

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JÉSSICA FRANCIELE DA SILVA GOMES

FATORES ESTRESSORES: UM ESTUDO DE CASO COM OS
BANCÁRIOS DAS AGÊNCIAS BRADESCO DA REGIONAL
CARUARU-PE

CARUARU / PE
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE NÚCLEO
DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

JÉSSICA FRANCCIELE DA SILVA GOMES

FATORES ESTRESSORES: UM ESTUDO DE CASO COM OS
BANCÁRIOS DAS AGÊNCIAS BRADESCO DA REGIONAL
CARUARU-PE

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, intuindo obtenção do título de graduação em Administração.

Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre.

CARUARU / PE
2016

JÉSSICA FRANCCIELE DA SILVA GOMES

FATORES ESTRESSORES: UM ESTUDO DE CASO COM OS BANCÁRIOS
DAS AGÊNCIAS BRADESCO DA REGIONAL CARUARU-PE

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em
Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, _____ de _____ de _____

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Prof. M.Sc. Luiz Sebastião dos Santos Júnior
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

Prof. M.Sc. ou Dr. XXXXXXXXXXXX
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

Prof. M.Sc. ou Dr. XXXXXXXXXXXX
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

DEDICATÓRIA

A Deus e à minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que fez da minha vida uma soma de superações, me proporcionando sempre muito mais do que mereço. Cada momento de dificuldade sempre veio acompanhado por uma superação, esse trabalho é uma das provas disso.

A minha mãe e meus irmãos Geisiane e Jefferson, que sempre me apoiam em todas as escolhas da minha vida e que se orgulham sempre de mim, até mesmo quando não mereço tamanha admiração e carinho.

Ao meu sobrinho Pedro Guilherme, que sempre me transmite a paz com seu sorriso lindo, me devolvendo a tranquilidade necessária para construção desse trabalho, mesmo após dias cansativos de trabalho.

Ao meu pai, que mesmo ausente fisicamente, sinto um enorme compromisso em orgulha-lo, pois sei que ele esta sempre por perto como anjo intercessor, iluminando cada passo e conquista da minha vida.

Ao meu noivo Bruno, que sempre esteve me apoiando, acreditando e torcendo pelo meu sucesso, entendo os momentos de ausência e me impulsionando para seguir firme nos meus objetivos.

Ao meu amigo Felipe, companheiro da faculdade e da vida, que sempre estava disponível para me acompanhar nas aulas, orientações, ajudando na aplicação dos questionários e dando o apoio de sempre.

Ao meu orientador Luiz Sebastião, que foi escolhido por mim pela admiração pelo seu método de ensino e atenção com seus alunos. Agradecer pela paciência, compreensão e apoio durante este trabalho.

Aos meus amigos de trabalho que se disponibilizaram a responder os questionários contribuindo para esta pesquisa.

A todos, muito obrigada!

"No meio de toda dificuldade encontra-se a oportunidade."

(Albert Einstein)

RESUMO

Como reflexo das constantes mudanças que vêm ocorrendo no cenário mundial, todos os indivíduos estão sujeitos a desenvolver algum tipo de estresse. Cada pessoa reage e interpreta de forma diferente diversas situações, o que deixa algumas pessoas mais propensas ao estresse de acordo com sua personalidade e percepção de estresse. Como o trabalho faz parte da vida das pessoas, o estresse ocupacional se torna inevitável, podendo ser controlado se bem gerenciado. Sabe-se que algumas profissões expõem mais seus colaboradores a situações que causam o estresse negativo. Por tanto, a presente pesquisa teve como objetivo avaliar na percepção dos bancários das agências Bradesco da Regional Caruaru-PE, os fatores críticos causadores de estresse no ambiente organizacional. Foi comprovado que os bancários estão afetados em menor ou maior intensidade por algum fator estressor. Em geral, o estudo mostrou que os fatores estressores insegurança, assédio e demissões são os maiores agravantes do estresse na maioria dos bancários e que as mulheres bancárias, mesmo em menor número na organização, estão mais estressadas.

Palavras-chave: Bancários. Estresse. Fatores Críticos. Fatores estressores.

ABSTRACT

As a reflection of the constant changes that are occurring on the world stage, all individuals are subject to develop some type of stress. Each person reacts and interprets different situations differently, which leaves some people more prone to stress according to their personality and perceived stress. Because work is part of people's lives, occupational stress becomes unavoidable and can be controlled if well managed. It is known that some professions expose their collaborators more to situations that cause negative stress. Therefore, the present study has the objective of evaluating the critical factors that cause stress in the organizational environment in the perception of bankers of Bradesco branches of Regional Caruaru-PE. It has been proven that bankers are affected to a lesser or greater extent by some stressor. In general, the study showed that stress factors such as insecurity, harassment and layoffs are the biggest aggravating stress in most bankers and that bank women, even in fewer numbers in the organization, are more stressed.

Keywords: Banking. Stress. Critical Factors. Stressors.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 Diferenças entre eustress e distress	27
Figura 1 Nível máximo estressor do entrevistado 3 da pesquisa, em relação ao fator estressor comunicação.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Percentual por gênero dos bancários	35
Gráfico 2: Percentual por faixa etária dos bancários	36
Gráfico 3: Percentual de estado civil dos bancários	36
Gráfico 4: Percentual de número de filhos dos bancários	37
Gráfico 5: Percentual de grau de instrução dos bancários	37
Gráfico 6: Percentual de intensidade do fator estressor em relação a falta de incentivos salariais e de benefícios dos bancários.....	38
Gráfico 7: Percentual de tempo exercendo a profissão	39
Gráfico 8: Percentual de média de renda mensal dos bancários.....	39
Gráfico 9: Percentual da prática de atividades físicas dos bancários	40
Gráfico 10: Percentual de consumo de bebidas alcoólicas dos bancários.....	41
Gráfico 11: Percentual dos bancários em relação ao tempo disponível para descanso..	41
Gráfico 12: Percentual de sobrecarga no trabalho na opinião dos bancários	42
Gráfico 13: Percentual de intensidade do fator estressor referente a exigência	
Excessiva por produtividade dos bancários.....	43
Gráfico 14: Percentual da intensidade do fator estressor prazo.....	44
Gráfico 15: Percentual da intensidade estressora das mudanças na forma de se deve realizar o trabalho.....	44
Gráfico 16: Percentual de intensidade do fator estressor insegurança na percepção dos bancários	45
Gráfico 17: Percentual de intensidade do fator assédio na percepção dos bancários	46
Gráfico 18: Percentual da intensidade do fator assédio (mulheres bancárias)	47
Gráfico 19: Percentual de intensidade do fator estressor assédio (homens bancários) ..	47
Gráfico 20: Percentual de intensidade do fator fofocas na percepção dos bancários	48
Gráfico 21: Percentual da intensidade do fator estressor competitividade.....	49
Gráfico 22: Percentual de intensidade do fator estressor relacionamento ruim	50
Gráfico 23: Percentual da intensidade do fator estressor má gestão	50
Gráfico 24: Percentual de intensidade do fator estressor fraco apoio dos colegas.....	51
Gráfico 25: Percentual do fator estressor comunicação	52
Gráfico 26: Percepção da intensidade do fator estressor falta de flexibilidade de horário	53

Gráfico 27: Percentual de intensidade do fator estressor trabalhar por mais de um turno.	53
Gráfico 28: Percentual do fator estressor carga horária em funcionários com menos de 40h de trabalho semanais	54
Gráfico 29: Percentual do fator estressor carga horária em funcionários com 40 ou mais horas de trabalho semanais.....	55
Gráfico 30: Percentual da intensidade do fator estressor tempo para descanso	55
Gráfico 31: Percentual da intensidade do fator estressor feedback de desempenho	56
Gráfico 32: Percentual da intensidade do fator estressor demissão.....	57
Gráfico 33: Percentual de estresse mais intenso em homens e mulheres.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

INSS – Instituto Nacional de Seguro Social

ISMA – International Stress Management Association

OIT – Organização internacional do trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	14
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA	16
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 Objetivo Geral	17
1.3.2 Objetivos Específicos	17
1.4 JUSTIFICATIVAS	17
1.4.1 Justificativas Teóricas	17
1.4.2 Justificativas Práticas.....	18
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1 ESTRESSE E ESTRESSORES OCUPACIONAIS	19
2.2 TIPOS DE ESTRESSORES	21
2.3 FASES DO ESTRESSE	22
2.4 COMPORTAMENTOS RELACIONADOS AO ESTRESSE	23
2.5 ESTRESSE DO BANCÁRIO	24
2.6 EUSTRESSE E DISTRESSE.....	26
2.7 A SINDROME DE <i>BURNOUT</i>	28
2.8 MÉTODOS PARA REDUÇÃO E AVALIAÇÃO DO ESTRESSE.....	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS	32
3.1 NATUREZA DA PESQUISA.....	32
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	33
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	33
4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS	35
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	35
4.2 ESTILO DE VIDA	39
4.3 AMBIENTE DE TRABALHO	41
4.3.1 Sobrecarga de trabalho	42
4.3.3 Insegurança no trabalho.....	44
4.3.4 Assédio	45
4.3.5 Comentários informais	48
4.3.6 Competitividade	48

4.3.7	Relacionamento com os colegas no ambiente de trabalho	49
4.3.8	Comunicação	51
4.3.9	Carga horária	53
4.3.10	Feedback de desempenho	55
4.3.11	Demissões.....	56
4.3.12	Estresse homens e mulheres	57
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
5.1	CONCLUSÕES	59
5.2	LIMITAÇÕES DO ESTUDO	61
5.3	RECOMENDAÇÕES.....	61
	REFERÊNCIAS	63
	ANEXO A.....	71

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão apresentados o problema e a pergunta da pesquisa a qual se deu origem esse estudo, além dos objetivos (gerais e específicos), justificativas (teóricas e práticas).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As pessoas procuram o trabalho para ter seu direito de cidadania, suprir necessidades básicas, realizar sonhos e procurar se satisfazer. O mundo e a economia estão mudando, constantemente as empresas estão passando por modificações e cada vez mais o trabalhador precisa se adequar as tarefas como as empresas julguem mais apropriado (LASCIO, 2013).

Segundo Koltermam et al. (2011), o trabalho é fator relevante na formação da identidade e na inserção social. Trabalhar é essencial para a vida humana, mas também pode ser o responsável pelos riscos à saúde dos trabalhadores, comprometendo o bem estar do indivíduo. A importância dada aos aspectos afetivos e sociais do profissional é fundamental para qualidade de vida geral dos funcionários. A falta de atenção para tais fatores pode trazer sofrimento no âmbito profissional e pessoal, causando tensão emocional que pode gerar estresse ocupacional ao trabalhador.

Como reflexo do contexto de crescente competitividade entre as empresas, as pessoas passam mais tempo em seu trabalho do que desfrutando de lazer e momentos com suas famílias e amigos. Facilmente, com o avanço da tecnologia, o trabalho é levado para casa, estendendo o tempo de ligação com a empresa e clientes através de celulares, tablets e canais digitais (SILVA; SALLE, 2016).

