.

Tabela 2 – Distribuição por idade e renda familiar

Idade	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,00		Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00		Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00		Acima de R\$ 17.600,01		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Entre 18 e 22 anos	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Entre 23 e 26 anos	1	4%	1	4%	1	4%	-	0%	3	12%
Entre 27 e 30 anos	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Acima de 30 anos	-	0%	8	32%	14	56%	-	0%	22	88%
Total Geral	1	4%	9	36%	15	60%	-	0%	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Na Tabela 3, é possível verificar que a maioria dos respondentes tem 30 anos ou mais (88%) e ocupam o cargo de Gerente de Relacionamento (60%). Em seguida, verifica-se a predominância do cargo de Assistente de Negócios (24%) e faixa etária entre 23 e 26 anos (12%). Por último, o cargo menos ocupado é o de Escriturário (16%). Não houve respondentes nas faixas etárias entre 18 e 22 anos e entre 27 e 30 anos e que ocupassem o cargo de Gerente Geral.

Tabela 3 – Distribuição por cargo e idade

Cargo	Entre 23 e 26 anos		Acima de 30 anos		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Escriturário	3	12%	1	4%	-	16%
Assistente de Negócios	-	0%	6	24%	3	24%
Gerente de Relacionamento	-	0%	15	60%	-	60%
Total Geral	3	12%	22	88%	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018.)

Já em relação a fatores como cargo e sexo, a Tabela 4 permite verificar que a maioria dos respondentes que ocupa o cargo de Gerente de Relacionamento, que representa 60% do total dos respondentes, é do sexo masculino (40%). Para o cargo de Assistente de Negócios, que representa 24% do total dos respondentes, observa-se que a maioria é composta pelo sexo feminino (16%). Já o total dos respondentes que ocupam o cargo de escriturário é do sexo masculino.

Tabela 4 – Distribuição por cargo e sexo

Cargo	Masculino		Feminino		Total Geral	
	Qtd.	%	Qtd.	%	Qtd.	%
Escriturário	4	16%	-	0%	4	16%
Assistente de Negócios	2	8%	4	16%	6	24%
Gerente de Relacionamento	10	40%	5	20%	15	60%
Total Geral	16	64%	9	36%	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018.)

5.3 Atividades e Estratégias de Enfrentamento

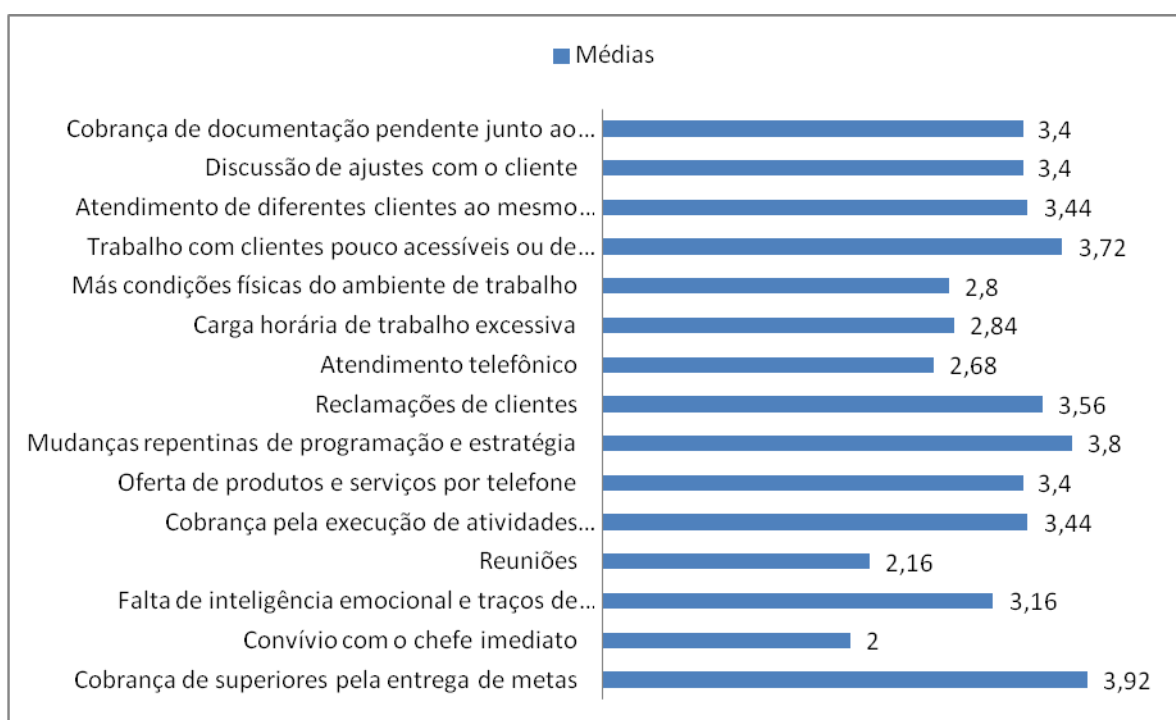
No segundo bloco do questionário, foram realizadas perguntas que se relacionam com as situações consideradas estressantes na rotina dos bancários (questão 8) e nas estratégias utilizadas como enfrentamento a esse tipo de situação (questão 9).

Para identificar quais são as situações consideradas mais estressantes pelos bancários, foram relacionadas quinze atividades rotineiras do cotidiano de trabalho dos profissionais bancários. Os respondentes 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).

Para apuração das atividades consideradas mais estressantes e menos estressantes pelos profissionais bancários respondentes, foram calculadas as médias de respostas dadas pelos respondentes a cada atividade. Verificou-se que a atividade com maior média foi “Cobrança de superiores pela entrega de metas”, com média 3,92. Já a atividade considerada menos estressante, ou seja, a que obteve menor média foi “Convívio com o chefe imediato”. Além disso, nota-se que dez das quinze atividades obtiveram média entre 3 (estressa moderadamente) e 5 (estressa extremamente). Apenas cinco das quinze atividades obtiveram média entre 1 (não me estressa) e 3 (estressa moderadamente). O Gráfico 5 apresenta as médias calculadas para cada atividade.