Embora tenha origem psicológica o estresse afeta diretamente a saúde física. Pesquisas mostram que mais de 72% da população sofre com o estresse, e estes números só crescem (ISMA-BR, 2015). Os fatores que mais agravam o estresse são o pouco tempo para realizar as atividades desejadas pelas empresas e as tarefas pessoais, devido a sobrecarga que as empresas causam com as pressões, cobranças, desvalorização, que atingem qualquer profissional, o tornando insatisfeito, desmotivado e conseqüentemente, doente, impossibilitando de dar o melhor de si (SILVA; SALLE, 2016).

São inúmeras as áreas afetadas pelo estresse ocupacional, umas mais afetadas do que outras. Por tanto, no Brasil, já existem pesquisas na área do estresse, que incluem o estudo

dos seus efeitos negativos. Já se encontram trabalhos sobre o estresse ocupacional de bancários (FREITAS, 2016), policiais militares (MARIANO, 2015), professores universitários (OLIVEIRA; PEREIRA, 2016), profissionais de saúde (COSTA; BORGES; BARROS, 2015), entre outros.

Como mencionado acima, umas das categorias mais prejudicadas pelo estresse ocupacional é a dos bancários. Desde o ano de 1980, a categoria bancária vem passando por constantes mudanças da reestruturação produtiva, transformando a rotina do trabalho bancário, trazendo aparecimentos de queixas de assédio moral e fatores estressores em geral, em seu casos mais graves, depressão e suicídios. O bancário da atualidade além de jornada de trabalho mais longa, sofre com cobranças excessivas por cumprimento de metas, produção, prazos, entre demais fatores. Todas as transformações colocam os bancários diante de consequências de estresse, adoecimento mental e afastamentos do trabalho (MACIEL et al., 2007).

A atividade bancária é, desse modo, marcada por uma tensão permanente à procura de novas fontes de lucros pelos bancos, que envolvendo oportunidades de extensão de lucros, são capazes de escapar dos limites fixados pelas autoridades de regulamentação (FREITAS, 1997). Luttwak (1996 apud SILVA, 2013) relaciona que as organizações são valorizadas pelo seu desempenho financeiro, principalmente no que envolve suas negociações e valorização no mercado, independentemente de como estão as políticas de RH e a situação dos funcionários.

A organização do trabalho bancário exige no desempenho, alto nível de responsabilidade e insegurança quanto à manutenção do emprego e às perspectivas de carreira. Os trabalhadores são submetidos a medo, humilhações, injustiças e até ilegalidades por parte dos bancos, sendo pressionados a agirem contrariamente a seus valores éticos e morais (PAPARELLI, 2011).

Diante do que foi dito, será apresentada nessa pesquisa, um estudo realizado na empresa Bradesco, um dos maiores grupos financeiros do país, com uma sólida participação no mercado, fundado na Cidade de Marília-SP em meados de 1943, possuindo hoje mais de 4.600 agências espalhadas em todo país (BRADESCO, 2016). Este estudo, tem por base analisar os fatores críticos que causam estresse nos funcionários da organização na Regional Caruaru, que gerencia as atividades de algumas agências da região agreste.

A regional Bradesco Caruaru é composta pelas agências sediadas nas cidades de Gravatá, Bezerros, Bonito, Caruaru e Santa Cruz do Capibaribe. Sendo as três primeiras, cidades tendo seu capital circulando em torno do turismo local, Prefeituras e Comércio locais.

No entanto, as agências da Regional localizadas nas cidades de Caruaru e Santa Cruz do Capibaribe, centralizam mais potencial para negócios, possuindo metas mais alavancadas, visto a maior centralização de capital, devido nestes três municipais concentrar-se a produção têxtil e de confecção do estado de Pernambuco. Devido à crise no país, com a queda das vendas no setor no ano de 2015 de 14%, em parceria com Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos e com a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) pretendesse incluir, estudar e identificar mercados em potencial e estimular a exportação devido o potencial do setor. Assim, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, está apostando que os setores têxtil e de confecções de Pernambuco estarão aptos ao mercado internacional. Sendo assim, a região é um potencial a nível estadual, nacional e internacional (NOTARO, 2016).

A regional Bradesco Caruaru está inserida em uma localidade que está sendo alvo dos assaltantes, aumentando o nível de insegurança no trabalho. Os assaltos no estado de Pernambuco, em sua maioria são realizados nas Cidades do interior, chegando a ter agências que são explodidas até duas vezes no mesmo ano. A escolha pelas cidades do interior é devido a divisa com outros estados e a falta de policiais para confrontar com os grupos que estão cada vez mais especializados e fortemente armados. O Bradesco é o segundo banco com mais registros de explosões e assaltos (LEMOS, 2016). Para Rufino (2016 apud LEMOS, 2016), a maioria dos assaltos teria ocorrido devido descuido ou negligência das agências.

Para que os resultados esperados pela empresa estudada sejam atingidos, além de garantir que os funcionários minimizem os fatores estressores do cotidiano, foi aplicado um questionário com esses colaboradores do Banco Bradesco Regional Caruaru, a fim de descobrir quais os fatores críticos e que devem ser modificados, tendo este estudo o intuito de melhorar a satisfação no ambiente de trabalho, podendo ser utilizado como modelo por outras empresas do ramo financeiro.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante do exposto acima, esta pesquisa é norteadada pela seguinte pergunta de pesquisa: Quais os fatores estressores na percepção dos Bancários do Banco Bradesco Regional Caruaru - PE?

1.3 OBJETIVOS

Aqui serão expostos o objetivo geral e os objetivos específicos, com o propósito de explicitar a finalidade deste estudo.

1.3.1 Objetivo Geral

Essa pesquisa tem como objetivo geral identificar e analisar os fatores estressores que causam estresse ocupacional nos bancários do Banco Bradesco Regional Caruaru-PE.

1.3.2 Objetivos Específicos

Com base no objetivo geral, os objetivos específicos desta pesquisa são os seguintes:

- ❖ Identificar a relação entre fatores estressores e o exercício das profissões dos Bancários.
- ❖ Analisar os diversos fatores que possam desencadear o estresse.
- ❖ Identificar a importância dada pelos colaboradores do Banco Bradesco Regional Caruaru-PE, as consequências dos fatores estressores.
- ❖ Identificar a satisfação dos colaboradores do Banco Bradesco Regional Caruaru-PE.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção são apresentadas as justificativas, tanto teóricas quanto práticas, da presente pesquisa.

1.4.1 Justificativas Teóricas

Esta pesquisa possui relevância para academia, pois enriquece a literatura referente aos estudos relacionados ao estresse, tema bastante atual, visto a doença do século: depressão. Incluindo as análises de uma empresa global em um contexto local, podendo desta forma, fazer relações da teoria com a prática vivenciada nas empresas.

O tema estresse tem bastante importância visto a constante exigência do mercado competitivo, que deixa os funcionários cada vez mais sobrecarregados e estressados, sendo dessa forma, relevante para a literatura pesquisas que possam ampliar conhecimentos e possíveis estratégias de solução sobre o assunto.

Identificar a relação de nível de fatores estressores com a área atuação dos bancários fará com que seja possível novas pesquisas que venham com intuito de minimizar as constantes reclamações e adoecimentos dos funcionários, cuja fator principal são os fatores estressores do ambiente em que estão inseridos. Assim esse estudo contribui para academia como referencial de consulta do tema estresse ocupacional.

1.4.2 Justificativas Práticas

A presente pesquisa tem importância para ser estudada, no que se relaciona os quesitos de conhecimentos da visão dos bancários do Banco Bradesco Regional Caruaru sobre os fatores estressores da sua profissão. É interessante tanto para os gestores da empresa em questão, quanto para outras instituições financeiras que convivem com as mesmas problemáticas.

Por ser uma área bastante afetada pelo adoecimento causado pelo estresse, nessa pesquisa há uma busca da percepção dos bancários sobre quais fatores eles consideram importantes para minimizar os estressores no ambiente que estão inseridos, com o objetivo de mensurar o nível de satisfação, ou o que poderá ser melhorado, diante da análise dos dados. Possibilitando assim, que a empresa, com base nos fatores críticos informados pelos colaboradores, possa buscar alternativas para melhorar os fatores negativos em evidencia que aqui forem apresentados, e assim, atingir um alto grau de satisfação de seus funcionários e consequentemente, maximizar seus resultados.

No próximo capítulo será apresentada a fundamentação teórica que abrange alguns conceitos sobre fatores estressores, apresentando também algumas teorias importantes, que servirão de embasamento para a pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo serão expostos alguns conceitos relativos à estresse, focando os fatores estressores ocupacionais no trabalho, promovendo assim uma melhor visão sobre o tema em estudo. Além disso, será apresentado um tópico sobre o estresse na área bancária, adiante conceitos do eustresse, distresse e a síndrome de *burnout*. E por fim, serão apresentados os métodos para redução e avaliação do estresse.

2.1 ESTRESSE E ESTRESSORES OCUPACIONAIS

Na sociedade pós-moderna, as constantes mudanças no estilo de vida das pessoas, estão deixando-as vulneráveis ao estresse, que tem assumido status de doença cada vez mais comum (LIPP, 2004 apud BIGNOTTO; LIPP; SADIR, 2010). Segundo Selye (1936 apud BIGNOTTO et al., 2010) quando o indivíduo está sujeito a situações que exigem adaptações além do seu limite, o organismo causa a reação do estresse. Desse modo, o estresse pode afetar a saúde e a qualidade de vida como um todo.

Segundo Marras e Veloso (2012 apud CARVALHO; BRAGA; CASTRO, 2016), a palavra estresse foi utilizada no século XVII para designar ansiedade e aflição, no século XX passou a ser associada à pressão. O termo estresse é um conjunto reações psicológicas ou fisiológicas que alteram o organismo, tentando se adaptar as mudanças que surgem no dia-a-dia (SILVA; SALLES, 2016).

Para Rossi (2013), o excesso de tensão tomou uma proporção na vida da sociedade atual, que passou a não só comprometer a qualidade de vida dos indivíduos, mas ser uma ameaça a própria vida. A última pesquisa realizada pela ISMA-BR (2015) indicou que 72% dos brasileiros sofrem alguma sequela de estresse.

Os sinais de estresse podem ser percebidos por desmotivação no trabalho, irritação, impaciência, relações afetivas conturbadas, divórcios, depressão e infelicidade na esfera pessoal (LIPP, 2005b apud BIGNOTTO et al., 2010).

Como o trabalho faz parte da vida das pessoas, estas estão passíveis de sofrerem algum tipo de estresse (BRAGA et al., 2016). Desta forma, o estresse é inevitável no ambiente de trabalho, no entanto, o estresse pode ser controlado para a excelência de desempenho, porém, se mal gerenciado pode levar ao fracasso causando danos na vida do indivíduo (COCCHIARA et al., 2013)

As mudanças que vêm ocorrendo no cenário mundial, incluindo o Brasil, afetam diretamente as organizações, que tem seus processos de trabalho constantemente alterados e cada vez mais rígidos para acompanhar as constantes inovações tecnológicas e do mercado. Isso interfere diretamente na qualidade de vida dos profissionais que devido as aceleradas mudanças tem sua saúde mental comprometida, levando-os a sérios quadros de estresse ocupacional (ZILLE, 2015).

A falta de informação e de conscientização do nível de estresse tem colaborado para agravar a situação, devido a maioria das pessoas só procurarem a forma de tratamento convencional, que é predominantemente medicamentosa, após o aparecimento de sintomas físicos, o que torna o tratamento mais sofrível (SILVA; SALLES, 2016).

Por outro lado, existem as empresas que ainda não investem em diagnósticos e informações pertinentes que possam tomar medidas eficazes para gerenciar o estresse de trabalhadores e empresários (ROSSI, 2013).

Para Selye, Lenard Levi (1971 apud SOUZA, 2014), o estado de estresse desencadeado por cada corpo humano pode ser negativo ou também por fatores positivos e/ou prazerosos. O fator estressor é desencadeado a partir da percepção da pessoa e do seu equilíbrio físico ou mental. A diferenciação é dada como é mentalmente contextualizado o estresse. As reações são idênticas, mas causadas por motivos opostos.

A partir da avaliação cognitiva do indivíduo sobre o fator causador de estresse, ou seja, a forma como se avalia determinada situação ou evento, as alterações causadas no organismo podem reduzir a qualidade de vida, seja através de noite mal dormida, má alimentação, entre outros. O desequilíbrio controlado a curto prazo não acarreta dano a qualidade de vida do indivíduo, no entanto se os efeitos são prolongados, se faz necessário o uso de tratamento para evitar doenças mais graves (LAZARUS; FOLKMAM, 1984 apud COSTA et al., 2013; SILVA; SALLES, 2016).

Para Locke (1969 apud FERNANDES; NORANHA, 2015), satisfação no trabalho é considerada como fruto da interação de tarefas, papéis, relações, incentivos e recompensas, e fundamentada em valores relacionados ao quanto a pessoa tem o propósito de atingir uma meta, para alcançar satisfação emocional. Caso as expectativas não sejam alcançadas e o trabalhador fique insatisfeito, os estímulos que seriam positivos podem se transformar em eventos estressores e, conseqüentemente, levar ao estresse. Sujeitos mais satisfeitos no trabalho tendem a apresentar melhor qualidade de vida e menos episódios de adoecimento, físico e mental.

Segundo Lazarus e Folkman (1984 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2004), as abordagens referentes a estresse e estressores ocupacionais tem gerado algumas críticas, visto que os estudos relacionados aos estressores ocupacional tendem a identificar quais as demandas ocupacionais mais geradoras de estresse. No entanto, apesar das contribuições das abordagens de estressores ocupacional, a presença de eventos que podem ser considerados como estressores em determinado contexto, só se torna um fenômeno de estresse se for percebido pelo indivíduo. Situações de altas demandas de serviços, por exemplo, podem ser consideradas estressores por determinados funcionários e pode ser vista como estimulante por outras pessoas.

O estresse ocupacional tem sido alvo de estudos e debates entre pesquisadores e instituições governamentais. Para reduzir o estresse e melhorar a qualidade de vida dos funcionários, as empresas podem investir em métodos de melhoria no ambiente de trabalho, metas realistas, incluir o quadro nas decisões da organização, reconhecer, recompensar e reduzir os conflitos internos. (CHIAVENATO, 2010).

2.2 TIPOS DE ESTRESSORES

A complexidade da vida moderna afetou de forma geral nossos níveis de estresse e tensão. Os avanços tecnológicos de transportes e comunicação aumentaram a mobilidade na vida pessoal e profissional, fazendo com que as pessoas estejam cada vez mais ocupadas com suas atividades, deixando de lado fatores essenciais ao bem-estar do indivíduo, como o apoio e afeto familiar. Com o avanço tecnológico e a facilidade de acesso a canais digitais, facilmente nos informam 24 horas por dia sobre tragédias em todo cenário mundial. Dessa forma, o estresse se torna cada vez mais inevitável, pronto para comprometer a saúde e o estado emocional (WEISS, 2016).

Para Chiavenato (2010) em relação ao estresse ocupacional existem duas fontes principais de estressores: causas ambientais e pessoais. Sendo as causas ambientais desencadeadas por diversos fatores externos, incluindo excesso de trabalho, insegurança, ruídos ambientais e fluxo intenso de trabalho. As causas pessoais envolvem uma variedade de características individuais, necessidades, estabilidade emocional, experiências, flexibilidade, auto estima e padrões de comportamento, cada pessoa reage de uma forma diferente a mesma situação, que de acordo com a percepção do indivíduo, pode ou não causar estresse negativo.

Ainda em relação ao estresse ocupacional, Chiavenato (2010) relaciona os seguintes itens, como principais causadores de fatores estressores na vida de cada pessoa:

- a) **Cargo:** Sobrecarga nas tarefas, rigidez pelos superiores, monotonia e programação.
- b) **Papel:** Ambiguidade de papéis, conflito entre os colegas, responsabilidades e falta de apoio.
- c) **Estrutura:** Comunicação pobre, pouca participação e coordenação, aspectos que ameaçam a individualidade, identidade, liberdade e autonomia do trabalhador.
- d) **Cultura:** Iniquidade, pouco progresso e pouca participação.
- e) **Fatores externos:** Relações familiares, dificuldades no manejo da relação família-trabalho, economia, vida particular, comunidade.
- f) **Relacionamentos:** Problemas nas interações com pessoas de cargos superiores, do mesmo nível hierárquico ou de níveis distintos, subordinados, colegas e clientes.

2.3 FASES DO ESTRESSE

Para Guimarães (2010 apud SILVA; BARROS, 2015) o termo estresse é o equilíbrio que os corpos vivenciam as reações de transformações dinâmicas e constantes do meio físico externo ou interno dos indivíduos. O autor identifica três fases do estresse, sendo elas: o alarme, a resistência e o esgotamento/exaustão.

- a) Fase de Alarme: Nesta fase, as sensações ainda não se identificam como estresse, por se tratar de uma etapa onde se começa a identificação do perigo, preparando o corpo para uma reação, ou seja, a fase de resistência.
- b) Fase Resistência: Atua de dois modos básicos: sintáxico (tolerância) e citotóxica (não aceitação). Esta etapa pode perdurar por anos, dependendo da forma que o corpo cria o equilíbrio interno para se adaptar à nova circunstância e a resistência criada pelo corpo de acordo com a reação à nova situação.
- c) Fase de Esgotamento/Exaustão: É a fase do esgotamento. Onde foram esgotados os mecanismos de tolerância da fase de resistência. A ineficácia da resistência nesta fase, pode ser perigosa, desencadeando doenças.

Assim, pode-se dizer que a primeira fase do estresse é quando o indivíduo perde o controle do seu corpo, na segunda fase, o corpo tenta recuperar o equilíbrio, buscando

alternativas de diminuir ou eliminar o problema e a terceira fase se dá com o comprometimento físico em forma de doença, como diarreia, insônia entre outras doenças que podem causar sequelas graves (BENEVIDES, 2002 apud SILVA; SALLES, 2016).

O estresse é o desequilíbrio físico e mental, podendo ter efeito negativo ou positivo de acordo com a percepção e interpretação de cada pessoa. Se esse desequilíbrio se reestabelecer em curto prazo não haverá danos, caso isso não ocorra, a pessoa necessitará de tratamentos para controlá-los antes que desenvolva outras doenças (SOUZA, 2014).

Após um período de exposição prolongado a fatores estressores, o sistema orgânico humano tende a ser sobrecarregado por diversas mudanças químicas e morfológicas. O tempo de recuperação depende da severidade das mudanças pelo qual o sistema teve que se submeter, sem considerar o surgimento de novos estressores. Por outro lado, pode-se concluir que, os fatores estressores também se mostram úteis à sobrevivência do indivíduo, pois se tratam de uma medida de proteção essencial, que busca criar condições para o enfrentamento de adversidades do dia-a-dia, para torna-se mais apto a sobreviver em seu habitat (SOUZA, 2014).

2.4 COMPORTAMENTOS RELACIONADOS AO ESTRESSE

O estresse cobra um alto preço à nossa qualidade de vida. Intermináveis listas de tarefas, cargas de trabalhos exageradas, prazos urgentes, conflitos com relacionamentos, que confundem nossos pensamentos e atrapalha a capacidade de tomar decisões, prejudicando a saúde, nossos relacionamentos e – o que talvez seja seu efeito mais importante – nos tornar imensamente infelizes (BRUCE; PERLMAN, 2015).

O estresse é a soma de reações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes estressores, como: traumas, emoções fortes, fadigas, exposição a situações conflitantes e problemáticas (CHIAVENATO, 2010). Os altos níveis de estresse levam a problemas físicos como hipertensão, infartos, derrames, assim como problemas psicológicos, insônia, tensão, ansiedade, o que induz muitas vezes ao abuso do álcool e das drogas (CATALDI, 2015).

Para Chiavenato (2010) o estresse pode existir no modo de pensar e também no modo de agir, fundamentando a importância da personalidade do indivíduo. Existem dois padrões identificados de comportamentos de estresse: Tipo A e Tipo B.

A característica central do comportamento Tipo A é a sensação de urgência de tempo, habilidade de fazer duas ou mais coisas ao mesmo tempo e ter muito o que fazer em pouco tempo, apresentando uma competitividade acentuada. O padrão deste comportamento representa maior risco para doenças cardíacas do que idade, nível de colesterol ou fumo (LIPP et al., 1990).

Os indivíduos com comportamento do tipo A, apresentam baixa autoestima, falta de paciência, maus hábitos de trabalho, sono e cuidados com a saúde, fazendo com que reajam negativamente ao estresse, seja decorrente de trabalho, problemas conjugais, familiares e financeiros (CHIAVENATO, 2010).

Já o comportamento do Tipo B é exatamente o oposto do Tipo A. Raramente se coloca em situações de sobrecarga ou competitividade excessiva por cumprimento de metas. A inteligência, ambição e comprometimento de que é dotada poderá ser tão boa ou até melhor que a do indivíduo Tipo A, porém seu traço característico lhe revela firmeza, confiança e segurança, conseguem lidar com situações estressantes de forma mais positiva, logo, são menos propensos ao estresse, ao contrário do que acontece com o Tipo A (LIPP et al., 1990).

Kobasa (1979 apud LIPP et al., 1990) destacou que o fato como as pessoas lidam com estressores, umas adoecendo e outras não, estão relacionados com um conjunto de atitudes para com a vida, que envolve:

- a) Abertura para mudanças;
- b) Sentimento de envolvimento e comprometimento com o trabalho, a família, emprego, religião e/ou quaisquer empreendimentos realizados;
- c) Uma sensação de controle sobre os eventos.

2.5 ESTRESSE DO BANCÁRIO

O estresse faz parte do cotidiano das pessoas, de maneira positiva ou negativa, todos estão sujeitos ao estresse. Contudo, o nível de estresse em certas categorias profissionais são reconhecidamente mais estressantes. Policiais, controladores de voo e juízes tendem a apresentar maiores níveis de estresse, seguidos de jornalistas da mídia diária e bancários (LIPP, 2005 apud ZARIFE; PAZ, 2015).

No final da década de 80 e no início dos anos 90, o sistema financeiro brasileiro passou por um processo de reestruturação, que se estende até os dias atuais. A primeira fase da reestruturação produtiva no setor foi marcada após a implantação do plano cruzado 1, onde houve demissões e paralelamente os bancos passaram a investir em automação e informática visando minimizar custos e agilizar atendimentos. A segunda fase veio com o Plano Collor I, com nova onda de demissões e os investimentos em automação focaram nas máquinas de autoatendimento. E a fase atual, é marcada pela terceirização, investimento em canais digitais e busca pela redução de agências, onde em todas as fases o trabalho do bancário tende a ser desvalorizado e substituído (SILVA; PINHEIRO; SAKURAI, 2007).