Gráfico 5 – Média de Estresse das Atividades

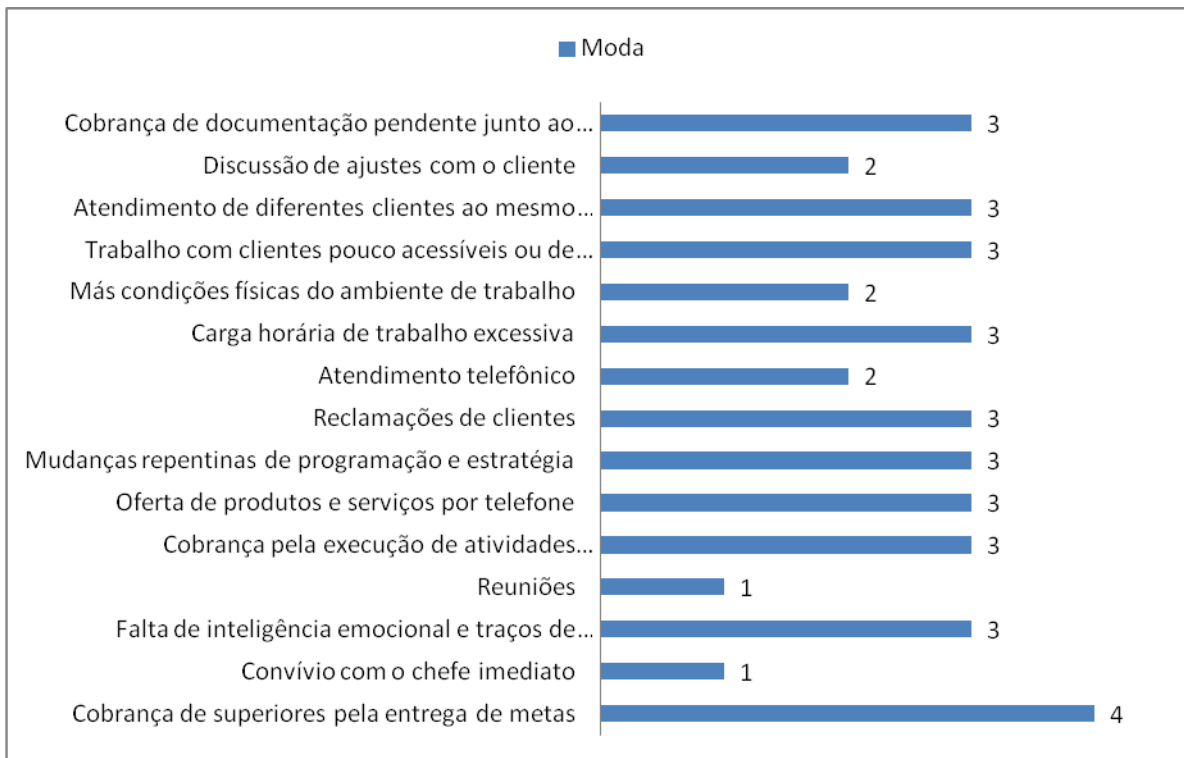


Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Além disso, para cada atividade foram verificadas as respostas, entre 1 a 5, obtidas como moda em determinado item. Nenhuma atividade obteve moda o item “5 (estressa extremamente)”. A única atividade que obteve moda 4 (estressa bastante) foi a atividade Cobrança de superiores pela entrega de metas. Nove atividades tiveram como moda o item 3 (estressa moderadamente): Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores, Cobrança pela execução de atividades simultaneamente, Oferta de produtos e

serviços por telefone, Mudanças repentinas de programação e estratégia, Reclamações de clientes, Carga horária de trabalho excessiva, Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento, Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo e Cobrança de documentação pendente junto ao cliente. Três atividades obtiveram como moda o item 2 (estressa muito pouco): Atendimento telefônico, Más condições físicas do ambiente de trabalho e Discussão de ajustes com o cliente. Já duas atividades obtiveram como moda o item “1 (não me estressa)”, que foram as atividades Convívio com o chefe imediato e Reuniões. O Gráfico 6 abaixo representa essa situação.

Gráfico 6 – Moda para cada Atividade



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Uma outra análise realizada a partir das respostas coletadas na pesquisa a respeito das atividades consideradas estressantes na rotina dos 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% foram consideradas as mais estressantes da rotina dos profissionais bancários, listadas na Tabela 5, a seguir:

Tabela 5 – Situações consideradas mais estressantes pelos bancários

Atividade	Quantidade	%
Cobrança de superiores pela entrega de metas	19	76%
Mudanças repentinas de programação e estratégia	14	56%
Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento	13	52%
Discussão de ajustes com o cliente	13	52%
Reclamações de clientes	12	48%
Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo	12	48%
Cobrança pela execução de atividades simultaneamente	11	44%
Cobrança de documentação pendente junto ao cliente	11	44%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Assim, as atividades Cobrança de superiores pela entrega de metas, Mudanças repentinas de programação e estratégia, Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento e Discussão de ajustes com o cliente apresentaram percentual acima de 50%, sendo consideradas as atividades mais estressantes pelos profissionais bancários. Já as atividades Reclamações de clientes, Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo, Cobrança pela execução de atividades simultaneamente e Cobrança de documentação pendente junto ao cliente apresentaram percentual entre 40% e 50%, sendo consideradas as atividades que estressam moderadamente. As demais atividades foram consideradas atividades que estressam muito pouco ou não estressam.

Já para verificar quais as formas de enfrentamento mais utilizadas pelos bancários, foi apresentada uma relação com 29 possibilidades, em que os entrevistados reponderam a frequência em que as utilizam em uma escala de 1 a 5, conforme segue: nunca faço (1), raramente (2), às vezes faço (3), frequentemente faço (4) e sempre faço (5).

Para verificação das estratégias utilizadas com maior e menor frequências pelos profissionais bancários respondentes, foram apuradas as médias de respostas dadas pelos respondentes a cada estratégia. Verificou-se que a estratégia com maior média foi “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”, com média 4,40. Já a estratégia que obteve menor média foi “Tiro alguns dias para descansar”, com média 1,52.

Além disso, nota-se que 12 das 29 estratégias obtiveram média entre 3 (às vezes faço) e 5 (sempre faço). Já dezessete das 29 estratégias obtiveram média entre 1 (nunca faço) e 3 (às vezes faço). 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 (2018).

A partir dos dados obtidos, também, foram selecionadas as atitudes que apresentaram respostas acima de 50% em relação ao número de respostas 4 (frequentemente faço) ou 5 (sempre faço). Assim, é possível verificar um total de 08 atitudes de enfrentamento ao estresse mais comuns entre os 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.	24	96%
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	19	76%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	18	72%
Tento modificar os fatores que causaram a situação.	17	68%
Dou atenção extra ao planejamento.	16	64%
Tento trabalhar mais rápido e eficientemente.	16	64%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	16	64%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	15	60%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5.4 Relação com o trabalho

No segundo bloco do questionário, encontram-se as perguntas 10 e 11 que estão ligadas à relação dos profissionais bancários com seu trabalho. Seguem as duas perguntas:

“Questão 10 – Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?”

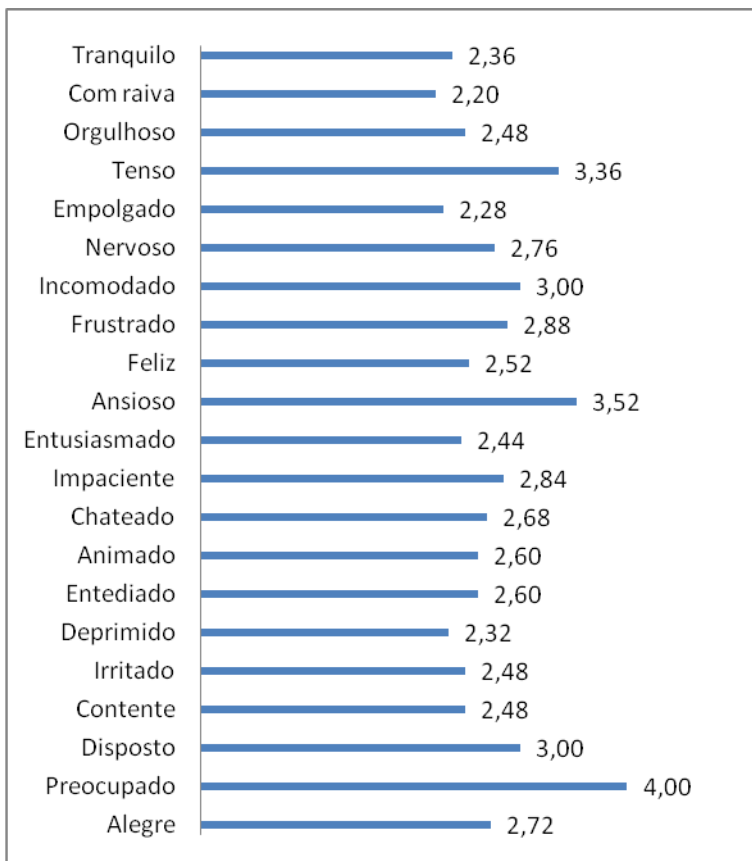
“Questão 11 – Qual sua opinião em relação ao seu trabalho?”

Na questão 10, são dadas 22 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 o item que obteve maior média foi o item “preocupado”, tendo média 4 (bastante). Já o item com menor média foi o item “com raiva”, tendo média 2,20, entre 2 (um pouco) e 3 (moderadamente). Assim, verificou-se que o principal sentimento relacionado ao trabalho dos profissionais bancários é “preocupado” e o menos comum é “com raiva”.

Além disso, verificou-se que para os itens “preocupado”, “ansioso” e “tenso” a resposta mais frequente foi 4 (bastante). Já para os itens “deprimido”, “entediado”, “impaciente” e “com raiva” a resposta mais frequente foi 1 (nem um pouco).

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



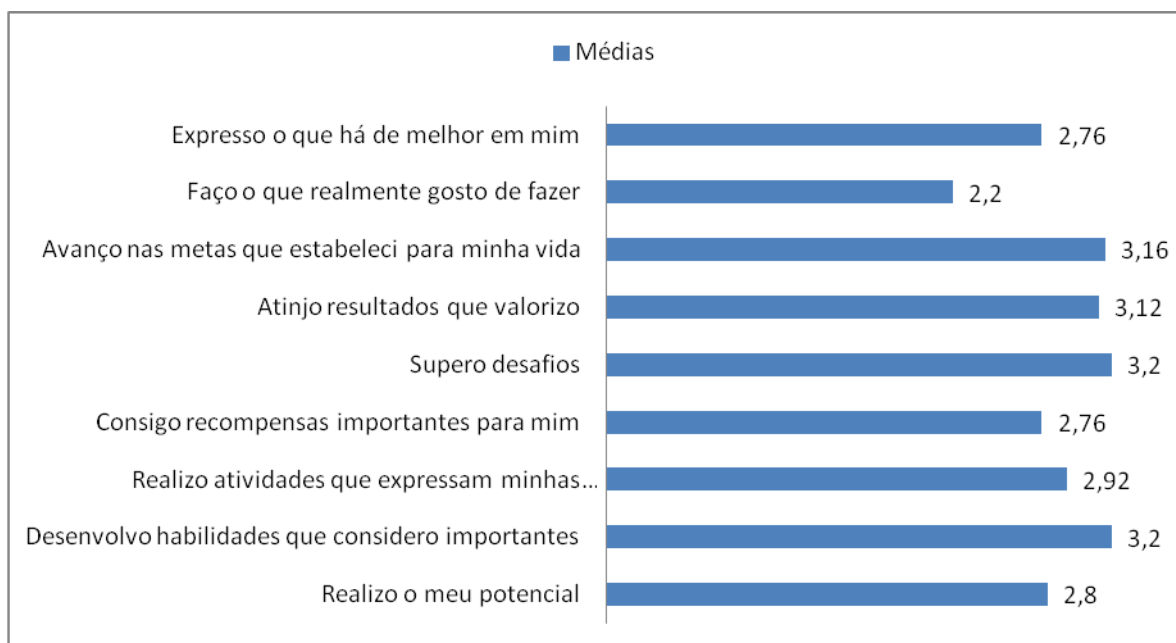
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Na questão 11, são apresentadas 9 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).