Além da sobrecarga de trabalho, insegurança em que os bancários estão expostos, os funcionários são estimulados a se tornarem vendedores com metas altíssimas de produtos e serviços bancários. Desse modo, o bancário tem que possuir habilidades no saber-vender, além de aptidão no uso de softwares e conhecimentos do mercado financeiro. As constantes mudanças e cobranças de trabalho causam reflexos negativos na saúde destes profissionais, afetando diretamente a qualidade de vida dos bancários (NUNES; MOLINA; ZOLA, LAURIS; NUNES, 2005).

As instituições financeiras investem em um ambiente mobiliário muitas vezes adequado ao trabalho do bancário, mas a garantia da saúde e segurança no trabalho não está apenas em um ambiente climatizado e adequado. A preocupação com o psicossocial e as questões psicológicas e fisiológicas são fundamentais, visto que os bancários vivenciam situações abusivas durante seu expediente e excessos de cobranças para cumprimentos de metas, o que causa problemas como crises de pânico e doenças gastrointestinais como consequências do estresse que são expostos (BASSANI; CIDADE, 2016).

Segundo o sindicato dos bancários de Caruaru, mesmo com o cenário econômico que se encontra o país, as instituições financeiras foram as que mais alavancaram seus resultados. O que gera insatisfação por parte dos bancários que veem o setor mais lucrativo do país não injetar seus investimentos na valorização do trabalhador, sempre insistindo no contrário (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CARUARU, 2016).

No terceiro trimestre do ano o Bradesco alcançou lucro ajustado de 12,7 bilhões, apresentando um crescimento de 20,9% em relação ao ano de 2015. Porém, mesmo com os números apresentados, demitiram mais de 1500 bancários a nível nacional, sendo destes 38 do estado de Pernambuco. Para o Secretário do Sindicato dos Bancos Privados, Adilton Filho

(2016), em Pernambuco, o perfil dos demitidos em maioria, têm décadas de dedicação ao banco. E, para obter ainda mais lucro, o Bradesco os demite sem qualquer reconhecimento do trabalho deles (JORNAL DOS BANCÁRIOS, 2016).

Pesquisas são realizadas para entender melhor o estresse na categoria dos bancários. Em pesquisa realizada com 502 bancários, foi destacado como fatores primordiais da causa de estresse em instituições financeiras, as pressões/cobranças/exigências de metas (65%); insuficiência de pessoal (53%), preocupação com avaliação de desempenho e ascensão (50%); acúmulo de funções de responsabilidade (49%); obrigatoriedade de seguir as ideias do banco mesmo que contrárias as pessoais e as dos clientes (47%); pressão por parte dos clientes (45%); risco de assaltos (44%). Desta forma, foi identificado que 15% dos participantes da pesquisa estavam na fase de alerta, 46% na fase resistência e 18% na fase de exaustão, apresentando funcionários pontuando em mais de uma fase (KOLTERMAN et al., 2012).

Estudos apontam que o estresse é um problema que está inserido na atuação dos bancários, tendo a necessidade de investimentos em programas para a melhoria das condições de trabalho da categoria, que pode obter maior embasamento com mais investigações sobre a ocorrência de estresse nesta classe (ZARIFE; PAZ, 2016).

2.6 EUSTRESSE E DISTRESSE

Para Limongi-França e Rodrigues (2005), o estresse pode ter fator positivo ou negativo, de acordo com a reação de cada indivíduo exposto a determinada situação. O eustresse é o equilíbrio de uma forma positiva de lidar com situações que geram tensões, havendo um equilíbrio entre os esforços, a realização e o resultado. Já o distresse causa debilidade física e psicológica, afetando todas as esferas da vida. É ocasionado por expor a pessoa a situações de excesso de esforços que se tornam desgastante pelo distanciamento entre as possibilidades de realização e resultados.

O eustresse é o reflexo da realização de algo agradável, fazendo com que a pessoa se sinta valorizada pelo esforço inserido. Depois da adaptação, a pessoa apresenta a sensação de realização pessoal, bem-estar e satisfação, sendo assim um esforço sadio na garantia da sobrevivência, capaz de estimular a criatividade e adaptabilidade no seu ambiente (CATALDI, 2015).

O distresse traz consequências indesejáveis necessitando de uma intervenção que o reverta. Apresenta atenção dispersa, motivação e realização pessoal baixa, sentimentos de tédio, ansiedade, depressão e necessidade de grandes esforços para a realização de atividades simples, comprometendo o desempenho do indivíduo em várias esferas da sua vida (COSTA, 2004).

O estresse negativo causa um desequilíbrio emocional e físico, como consequência das frustrações que a vida moderna nos coloca a experimentar situações de dificuldades, seja nas esferas pessoais ou profissionais. Os sintomas mais graves do distresse está relacionado a permanência da reação no organismo por mais tempo que o básico (ADHEMAR, 2014).

O quadro 1, demonstra as fases entre o eustresse e distresse, especificando suas manifestações, segundo Costa (2004):

Quadro 1 - Diferenças entre eustress e distress.

EUSTRESS	DISTRESS
Fases positivas ou ascendentes	Fase negativa ou descendente
Vitalidade	Fadiga
Entusiasmo	Irritabilidade
Otimismo	Falta de concentração
Perspectivas positivas	Depressão
Resistência à doença Vigor físico	Pessimismo
Lucidez mental	Doenças
Relações humanas ótimas	Acidentes
Alta produtividade e criatividade	Dificuldade de comunicação
	Baixa produtividade e criatividade

Fonte: Adaptado de Costa (2004 apud BITTENCOURT, 2014)

Enquanto o eustress decorre de uma carga hormonal dosada, causando equilíbrio, o distress possui uma carga hormonal elevada, que se torna prejudicial à saúde, desencadeando problemas de doenças relacionadas ao estresse. A diferença entre eustress e distress se dá ao processo de resposta que o indivíduo refletirá sobre situações estressantes, variando entre os indivíduos (BITTENCOURT, 2014).

2.7 A SINDROME DE *BURNOUT*

As doenças ligadas ao trabalho estão na maioria das vezes relacionadas ao estresse que as pessoas são submetidas no ambiente organizacional (CATALDI, 2015). Considera-se que para o homem alcançar o bem-estar, ele necessita de um equilíbrio entre as expectativas criadas em relação à atividade profissional e às realizações pessoais. Possuir uma relação satisfatória com o trabalho, é um meio de desenvolvimento para as diferentes áreas da vida, quer seja pessoal, social e profissional (FERREIRA et al., 2016)

O termo *burnout*, surgiu em 1974, sendo uma composição de *burn* (queimar) e *out* (fora) o que significa “perda de energia”, envolvendo reações físicas e emocionais que torna a pessoa que adquiriu esse tipo de estresse, agressiva, com energias negativas e impotência relacionada ao desgaste profissional (CATALDI, 2015).

Para Cataldi (2015), *Burnout* é uma síndrome caracterizada por três aspectos básicos:

- a) **Exaustão emocional:** O profissional sente-se esgotado frente as obrigações no trabalho, passa a ser pouco tolerante, facilmente irritável e as relações em todos os âmbitos da vida tornam-se insatisfatórias e pessimistas.
- b) **Despersonalização:** Tudo relacionado ao trabalho se torna um transtorno, é desenvolvido o distanciamento emocional, por meio de frieza, insensibilidade e empatia.
- c) **Redução das realizações pessoal e profissional:** Surgi outro tipo de pessoa, diferente, bem mais fria e descuidada. Como consequência, acarreta a queda da autoestima e pode chegar a depressão.

Existem outros fatores que também estão associados ao *burnout*, como: violência, falta de segurança no emprego, burocracia no processo de trabalho, baixos salários que também geram sentimentos de ansiedade e frustração constantes no cotidiano do trabalho (CATALDI, 2015). Sendo algumas profissões mais propícias a síndrome, estudos realizados no Brasil mostram que categorias profissionais como médicos, enfermeiros, professores, bancários e policiais apresentam alta incidência de *burnout* (LIMONGI FRANCA; RODRIGUES, 1999 apud CATALDI, 2015).

Em pesquisa realizada por Ferreira et al. (2016) com bancários de uma agência bancária de Juazeiro-BA, foram detectados nos funcionários alto nível de exaustão emocional, ocasionado pelas grandes demandas de serviços e fluxo de atendimento aos clientes, que causa desconforto aos funcionários. Já em pesquisa realizada por SILVA et al., (2015), em bancários

de bancos públicos e privados, os resultados não apresentaram a presença de características da síndrome de *burnout*. Visto que as dimensões de exaustão, despersonalização e envolvimento pessoal no trabalho, apresentaram médias baixas. O que não se pode afirmar que os bancários não podem desenvolver *burnout*, visto os funcionários estarem expostos com frequência a situações estressantes associadas as diversas fusões no setor.

O Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, caracteriza a Síndrome de *burnout* como doença ocupacional, com responsabilidade sobre o empregador. No entanto, manter a qualidade de vida no ambiente de trabalho é importante para que o indivíduo não desenvolva a síndrome de *burnout*. Cabe as empresas, avaliar alguns fatores que podem interferir no bem-estar do quadro funcional, como criação de programas de bem-estar, avaliando os melhores métodos para implantação, evitando problemas posteriores com o desencadear da síndrome por parte dos funcionários (SILVA et al., 2012).

2.8 MÉTODOS PARA REDUÇÃO E AVALIAÇÃO DO ESTRESSE

A preocupação com a saúde mental torna-se essencial na área da saúde do trabalhador, visto que os prejuízos tanto para o funcionário, como para o empregador são altíssimos. As ausências e afastamentos de trabalho por doenças ocupacionais adquiridas ao longo da carreira, são decorrentes, em grande proporção, de sofrimento psíquico, causando prejuízos a organização e impactando na qualidade de vida do indivíduo. Para um profissional, conseguir se manter motivado no ambiente de trabalho é fator ímpar de como irá lidar com a sua carreira e futuro (ZAMBON, 2014).

O estresse ocupacional pode influenciar tanto a vida pessoal como a profissional. O estresse relacionado ao trabalho é fator discutido mundialmente, pelos fortes impactos negativos que pode trazer a vida do trabalhador. Doenças circulatórias, gastrintestinais, problemas físicos, psicossomáticos e psicossociais, além da baixa produtividade. Desse modo, a prevenção ao estresse é necessária em todas as áreas profissionais (CATALDI, 2015).

Para identificar e buscar melhorias aos diversos fatores estressores no ambiente de trabalho, especialistas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), confeccionaram o manual de prevenção do Stress Laboral. A aplicação do referido manual, deve selecionar os itens considerados importantes em determinando local de trabalho ou desenvolver uma lista adaptada com itens apropriados para a melhoria. Servindo para auxiliar os profissionais a

enxergar os locais de trabalho por um novo ângulo e encontrar melhorias. Através da aplicação de um checklist, com o envolvimento de toda equipe, pode-se encontrar por meio de discussões entre o grupo, melhorias, encorajando a equipe. A sequência da estratégia para utilizar o manual, aplicando o checklist, pode se dar da seguinte forma (CATALDI, 2015):

- a) Conhecer o ambiente de trabalho
- b) Definir a área de trabalho a ser checada (escrever os resultados sobre a realidade local, levar para a discussão em equipe, buscando as prioridades e a tomada de medidas práticas.)
- c) Comunicar ao gestor e ao trabalhador as medidas propostas e ações a serem implantadas para atingir os objetivos.