Foram calculadas as médias das respostas dadas pelos respondentes para cada opinião. As opiniões que obtiveram maior média foram “Desenvolvo habilidades que considero importantes” e “supero desafios”, ambas com média de respostas de 3,20, isto é, entre 3 (não discordo e nem concordo) e 4 (concordo um pouco), denotando que os bancários consideram que, de certa forma, superam desafios ou desenvolvem habilidades que consideram importantes. Já a opinião que obteve menor média foi “Faço o que realmente gosto de fazer” com média 2,20 entre 2 (discordo um pouco) e 3 (não discordo e nem

concordo), traduzindo que os profissionais bancários discordam que fazem o que realmente gostam de fazer.

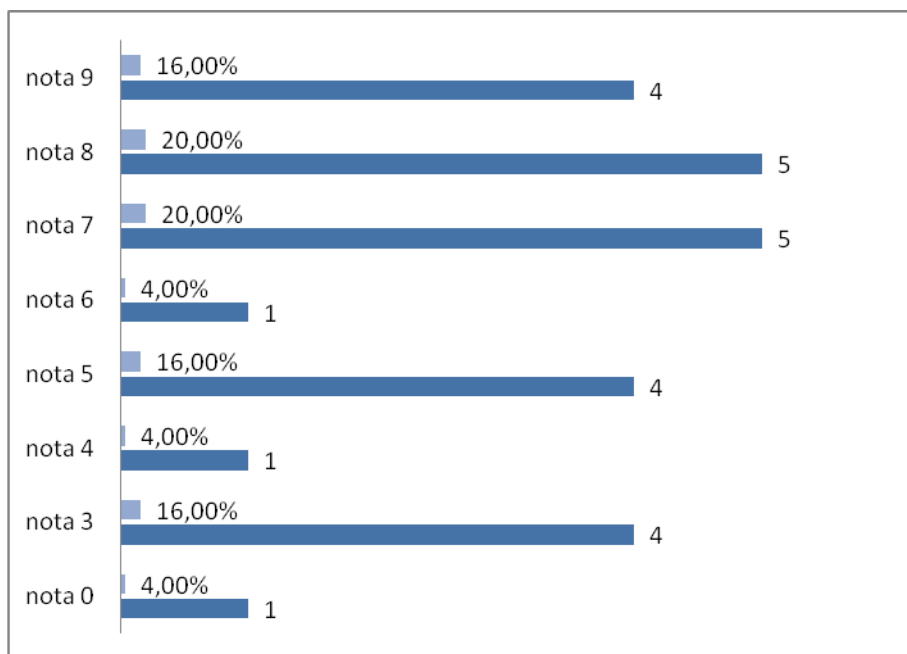
Gráfico 9 – Média de Respostas das Opiniões em Relação ao Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Além das questões 10 e 11, ligadas à relação dos profissionais bancários com seu trabalho, é apresentada a questão 7. Esta questão busca verificar o nível de satisfação dos bancários em relação à profissão e foi apurado em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez). Constatou-se que o nível de satisfação médio entre os profissionais bancários investigados é de 6,12. No caso, verifica-se que os profissionais bancários não estão tão satisfeitos com sua profissão, porém não demonstram estarem insatisfeitos. Ainda sobre a satisfação com a profissão, de acordo com o Gráfico 10 (Nível de satisfação com a profissão), o maior número de respostas em um único item foi verificado nos itens 7 e 8. Cada um desses itens obteve 5 respostas assinaladas, representando 20% das respostas cada um, ou seja, os dois itens juntos obtiveram 40% das respostas. Verifica-se, ainda, que a maioria dos bancários estão satisfeitos com sua profissão, uma vez que 56% dos respondentes, isto é, 14 bancários, avaliaram sua satisfação com a profissão com as notas 7, 8 ou 9, embora não se tenha observado nenhuma nota 10. Observa-se, ainda, a ausência de respostas, além da nota 10, para as notas 1 e 2. Entretanto, é possível verificar que um total de 40%, ou 10 respondentes, não estão satisfeitos com a profissão, pois marcaram uma nota entre 0 (zero) e 5 (cinco).

Gráfico 10 – Nível de satisfação com a profissão



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

5.5 Níveis de Estresse nos profissionais bancários

No segundo bloco do questionário encontra-se 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, este se enquadra na fase de alerta. No segundo, os quinze sintomas dispostos referem-se à fase de resistência e o respondente precisa 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 não assinalado por pelo menos um respondente foi “Diarréia passageira”. Foram identificados os seis sintomas mais comuns aos profissionais bancários, sendo eles “tensão muscular” (68%), “insônia, dificuldade de dormir” (48%), “vontade súbita de iniciar novos projetos” (48%), “aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta” (40%), “mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)” e “mãos e/ou pés frios”, ambos com 32%. Observa-se, ainda, que os sintomas menos comuns aos respondentes, além de “diarréia passageira” que não teve

qualquer assinalação, são “Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)” (12%), “Aumento de sudorese (muito suor)” (16%) e “Entusiasmo súbito” (16%).

Tabela 7 – Sintomas da fase de alerta

Fase de Alerta Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	17	68%
Insônia, dificuldade de dormir	12	48%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	12	48%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	10	40%
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	8	32%
Mãos e/ou pés frios	8	32%
Nó ou dor no estômago	7	28%
Aumento súbito de motivação	7	28%
Respiração ofegante, entrecortada	6	24%
Boca Seca	5	20%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	5	20%
Aumento de sudorese (muito suor)	4	16%
Entusiasmo súbito	4	16%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	3	12%
Diarreia passageira	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesta parte, verificou-se uma ocorrência de 108 respostas para os itens da fase de alerta. 32% dos respondentes encontram-se na fase de alerta do estresse, segundo o ISSL. A Tabela 8 abaixo apresenta tal situação.

Tabela 8 – Disposição dos respondentes na fase de alerta

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
0 a 2	8	32%
3 a 4	7	28%
5 a 6	5	8%
7 ou mais	8	32%
Total Geral	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A partir das informações coletadas foi possível identificar o perfil dos profissionais bancários que se encontram na fase de alerta, conforme a Tabela 9. Observou-se que estes são profissionais que já possuem certa experiência como profissional bancário, uma vez que 87,50% tem mais de cinco anos que atua como profissional bancário. A maioria deles

ocupa o cargo de Gerente de Relacionamento (50%) e todos eles estão na faixa etária acima de 30 anos. Observa-se, ainda, que a renda familiar é pouco pulverizada entre estes, uma vez que 62,50% dos profissionais apresentam renda familiar na faixa de R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00 e os outros 37,50% estão na faixa 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	8	100%
	Tempo de atuação	Acima de 5 anos	7	87,50%
		Abaixo de 5 anos	1	12,50%
	Cargo	Gerente de Relacionamento	4	50%
		Assistente de Negócios	3	37,50%
		Escriturário	1	12,50%
	Renda	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	5	62,50%
		Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00	3	37,50%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Já a segunda parte referente à adaptação ao ISSL, presente no segundo bloco do questionário, trata sobre a fase de resistência do estresse. Nesta parte, os sintomas assinalados foram apresentados dentro do período de um mês antes do preenchimento do questionário. 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	%
Sensação de desgaste físico constante	14	56%
Problemas com a memória, esquecimentos	11	44%
Cansaço constante	10	40%
Mudança de apetite	8	32%
Tontura, sensação de estar flutuando	8	32%
Irritabilidade excessiva	8	32%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	7	28%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	7	28%
Pensamento constante sobre um só assunto	7	28%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	6	24%
Hipertensão arterial (pressão alta)	5	20%
Dúvidas quanto a si próprio	5	20%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	4	16%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	3	12%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	2	8%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesta fase, todos os itens foram assinalados, mas houve uma leve redução do número de sintomas assinalados, reduzindo-se para 105 itens. Destes, observou-se que os mais comuns aos profissionais são “sensação de desgaste físico constante” (56%), os “problemas com a memória, esquecimentos” (44%), “cansaço constante” (40%), “mudança de apetite” (32%), “Tontura, sensação de estar flutuando” (32%) e “irritabilidade excessiva” (32%). Já os sintomas menos comuns são “Hipertensão arterial (pressão alta)” (20%), “Dúvidas quanto a si próprio” (20%), “Mal-estar generalizado, sem causa específica” (16%), “Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)” (12%) e “Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)” (8%).

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. Do total de respondentes, 13 respondentes encontram-se na fase de resistência do estresse, o que significa que mais da metade (52%) dos profissionais se encontram na fase de resistência, conforme pode-se observar na Tabela 11.

Tabela 11 – Disposição dos respondentes na fase de resistência

Número de Sintomas	Quantidade de Respondentes	%
0	6	24%
1 a 3	6	24%
Acima de 4	13	52%
Total Geral	25	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

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, é possível verificar que a todos os profissionais bancários possuem acima de 30 anos, a maioria ocupa o cargo de Gerente de Relacionamento (77%), atuam como profissional bancário por mais de cinco anos (92%). Já a renda desses profissionais se encontra na faixa entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00 (62%), diferente da faixa de renda da maioria dos profissionais em fase de alerta (Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00).

Tabela 12 – Perfil dos profissionais na fase de resistência

Fase de Resistência	Perfil dos Profissionais		Quantidade	%
	Idade	Acima de 30 anos		13
Renda		Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00	5	38%
		Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00	8	62%
Cargo	Gerente de Relacionamento		10	77%
	Assistente de Negócios		2	15%
Tempo	Escriturário		1	8%
	Até 5 anos		12	92%
	Acima de 5 anos		1	8%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesta etapa, foi possível verificar uma certa ligação entre as fases de alerta e resistência. Observou-se que sete profissionais enquadrados na fase de alerta também se enquadram na fase de resistência, simultaneamente. Assim, sete dos oito profissionais que se encontram na fase de alerta também se encontram na fase de resistência. Por outro lado, dos treze profissionais que se encontram na fase de resistência, seis não se encontram na fase de alerta, isto é, encontram-se apenas na fase de resistência.

Na terceira e última parte da adaptação ao ISSL, constante do segundo bloco do questionário, são listados os sintomas da fase de exaustão, que foram os sintomas apresentados nos últimos três meses da vida profissional logo antes da participação na pesquisa. Os sintomas listados nesta fase estão dispostos na Tabela 13, bem como sua distribuição por respondente.