Para Cataldi (2015) Estes itens de verificação, podem ser distribuídos em dez medidas principais para a prevenção do estresse no local de trabalho, são as seguintes:

- a) Trabalho decente: Sugere estabelecer procedimentos que proíbam a discriminação; encorajar o diálogo entre funcionários e gestores; proteger a privacidade e enfrentar prontamente os problemas na organização.
- b) Demandas de trabalho: Adequação a carga de trabalho total; definir claramente as tarefas e responsabilidades e estabelecer prazos plausíveis.
- c) O controle do trabalho: Engajar os funcionários na tomada de decisão sobre a organização do trabalho; organizar o trabalho de forma que possam ser desenvolvidas novas habilidades e conhecimento e organizar reuniões para discussão sobre os problemas no local de trabalho.
- d) Suporte social: Consiste em relações próximas entre gestão e trabalhadores; uso de fontes externas de assistência; proporcionar um ambiente seguro, saudável e confortável.
- e) Ambiente físico: Estabelecer procedimentos claros para controle de riscos; proporcionar um ambiente de trabalho confortável; estabelecer procedimentos de emergências e planos respostas.
- f) Equilíbrio entre vida/trabalho e horário de trabalho: Refletir sempre a necessidade da empresa com a do trabalhador; evitar carga de horários excessivas; facilitar a manutenção de das responsabilidades em relação a família e adequar momentos de intervalo e repouso.
- g) Proteção contra comportamento ofensivo: Organizar as áreas de trabalho de forma a proteger o trabalhador contra comportamentos ofensivos; estabelecer uma estrutura organizacional acerca de comportamento ofensivo e organizar treinamento para proporcionar conscientização.

- h) Segurança no trabalho: Aumentar a possibilidade de estabilidade no emprego; salários e benefícios regulares e proteger os direitos dos trabalhadores e de seus representantes.
- i) Informação e comunicação: Comunicação aberta, ou seja, estimular a conversa entre os supervisores e trabalhadores; informar aos trabalhadores as decisões importantes tomadas na empresa; informar a direção as opiniões dos trabalhadores e apresentar quaisquer mudanças.
- j) Liderança e Justiça no trabalho: Desenvolver e comunicar a política e as estratégias do local de trabalho.

Para Zambon (2014), uma das formas de influir para minimizar os fatores estressores, trazendo mais realização pessoal e profissional, são as ferramentas de *coaching* e *mentoring*. Chiavenato (2002) conceitua *coaching*, como um relacionamento onde o *coach* assume uma responsabilidade com outra pessoa, não só na busca de resultados, mas na busca de motivar e direcionar a aprendiz para o caminho certo na profissão, proporcionando desenvolvimento para obter sucesso na profissão. E define que o *mentoring* através do seu mentor, serve de espelho para o aprendiz, que cria uma relação de confiança, sendo estimulado ao aprendizado e a seguir as condutas do orientador. Profissionais mais evoluídos no trabalho, podem servir como facilitadores destas ferramentas, para ajudar o desenvolvimento da equipe de trabalho trazendo maior satisfação no ambiente organizacional.

O estresse não vem necessariamente do quanto trabalhamos, mas de como se vivencia as pressões internas e externos. Cabe ao indivíduo tomar atitudes para melhorar sua qualidade de vida no trabalho e logo na sua vida pessoal. Não adquirir cargas desnecessárias, respeitar limites da mente e do corpo e não querer se sobressair sempre em tudo. A habilidade de evitar que a vida profissional e pessoal, se atrapalhem mutuamente é um dos maiores fatores para gerenciar o estresse em todos os âmbitos da vida (BRUCE et al., 2015).

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Este capítulo apresenta os métodos que foram empregados para realização da pesquisa em relação ao alcance dos objetivos propostos. Serão apresentadas informações referentes à natureza da pesquisa, ao instrumento de coleta de dados, a população entrevistada, além de informações sobre a análise dos dados obtidos.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

O método escolhido para determinar o objetivo de uma pesquisa, funciona como uma lente para o direcionamento do estudo. Existem diferentes modos de entender a realidade, assim como, diferentes posições metodológicas que explicitam a construção do objeto de estudo, a postura e a dinâmica que envolvem a pesquisa (LIMA, MIOTO, 2007).

Este estudo tem classificação quantitativa, para Günther (2006), uma pesquisa de caráter quantitativa é mais comum no mercado, prioriza por meio de perguntas mais objetivas e claras, apontar numericamente o grau do comportamento dos entrevistados em relação a determinado assunto. Crenças e valores pessoais não são consideradas fontes de influências no processo.

A pesquisa tem caráter exploratória e descritiva. A pesquisa exploratória, como seu próprio nome já sugere, estará sempre em consonância com outras fontes que darão embasamento ao assunto abordado. Busca entrevistar pessoas que estejam relacionadas ao problema pesquisado. Exige uma familiaridade maior entre pesquisador e o tema abordado, exigindo que o pesquisador aprimore ideias na busca de descobertas de intuições e mais adiante, aprimora-las na construção de hipóteses (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995).

Já as pesquisas classificadas como descritivas, segundo Gil (2002) têm como característica principal descrever as características de determinada população, estabelecendo relação entre variáveis, utilizando técnicas padronizadas de coletas de dados, estudando as características de um grupo, para levantar opiniões.

Parte da necessidade de exposição do método científico escolhido pelo pesquisador é para expor as formas de construção do desenho metodológico e a escolha dos procedimentos; demonstrando como se configura a apresentação e análise dos dados obtidos. Independente do

procedimento escolhido é preciso atuar com rigidez para obter credibilidade nos dados obtidos (LIMA, MIOTO, 2007).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esta pesquisa foi realizada com os bancários pertencentes as agências do Banco Bradesco da Regional Caruaru-PE, localizadas nas cidades de Bezerros, Bonito, Caruaru, Gravatá e Santa Cruz do Capibaribe. Foram coletados 31 questionários respondidos pelos bancários, uma taxa de retorno de 36,05%.

Os bancários estão em horário de atendimento das 09h às 14h, com horário curto para almoço. Estão a maior parte do tempo com um nível alto de trabalho, após o horário de atendimento as tratativas de pendências e formalizações das operações continuam, o que comprometia a disponibilidade para responder os questionários, que se deu principalmente pelo fator sobrecarga no trabalho, falta de disponibilidade de tempo e interesse.

Os dados necessários para a análise da pesquisa foram obtidos por meio da aplicação de questionários, sendo realizada no mês de outubro de 2016. Logo, a pesquisa avaliou os fatores estressores dos Bancários do Banco Bradesco, das agências da Regional Caruaru-PE.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi criado um questionário usando como base o utilizado por Cooper e Kahn (2013). Não foi solicitada a identificação do participante, visando não causar constrangimento e ter a real opinião dos bancários sobre os tópicos abordados no questionário. O questionário foi composto por 59 perguntas, divididas nas seguintes categorias:

- 1. Perfil do Entrevistado e seus hábitos:** Identificar o público, informações demográficas, como: idade, estado civil, quantidade de filhos e escolaridade. Compreender os hábitos: se o indivíduo tem tempo disponível para descanso, se pratica atividades físicas e se consome bebidas alcoólicas ou fuma. Compreendendo que existe uma variável em relação a essas perguntas.

- 2. Ambiente de trabalho:** Analisar a visão dos entrevistados quanto ao ambiente de trabalho, medindo a intensidade que o fator estressor afeta atualmente sua vida, numa escala de 0 – Não se aplica; 1 – Geralmente não é fonte de pressão; 2 – É fonte de pressão, embora fraca; 3 – É fonte de pressão moderada e 4 – É intensa fonte de pressão.

As respostas adquiridas pelos questionários, permitiu uma análise da percepção dos bancários expostos no ambiente estudado, sobre o estresse ocupacional e o nível em que são afetados. Fazendo com que sejam identificados os fatores mais críticos em relação ao tema para auxiliar o estudo e gerando possíveis medidas de prevenção ou amenização.

No próximo capítulo serão apresentados os resultados das análises dos dados.

4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

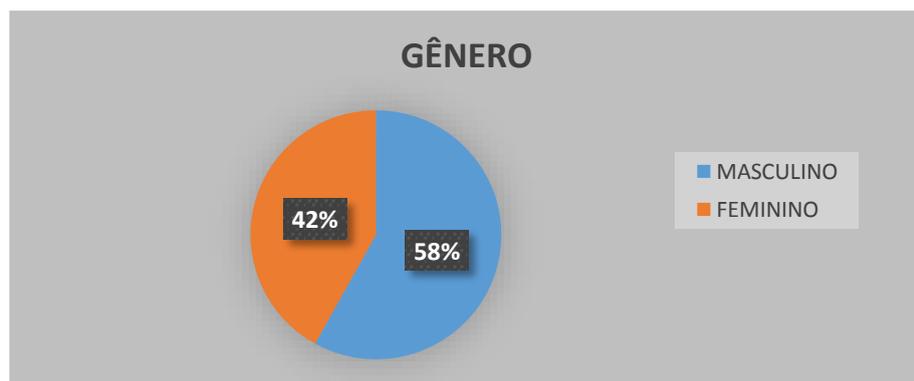
Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação do questionário. Serão analisadas as características da amostra, subdividindo em tópicos, e abordará os aspectos pessoais e profissionais dos entrevistados, bem como os fatores que influenciam o estresse na profissão dos Bancários.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Para entender o perfil dos bancários, foi inserido os seguintes questionamentos: gênero, idade, estado civil (casado, se companheiro trabalha), quantidade de filhos, grau de escolaridade, tempo na profissão, carga horária semanal e renda média mensal.

Enquanto a identificação profissional a pesquisa contou com a participação de 31 funcionários das agências Bradesco Regional Caruaru, dos 86 funcionários pertencentes a Regional.

Gráfico 1: Percentual por gênero dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

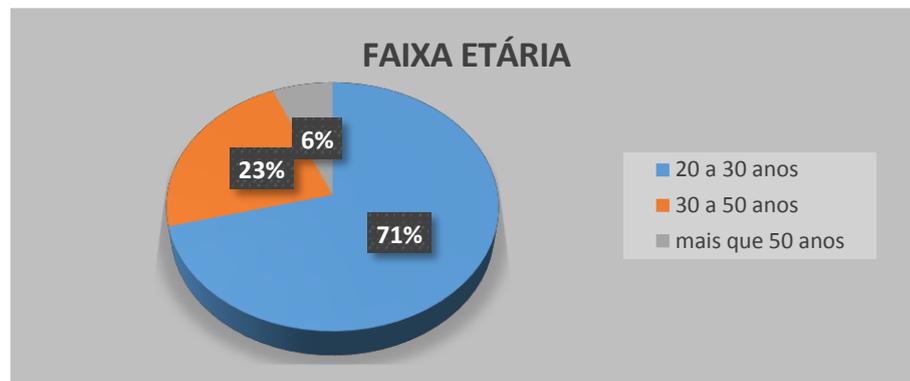
Em relação ao gênero, observe-se que a profissão apresenta um quadro maior de homens, sendo 18 homens e 13 mulheres, representando os percentuais de 58% e 42% respectivamente, retratando que os homens são maiorias nas agências bancárias do Bradesco, fator que deve estar relacionado a maior flexibilidade do homem em se mudar para outras

idades no caso de possíveis promoções, enquanto as mulheres estão mais ligadas as obrigações da casa e da família, não tendo na maioria das vezes, a mesma disponibilidade que os homens.