Tabela 13 – Sintomas da fase de exaustão

Fase de Exaustão Sintomas	Quantidade de Respostas	%
Insônia	13	52%
Cansaço excessivo	13	52%
Angústia ou ansiedade diária	10	40%
Irritabilidade sem causa aparente	8	32%
Vontade de fugir de tudo	7	28%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	7	28%
Mudança extrema de apetite	6	24%
Pesadelos	6	24%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	6	24%
Perda do senso de humor	6	24%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	5	20%
Excesso de gases	4	16%
Hipertensão arterial confirmada	4	16%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	4	16%

Tontura frequente	4	16%
Sensação de incompetência em todas as áreas	4	16%
Náuseas	3	12%
Tiques nervosos	3	12%
Hipersensibilidade emotiva	3	12%
Impossibilidade de Trabalhar	1	4%
Diarreias frequentes	0	0%
Dificuldades Sexuais	0	0%
Úlcera	0	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesta fase, foi possível verificar o aumento no número de sintomas assinalados, com um total de 117 incidências. Esse aumento se dá naturalmente devido ao aumento no número de opções (15 nas duas outras fases e 23 nesta). Por outro lado, observa-se uma redução no número de profissionais que se enquadram nesta fase, apenas 6 respondentes, ou seja, 24%.

Observa-se, ainda, que os sintomas mais comuns são “Insônia” (52%), “Cansaço excessivo” (52%) e “angústia ou a ansiedade diária” (40%). Já os menos comuns, além de “diarreias frequentes”, “dificuldades sexuais” e “úlcera”, que não foram assinaladas nenhuma vez, são “náuseas” (12%), “tiques nervosos” (12%), “hipersensibilidade emotiva” (12%) e “impossibilidade de trabalhar” (4%).

O perfil dos profissionais na fase de exaustão permanece sem muitas alterações: faixa etária acima de 30 anos (100%), mais de cinco anos de carreira (83%) e ocupando o cargo de Gerente de Relacionamento (50%). Em relação a renda, a maioria se encontra na faixa entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00 (67%). A Tabela 14 abaixo resume tais dados.

Tabela 14 – Perfil dos profissionais na fase de exaustão

		Perfil dos Profissionais	Quantidade	%
Fase de Exaustão	Faixa etária	Acima de 30 anos	6	100%
		Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.880,00	4	67%
	Renda	Entre R\$ 8.880,01 e R\$ 17.600,00	2	33%
		Escriturário	1	17%
	Cargo	Assistente de Negócios	2	33%
		Gerente de Relacionamento	3	50%
	Tempo	Até 5 anos	7	17%
		Acima de 5 anos	3	83%

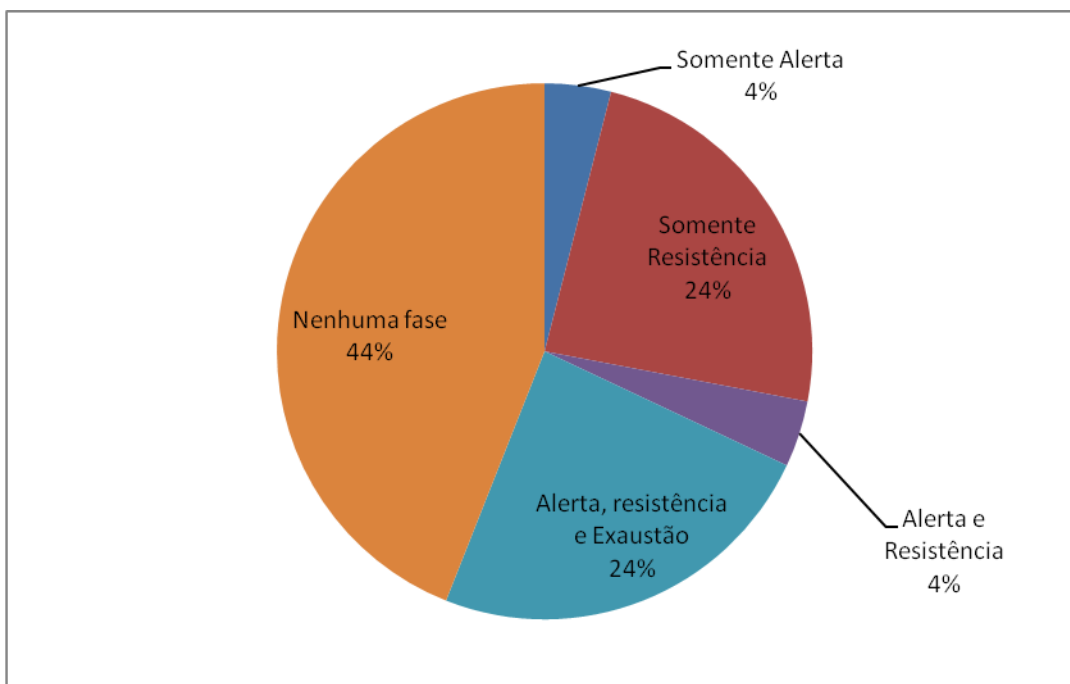
Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Relacionando às etapas anteriores, foi possível observar que todos os profissionais

que se encontram na fase de exaustão se encontram ao mesmo tempo na fase de alerta e resistência.

A partir do Gráfico 11, é possível observar a distribuição pela fase em que cada profissional bancário se encontra. Inicialmente, é possível observar que 56% dos respondentes se encontram em pelo uma das fases do estresse. Verifica-se também que 4% dos bancários encontra-se somente na fase de alerta, 24% se encontram somente na fase de resistência e nenhum encontra-se somente na fase de exaustão. Por outro lado, 24% encontram-se na fase de alerta, resistência e exaustão simultaneamente e 4% somente nas fases de alerta e resistência ao mesmo tempo.

Gráfico 11 – Distribuição dos profissionais bancários por fase de estresse



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Nesta seção, inicialmente, foi traçado o perfil dos profissionais bancários respondentes. Em seguida, foi possível analisar a relação destes com o trabalho, bem como identificar as principais situações que causam o estresse e as estratégias de enfrentamento para lidar com este tipo de situação. Por fim, foi possível analisar as fases do estresse e os perfis dos profissionais bancários em cada uma delas. Na próxima seção, é dada a conclusão do trabalho, verificando se o problema e os objetivos foram alcançados, além da contribuição e dos futuros estudos relacionados a esta pesquisa.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo geral identificar as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário, tendo como objeto de estudo profissionais bancários de uma agência bancária de um banco público localizada no centro do município de Fortaleza – CE, utilizando-se do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL), da Escala de *Coping* Ocupacional (ECO) e da Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET).