No que diz respeito a faixa etária, observou-se que o maior grupo dos bancários estão na faixa etária de 20 a 30 anos, apresentando o percentual de 71% dos entrevistados.

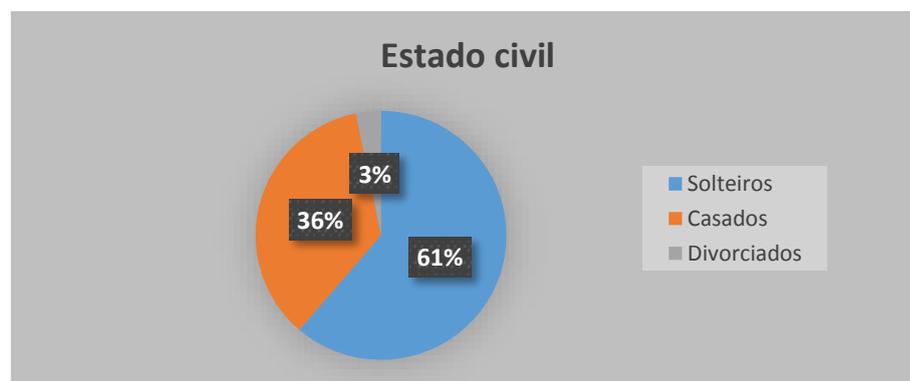
A pesquisa demonstra conforme gráfico 2, que a profissão dos bancários tem maioria ocupado por pessoas mais jovens, entendendo que se trata de uma função com grande procura, pois, é uma possibilidade interessante de início de carreira. Está associado também, ao fato da instituição só contratar profissionais com no máximo 26 anos de idade, critério que deve ser usado pela empresa para otimizar o tempo na profissão.

Gráfico 2: Percentual por faixa etária dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

Gráfico 3: Percentual de estado civil dos bancários

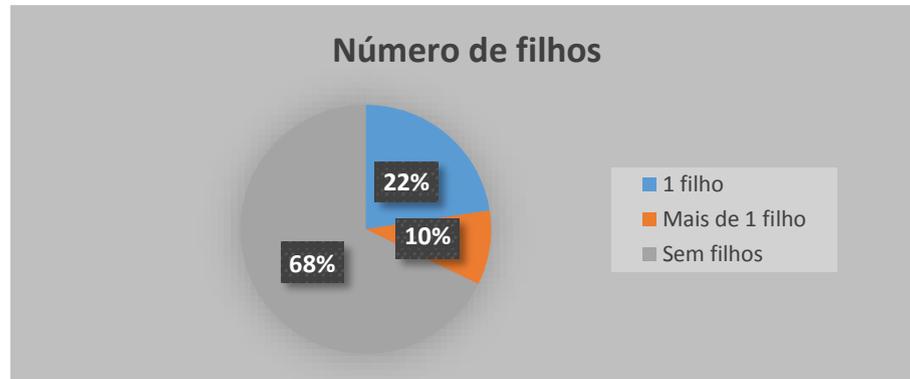


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Como mostra no gráfico 4, 22% dos entrevistados possuem 1 filho e 10% possuem mais de um filho, este grupo agrega mais um fator que pode se tornar mais propício ao estresse, visto

a necessidade de precisar manter socialmente e financeiramente esses indivíduos até que estes possam ser capazes de obter sua própria manutenção.

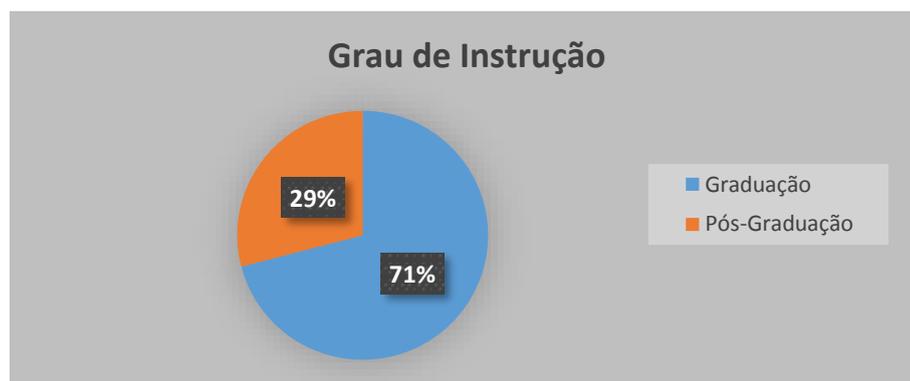
Gráfico 4: Percentual de número de filhos dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Com relação à escolaridade, os indivíduos em sua totalidade possuem graduação, o que está relacionado ao fato da exigência de estar ingressado no ensino superior para poder fazer parte da organização. Um percentual de 71% apresenta apenas graduação e 29% dos entrevistados possuem especialização ou pós-graduação. O nível reduzido de funcionários ingressados em pós-graduação pode estar relacionado ao comodismo causado pela profissão, que apresenta certo grau de estabilidade e plano de carreira fechado, fazendo com que muitos não procurem se especializar em outras áreas.

Gráfico 5: Percentual de grau de instrução dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A empresa também não possui nenhum programa de incentivo para especialização dos funcionários. No gráfico 6, fica explícito que a maioria dos entrevistados, apresentando percentual de 32% consideram que a falta de incentivos seja salarial ou de benefícios é um fator de intensa fonte de pressão em relação às causas de estresse no ambiente organizacional.

Sendo apenas um percentual de 16% não considerando a falta dos mesmos como fator estressor. Acompanhando um percentual de 29% opinando como geralmente fonte de pressão, 3% fonte de pressão moderada e 20% considerando fonte de pressão fraca.

Como demonstrado no gráfico 6, na sua maioria os incentivos salariais e de benefícios causam certo grau de estresse, o fator escolaridade quando é incompatível com a função exercida, também pode gerar desconforto. A empresa não possui nenhum tipo de auxílio para estimular os funcionários a realizarem uma especialização, um curso de línguas, por exemplo. Algumas empresas do ramo já possuem este tipo de benefícios. A inclusão deste benefício além de trazer motivação, seria um investimento no funcionário que aplicaria os conhecimentos obtidos na empresa.

Gráfico 6: Percentual de intensidade do fator estressor em relação a falta de incentivos salariais e de benefícios dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Conforme demonstrado no gráfico 7 e gráfico 8, independente do tempo exercido pela profissão, o salário não tem fortes oscilações, o que ao longo prazo pode causar desmotivação por parte dos funcionários, que para alcançar cargos mais altos precisam na maioria das vezes mudar de cidade, tendo um custo maior para se manter na cidade de trabalho e locomoção para a cidade natal nos dias de folga. Além de tudo, Segundo Koltermam et al. (2011) o afastamento familiar, por si só já é fonte estressora, devido à falta de apoio familiar.

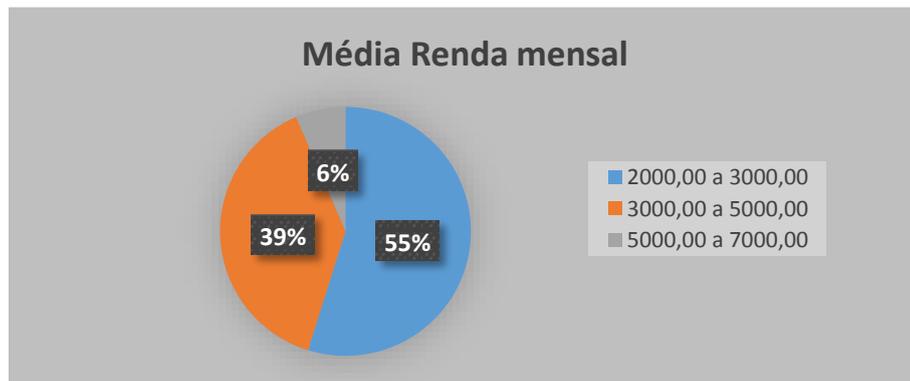
O percentual de 6% com renda superior a R\$ 5000,00 foi encontrado em funcionários que tem 16 e 22 anos de trabalho. Funcionários que consequentemente já são mais afetados pelos fatores estressores ao longo de sua carreira, e que veem na renda mais um fator de desmotivação ao longo prazo na carreira. Pode assim, relacionar o fator renda/tempo na profissão aos números identificados no gráfico 6, onde a maioria considera salários e benefícios causa de fator estressor.

Gráfico 7: Percentual de tempo exercendo a profissão



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Gráfico 8: Percentual de média de renda mensal dos bancários



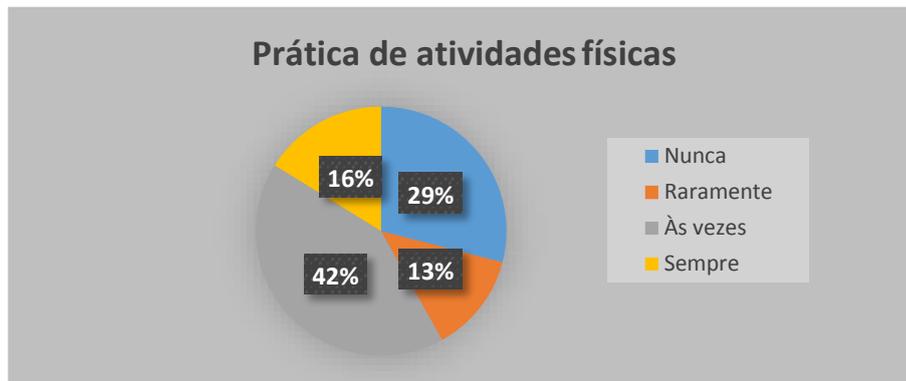
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.2 ESTILO DE VIDA

A prática regular dos exercícios físicos agrega uma série de benefícios – aumento da energia, liberação de substâncias químicas que nos fazem sentir prazer, vigor e força. No entanto, a agitação da vida diária faz com que a inclusão dos exercícios seja um desafio (BRUCE et al., 2015).

Como mostra o gráfico 9, a apenas 16% dos entrevistados praticam exercícios físicos com frequência, estando estes, menos propensos a desenvolver estresse. 29% dos bancários afirmam que nunca praticam atividades físicas e 13% raramente praticam alguma atividade física, sendo um número significativo mais propício a desencadear o estresse.

Gráfico 9: Percentual da prática de atividades físicas dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Para Sauter e Hurrell (2013) as empresas possuem forte influência na promoção de estilos de vida diferentes pelos seus funcionários, através da educação, aconselhamento e intervenções no ambiente de trabalho podendo estimular a prática atividades físicas, alimentação saudável e incentivar a não prática do fumo, por meio da implantação de refeitórios, disponibilização de programas de ginásticas laboral entre outros. Com isso, é possível potencializar os pontos fortes dos indivíduos e reduzir o risco problemas de saúde no futuro.