Inicialmente, apresentaram-se os principais aspectos conceituais referentes ao estresse ocupacional – conceitos e características, causas e consequências e diagnóstico e tratamento. Logo após, apresentou-se um breve referencial acerca da profissão bancária, com a finalidade de contextualizar a atuação desse profissional no mercado de trabalho. Em seguida, foi realizada a análise a partir dos dados coletados através do questionário aplicado com os bancários.

A partir da análise de dados identificou-se que as atividades consideradas mais estressantes pelos profissionais bancários são a cobrança de superiores pela entrega de metas, as mudanças repentinas de programação e estratégia, trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento e a discussão de ajustes com o cliente.

A análise de dados permitiu identificar também dentre as estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional utilizadas pelos profissionais do setor bancário aquelas que são mais utilizadas. Tais estratégias são: “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”, “Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema”, “Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer” e “Tento modificar os fatores que causaram a situação”. Importante ressaltar que todas essas quatro estratégias são classificadas como estratégia de controle, isto é, estratégia que é composta de comportamentos proativos, voltados para a resolução do problema.

A análise dos dados permitiu identificar ainda a relação dos profissionais do setor bancário, em termos de sentimentos e opiniões, com a organização em que atuam. Foi possível observar que o principal sentimento relacionado ao trabalho dos profissionais bancários é “preocupado” e o menos comum é “com raiva”. Além disso, “ansioso” e “tenso” foram sentimentos muito frequentes reportados pelos profissionais respondentes através do questionário. Já as opiniões mais recorrentes entre os profissionais bancários respondentes foram “Desenvolvo habilidades que considero importantes” e “supero desafios”. Já a opinião menos frequente foi “Faço o que realmente gosto de fazer”, demonstrando que os

profissionais bancários respondentes podem não estarem satisfeitos com as atividades executadas no trabalho.

Por último, a partir da análise de dados foi possível identificar o nível de estresse dos profissionais do setor bancário. Observou-se um nível elevado de estresse entre os respondentes do questionário, uma vez que 56% dos profissionais respondentes encontra-se em pelo menos uma das fases do estresse, o que é extremamente preocupante. Além disso, verificou-se que 24% dos profissionais respondentes apresenta as três fases do estresse simultaneamente (alerta, resistência e exaustão) e outros 4% apresentam somente as fases de alerta e resistência ao mesmo tempo. Foi possível observar que a fase mais predominante é a de resistência (52%).

A presente pesquisa teve como questão “Quais as características do estresse ocupacional em profissionais do setor bancário?”. Pôde-se identificar, então, a partir desse questionamento que os profissionais do setor bancário percebem que estão sendo bastante cobrados pela entrega de metas, sentem-se preocupados, ansiosos e tensos em seu trabalho e não fazem o que realmente gostam de fazer. Por outro lado, os profissionais bancários utilizam estratégias de controle como enfrentamento ao estresse ocasionado pela execução de suas atividades e consideram que em seu trabalho desenvolvem habilidades consideradas importantes e superam desafios. Além disso, verificou-se um nível elevado de estresse entre os respondentes do questionário.

Desta forma, considera-se que foi possível atingir o objetivo de identificar as características do estresse ocupacional no contexto de trabalho dos profissionais bancários, utilizando-se como ferramenta para essa finalidade a ECO, a EBET e o ISSL.

A presente pesquisa, além do objetivo pretendido já mencionado, buscou contribuir para uma maior disseminação das características do estresse ocupacional entre os bancários, servindo de alerta a esses profissionais e às instituições financeiras. Aos profissionais bancários para que possam identificar possível quadro de estresse ocupacional em que se encontram e para que procurem prevenção, diagnóstico e tratamento, contribuindo para uma melhor qualidade de vida e melhor produtividade no trabalho. Às instituições financeiras para que tomem as devidas providências referentes à prevenção, redução dos níveis de estresse em seus funcionários e auxiliem seus funcionários no devido tratamento.

O presente estudo teve uma limitação relacionada à recusa de alguns profissionais bancários em responder o questionário. Desse modo, o universo de profissionais respondentes foi um pouco reduzido. Já para realização de pesquisas futuras sugere-se o estudo do Estresse Ocupacional também em uma instituição financeira privada, traçando um paralelo entre as

características do estresse ocupacional em instituição financeira pública e uma instituição privada.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Rejane Vianna da Silva; COSTA, Otávia Regina Souza. 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 Ciências em Saúde**, v. 4, n. 4, out-dez 2014.
- ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha; VIEIRA, Maria José Femenias **Estress**. 3 ed. – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. (Coleção clínica psicanalítica; 19 / dirigida por Flávio Carvalho Ferraz).
- BASTOS, Núbia Maria Garcia. **Introdução à metodologia do trabalho acadêmico**. 5. ed. Fortaleza, 2008.
- CAMELO, Silvia H. Henriques; ANGERAMI, Emília Luígia Saporiti. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 14-21, Feb. 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- DINIZ, Denise Pará. **Guia de Qualidade de Vida: saúde e trabalho**. 2. ed. Barueri, SP: Manole 2013.
- DOLAN, Simon. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- FERREIRA, Maria Cristina; MENDONÇA, Helenildes. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- KOLTERMANN, Ione Teresa A. P; TOMASI, Elaine; HORTA, Bernado Lessa; KOLTERMANN, Annie Pozeczek . Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde (Santa Maria)**, v. 37, n. 2, p. 33-48, 2011.
- JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 93-105, jan./jun. 2006.
- LEVY, Gisele Cristine Tenório de Machado; NUNES SOBRINHO, Francisco de Paula. **A síndrome de burnout em professores do ensino regular: pesquisa, reflexões e enfrentamento**. Rio de Janeiro: Cognitiva, 2010.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O Stresse do Professor**. Campinas, SP: Papyrus, 2014.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do estresse: teoria e aplicações clínicas**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress.

Estudos de Psicologia, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

METZNER, Talita Dayane; MATIAS, Alberto Borges. **O Setor Bancário Brasileiro de 1990 a 2010**. Barueri, SP: Minha Editora, 2015.

MORAES, A. P. P. **Stress, sintomas físicos, psicológicos e enfrentamento de situações estressoras em profissionais da saúde que atuam em hospitais**. 2012. 90f. Dissertação (Mestre em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) – UNESP, Faculdade de Ciências, Bauru, 2012.

MURTA, Sheila Giardini; TRÓCCOLI, Bartholomeu Torres. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 39-47, 2004.

NETO, Reginaldo da Paixão; ALELUIA, Ítalo Ricardo Santos. Associação entre estresse ocupacional e agravos cardiovasculares: uma revisão de literatura. **Rev. Gest.Saúde (Brasília)**, v. 7, n. 2, p. 758-72, 2016.

SCHMIDT, Maria Luiza Gava. **Saúde e doença no trabalho: uma perspectiva sociodramática**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 4. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2014.

PETARLI, Glenda Blaseret al. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, n. 12, p. 3925-3934, 2015.

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

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO CEARÁ. Disponível em: http://www.bancariosce.org.br/noticias_detalhes.php?cod_noticia=20405&cod_secao=1>. Acesso em 11 set 2016.

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

TAMAYO, Álvaro; PASCHOAL Tatiane. Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabalho no Estresse Ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, v. 21, n. 2, p. 173-180, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

VIGUERAS, Evelyn. **Psicologia da Saúde**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

XAVIER, Ernani Pereira. **Um minuto de silêncio. Réquiem aos bancários mortos no trabalho**. Edição do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. 1998. p.110.

ZARIFE, Pricila de Sousa; PAZ, Maria das Graças Torres da. Percepção de Estresse Organizacional em Trabalhadores de Um Banco Público. **Revista Científica Hermes**, n. 15, p. 285-304, 2016.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários

O questionário a seguir faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal do Ceará. 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

- () Masculino
() Feminino

2. Estado civil

- () Solteiro
() Casado
() Divorciado / Viúvo

3. Faixa Etária

- () Entre 18 e 22 anos
() Entre 23 e 26 anos
() Entre 27 e 30 anos
() Acima de 30 anos

4. Renda da Família

- () Até R\$ 1.760,01
() 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

5. Qual cargo ocupa no banco?

- () Escriturário
() Assistente de Negócios
() Gerente de Relacionamento
() 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	2	3	4	5
	Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente
Relação de atividades					
1	Cobrança de superiores pela entrega de metas				
2	Convívio com o chefe imediato				
3	Falta de inteligência emocional e traços de liderança de superiores				
4	Reuniões				
5	Cobrança pela execução de atividades simultaneamente				
6	Oferta de produtos e serviços por telefone				
7	Mudanças repentinas de programação e estratégia				

8	Reclamações de clientes					
9	Atendimento telefônico					
10	Carga horária de trabalho excessiva					
11	Más condições físicas do ambiente de trabalho					
12	Trabalho com clientes pouco acessíveis ou de difícil relacionamento					
13	Atendimento de diferentes clientes ao mesmo tempo					
14	Discussão de ajustes com o cliente					
15	Cobrança de documentação pendente junto ao cliente					

09. Com que frequência você utiliza as estratégias abaixo para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?

	1	2	3	4	5				
	Nunca faço	Raramente	Às vezes faço	Frequentemente faço	Sempre faço				
<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</i>					1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.								
2	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.								
3	Dou atenção extra ao planejamento.								
4	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.								
5	Penso na situação como um desafio.								
6	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.								
7	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.								
8	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.								
9	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.								
10	Tento modificar os fatores que causaram a situação.								
11	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.								
12	Evito a situação, se possível.								
13	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.								
14	Tento manter distância da situação.								
15	Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.								
16	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.								
17	Delego minhas tarefas a outras pessoas.								
18	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.								
19	Tento não me preocupar com a situação.								
20	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.								
21	Pratico mais exercícios físicos.								
22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.								
23	Procuo a companhia de outras pessoas.								

24	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25	Procuo me envolver em mais atividades de lazer.					
26	Compro alguma coisa.					
27	Tiro alguns dias para descansar.					
28	Faço uma viagem.					
29	Me torno mais sonhador(a).					

10. Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?

1		2		3			4		5	
Nem um pouco		Um pouco		Moderadamente			Bastante		Extremamente	
<i>O trabalho tem me deixado...</i>		1	2	3	4	5				
1	Alegre									
2	Preocupado									
3	Disposto									
4	Contente									
5	Irritado									
6	Deprimido									
7	Entediado									
8	Animado									
9	Chateado									
10	Impaciente									
11	Entusiasmado									
<i>O trabalho tem me deixado...</i>		1	2	3	4	5				
12	Ansioso									
13	Feliz									
14	Frustrado									
15	Incomodado									
16	Nervoso									
17	Empolgado									
18	Tenso									
19	Orgulhoso									
20	Com raiva									
21	Tranquilo									
22	Outro: _____									

11. Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?

1		2		3		4		5		
Discordo totalmente		Discordo um pouco		Não discordo nem concordo		Concordo um pouco		Concordo totalmente		
<i>Neste trabalho...</i>						1	2	3	4	5
1	Realizo o meu potencial									
2	Desenvolvo habilidades que considero importantes									
3	Realizo atividades que expressam minhas capacidades									
4	Conseguo recompensas importantes para mim									
5	Supero desafios									
6	Atinjo resultados que valorizo									
7	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida									
8	Faço o que realmente gosto de fazer									
9	Expresso o que há de melhor em mim									

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

Sintoma		Marque em caso positivo
Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS		
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	Pesadelos	
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! ☺