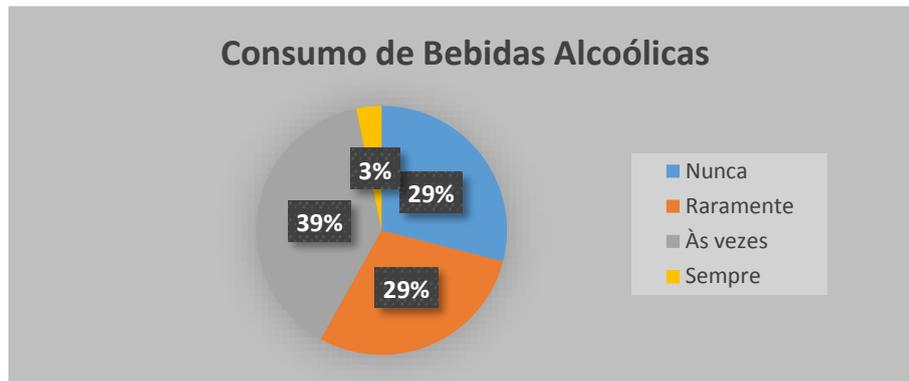
Visto o exposto acima, foi verificado o consumo de bebidas alcoólicas e cigarro dos entrevistados. Nenhum dos bancários fumam, o que é um número positivo para evitar o desencadeamento de estresse. Como mostra no gráfico 10, a penas um funcionário respondeu beber sempre, 39% as vezes, 29% afirma nunca beber e 29% raramente, estando estes dois últimos números menos expostos ao estresse e o risco a saúde que esse produto oferece.

Segundo Straub (2005 apud ROCHA et al., 2016) para enfrentar o estresse, algumas pessoas procuram criar estratégias para negar situações desagradáveis ou mudar a forma como o estressor é avaliado, a mudança de comportamento muitas vezes acarreta na busca de apoio social, ou até aumento do consumo de bebidas alcoólicas e/ou drogas.

Foi observado, como mostra no gráfico 11, que 58% dos entrevistados não consideram o tempo disponível para descanso suficiente, o que pode agravar o nível de estresse e afetar a disponibilidade para cuidados com a saúde, prática de atividades físicas, entre outros. A inclusão no ambiente organizacional de incentivos a prática de exercícios físicos, possibilitaria aos bancários trabalharem de forma mais saudável e quem sabe com a sensação de prazer, podendo estender os hábitos para as horas vagas, otimizando sua qualidade de vida, ganhando

assim, o funcionário e a empresa que não terá problemas com funcionário mais vulnerável a adoecimentos.

Gráfico 10: Percentual de consumo de bebidas alcoólicas dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Gráfico 11: Percentual dos bancários em relação ao tempo para descanso



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3 AMBIENTE DE TRABALHO

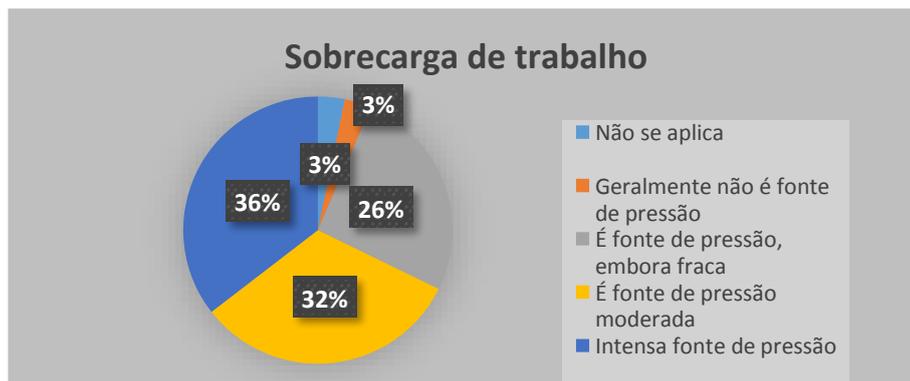
Para identificação dos fatores estressores, é necessário analisar a opinião dos funcionários, quanto à intensidade dos fatores estressores no ambiente organizacional, para entender os efeitos negativos e caso seja necessário aplicar ferramentas mais adequadas contra o estresse. Nesta seção será estudado os fatores estressores, identificando suas intensidades sobre os bancários, que podem ocasionar o estresse.

4.3.1 Sobrecarga de trabalho

Acompanhado da alta demanda de trabalho, filas enormes para atendimento nas agências, os bancários sofrem com a cobrança de metas abusivas e o assédio moral que adoecem os funcionários (JORNAL DOS BANCARIOS, 2016).

No fator sobrecarga de trabalho a maioria dos entrevistados mostram sofrerem pressão de sobrecarga de serviços. 36% afirmam que este item é uma intensa fonte de pressão, acompanhado de 32% considerando fonte de pressão moderada e 26% fonte de pressão embora fraca. A penas 2 dos entrevistados consideram que a sobrecarga de trabalho não se aplica como fator estressor. Os percentuais com níveis estressores mais elevados, devem ter como reflexo o número de funcionários reduzidos, alguns afastados já por adoecimentos, que deixa os funcionários sobrecarregados para atender a demanda de clientes e serviços

Gráfico 12: Percentual de sobrecarga no trabalho na opinião dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.2 Exigência excessiva de produtividade

O bancário da atualidade além de jornada de trabalho mais longa, sofre com cobranças excessivas por cumprimento de metas, produção, tempo de trabalho, entre demais fatores acompanhados rigorosamente nas modificações constantes da organização do trabalho. Todas as transformações colocam os bancários diante de consequências de estresse, adoecimento mental e afastamentos do trabalho. (MACIEL et al., 2007).

Como mostra no gráfico 13, o fator exigência excessiva de trabalho mostrou ser um forte fator estressor, visto a cobrança excessiva por cumprimentos de metas que os bancários são expostos. 45% dos bancários consideram a cobrança excessiva como intensa fonte de

pressão, seguidos por 32% achando uma fonte de pressão moderada, 10% fonte de pressão fraca, 3% acha que geralmente não é fonte de pressão e 10% informa que este fator não se aplica como estressor.

Os bancários estão expostos a todos os dias passarem por meio de reuniões tele presenciais, o que foi produzido de acordo com os produtos que o banco está colocando em evidência no período, ficando expostos a comentários e situação desagradáveis perante os colegas, se sua produção não corresponder ao esperado pela instituição. O que causa desconforto e aflição.

O fator prazos, está relacionado a cobrança excessivas por produtividade, visto que todas as cobranças são acompanhadas por um tempo determinando para cumprimento. Como mostra no gráfico 14, 39% dos entrevistados consideram os prazos como intensa fonte de pressão, seguido por 35% considerando fonte de pressão moderada, 13% fonte de pressão fraca, 3% considerando que geralmente não é fonte de pressão e 10% não relaciona prazos a causa de estresse. Sendo a maioria afetada pelo fator estressor.

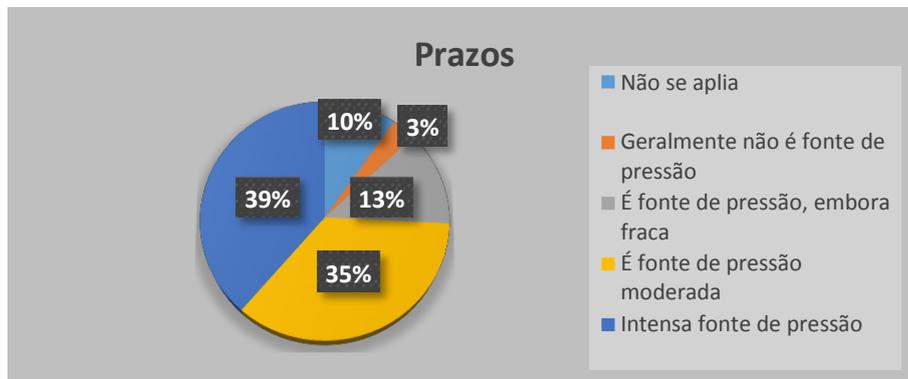
Gráfico 13: Percentual de intensidade do fator estressor referente a exigência Excessiva por produtividade dos bancários.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

As instituições financeiras possuem um número alto de produtos e serviços a serem comercializados, que acompanha as mudanças e exigências do mercado. Devido a isto, constantemente os bancários estão expostos a mudanças na forma como deve realizar o trabalho e qual produto tem que ser direcionado o seu foco. Muitas vezes sendo exposto a vender produtos e serviços de forma contrária aos seus princípios éticos, “empurrando” nos clientes, produtos que não necessitam, só pela pressão em cumprir as metas estabelecidas.

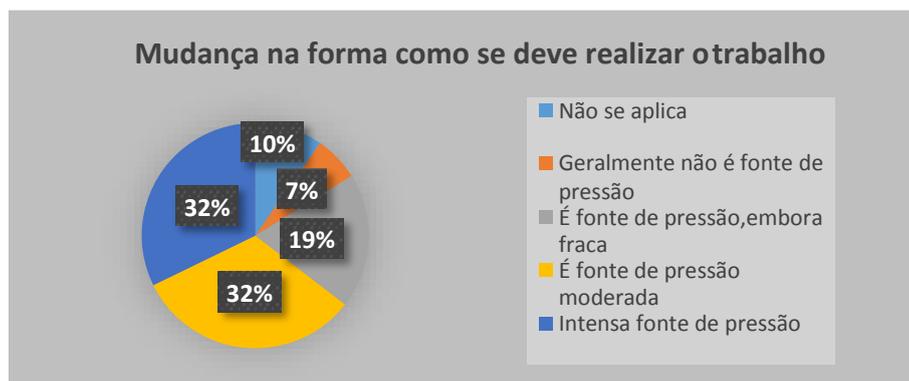
Gráfico 14: Percentual da intensidade do fator estressor prazo para os bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Como demonstra o gráfico 15, mais uma vez a maioria mostra uma intensidade maior sobre o fator estressor, onde 32% considera intensa fonte de pressão, 32% fonte de pressão moderada, 19% considera fonte de pressão fraca e mais uma vez apontando números menores, 7% considera que geralmente não é fonte de pressão e 10% não relaciona o fator como estressor.

Gráfico 15: Percentual da intensidade estressora das mudanças na forma de como se deve realizar o trabalho na percepção dos bancários.



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.3 Insegurança no trabalho

Manter os funcionários em estado de segurança física e mental é essencial para manter um bom desempenho do quadro funcional. Hoje os bancários vivem uma fase de forte risco com assaltos, só este ano já foram registrados mais de 251 casos de roubos envolvendo bancos

no estado de Pernambuco, por quadrilhas cada vez mais especializadas. Agravando as doenças físicas e mentais dos trabalhadores expostos a essas situações de insegurança (JORNAL DOS BANCARIOS, 2016).

Gráfico 16: Percentual de intensidade do fator estressor insegurança na percepção dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

No que se refere a opinião dos entrevistados sobre insegurança no trabalho, observa-se que nenhum entrevistado vê o fator como não relacionado ao estresse. 45% consideram intensa fonte de pressão, 16% fonte de pressão moderada, 26% fonte de pressão fraca e 13% considera que geralmente não é fonte de pressão.

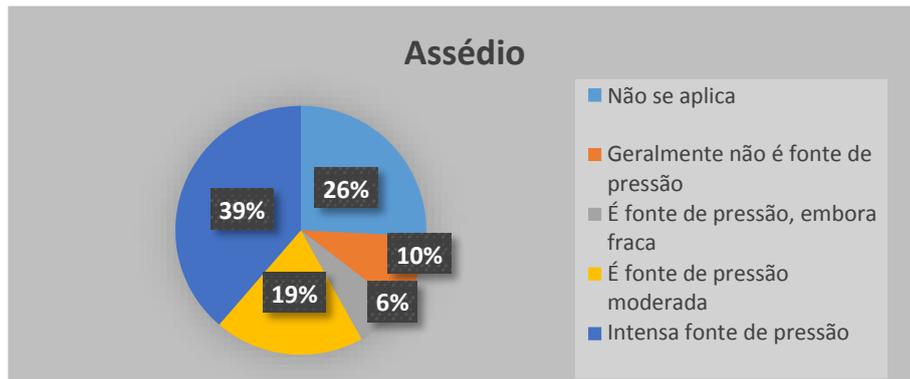
Mais uma vez, o fator de intensa fonte de pressão tem maior percentual, mostrando que é um fator estressor mais presente em um maior número de bancários, o que pode estar relacionado ao maior risco que o comum, que à profissão expõem, a situações como assaltos e sequestros. O banco, mesmo lucrando bilhões, não investem o necessário para garantir maior segurança aos indivíduos.

4.3.4 Assédio

Devido a cobrança em que os bancários estão expostos, assédio moral tem se tornando algo comum na categoria. O assédio moral no trabalho, expõem o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras. Predominam atitudes de relações desumanas, sem ética, agressoras, fazendo comparações no intuito de diminuir a vítima que não mostra o resultado esperado pela instituição. O funcionário pode ter sua dignidade física, psíquica e a autoestima afetada por meio de atos, palavras e gestos (SINDICATO DOS BANCÁRIOS, 2016).

Como mostra o gráfico 17, a maior parte dos entrevistados, com percentual de 39% mostram uma forte intensidade referente ao fator estressor. No entanto, um número significativo dos funcionários, com percentual de 26% não veem o assédio como fator estressor na organização. 19% considera fonte de pressão moderada, 6% fonte de pressão fraca e 10% considera que geralmente não é fonte de pressão.

Gráfico 17: Percentual de intensidade do fator assédio na percepção dos bancários



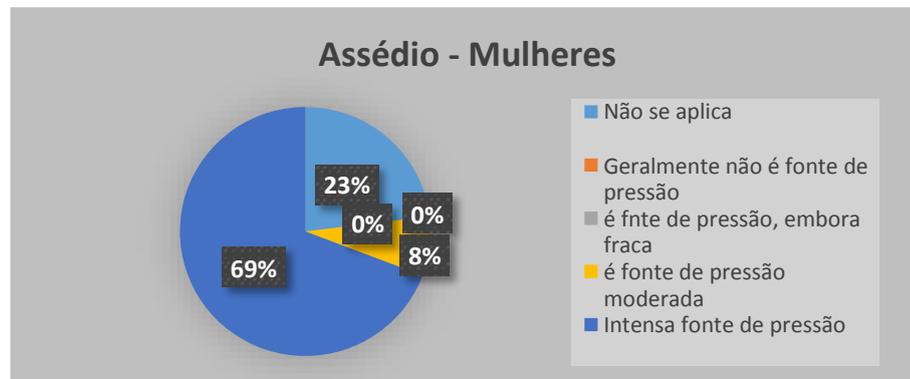
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Segundo informações do Sindicato dos Bancários de Pernambuco (2016), a mulher é o alvo preferencial do agressor. O assédio moral, muitas vezes é precedido do assédio sexual, ou não necessariamente, podendo estar relacionado a intimidar a vítima, submeter, proibir de falar, podendo atingir controle até o tempo de frequência ou permanência no banheiro. Por tanto, o homem não está livre do assédio, particularmente se for homossexual ou possuir algum tipo de limitação física ou de saúde.

O gráfico 18 e gráfico 19, demonstram respectivamente, a percepção de mulheres e homens referente ao assédio moral. Das 13 mulheres entrevistadas, a maioria, com o percentual de 69% consideram o assédio intensa fonte estressora na organização. Uma entrevistada considera fonte de pressão moderada e 23% não considera o assédio como fator estressor. Nas agências pesquisadas, pode-se perceber uma forte influência deste fator estressor na carreira das mulheres bancárias.

O fator estressor poderia ser amenizado se o banco cobrasse metas mais justas e oferece condições adequadas para alcançar os objetivos esperados pela instituição, visto que com o quadro de funcionários reduzidos, o desempenho das atividades, acabam deixando a desejar, e a produtividade é reduzida. A cobrança exagerada, só expõem o funcionário a sensação de incapacidade, pressão, podendo gerar consequências para o indivíduo.

Gráfico 18: Percentual da intensidade do fator estressor (mulheres)

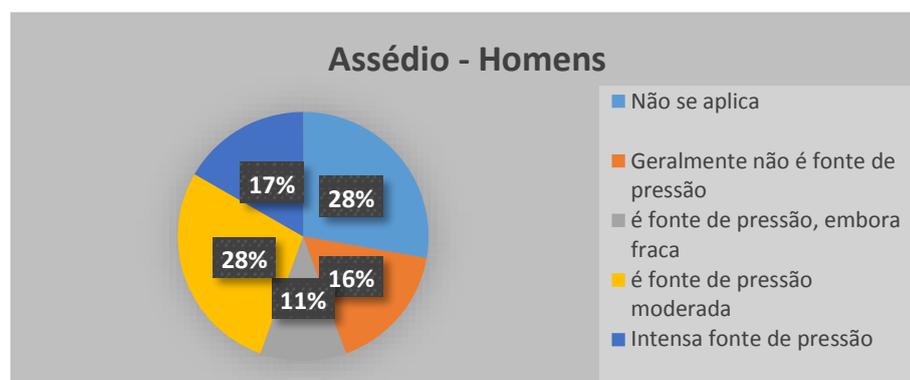


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O gráfico 19, mostra que dos 18 homens que participaram da pesquisa, 28% considera que o assédio não seja um fator estressor, 16% considera que geralmente não é fonte de pressão, 11% considera fonte pressão fraca, 28% fonte de pressão moderada e apenas 17% considera o assédio moral como intensa fonte de pressão.

Através dos dados fornecidos por esta entrevista, mostra que nas agencias pesquisadas, o fator assédio moral está mais presente na categoria feminina, com 69% das entrevistadas considerando no nível máximo o assédio moral como fato estressor. Comprovando as informações fornecidas pelo Sindicato dos Bancários de Pernambuco, em que afirma que o assédio é mais comum em mulheres. Como os homens mesmo menos afetados não estão livres do assédio, um percentual de 17% dos entrevistados, estão mais afetados pelo fator estressor assédio.

Gráfico 19: Percentual de intensidade do fator estressor assédio (homens)



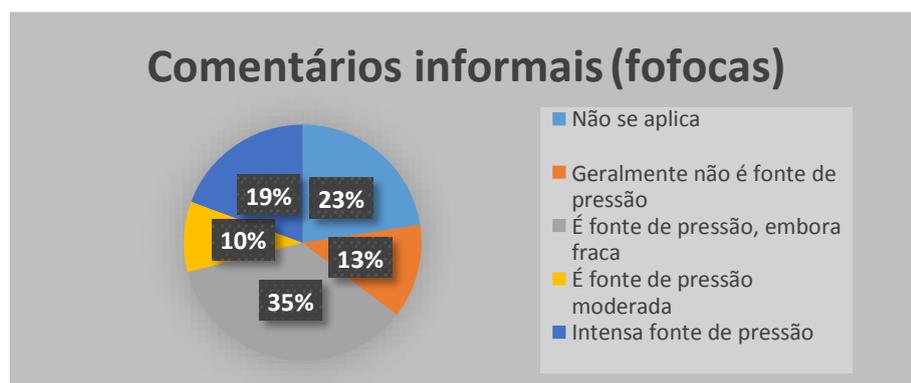
Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.5 Comentários informais

Os comentários informais, ou seja, fofocas, geram conflitos e mal-estar no ambiente organizacional e isso pode aumentar o nível de estresse percebido pelas pessoas no ambiente de trabalho, causando desentendimentos e dificultando o trabalho em equipe.

Na percepção dos entrevistados, o fator em sua maioria não é estressor em maior intensidade. Isso pode se dar devido ao excesso de obrigações a fazer na empresa que diminui o tempo de conversas, fofocas etc. 23% dos entrevistados não considera fator estressor, 13% considera que geralmente não é fator estressor, 35% pontua como fraca fonte de estresse, 10% demonstra estresse moderado e 19% vê como intensa fonte de estresse.

Gráfico 20: Percentual de intensidade do fator fofocas na percepção dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.6 Competitividade

No quesito competitividade exagerada no ambiente de trabalho, procura-se medir a intensidade como fator estressor na organização segundo a opinião dos entrevistados. Esse fator normalmente está presente em pessoas de personalidade Tipo A, sendo estas, mais propícias a desenvolver graus de estresse elevados (LIPP et al., 1990).

No gráfico 21, mostra que a opinião a respeito da competitividade na organização está bem dividida. Onde 16% não considera fator estressor, 19% geralmente não considera fator estressor, 23% considera fraco fator estressor, 23% considera estressor moderado e 19% considera com maior intensidade fator estressor. No entanto, 19% dos entrevistados é que

podem estar mais sujeitos ao estresse ocupacional. Sendo considerado um quesito mais satisfatório.

Gráfico 21: Percentual da intensidade do fator estressor competitividade na percepção dos bancários



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

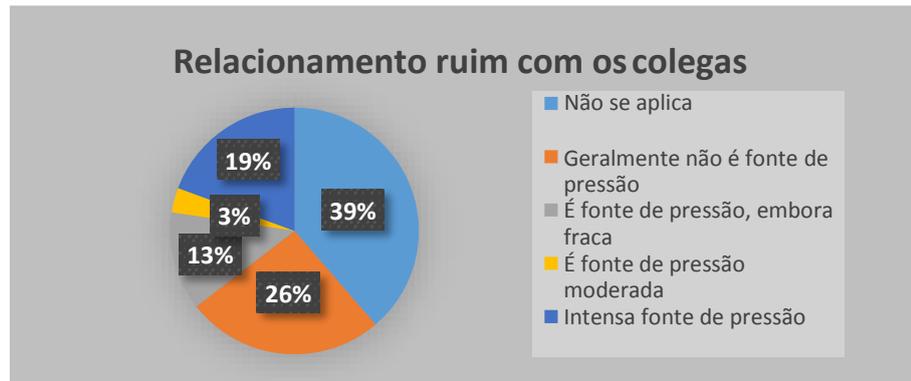
4.3.7 Relacionamento com os colegas no ambiente de trabalho

A desarmonia no ambiente de trabalho sofre fortes influências das constantes transformações no mundo organizacional, o aumento no ritmo de trabalho eleva o consumo de energia física e psicológica, deixando o trabalhador mais vulnerável para desenvolver um quadro de estresse. Em um ambiente ocupacional onde existe interação entre a equipe, com um ambiente harmonioso, o desenvolvimento das atividades em equipe é maximizado (WAGNER et al., 2009).

Quanto ao relacionamento ruim no trabalho, nota-se de a maioria não considera este um fator de intensa fonte de estresse. 39% dos entrevistados dizem não relacionar o fator ao estresse, 26% afirma não ser, geralmente, fonte estressora, 13% considera fonte de estresse fraca, a penas 3% considera fonte de estresse moderada e 19% considera intensa fonte de estresse.

Visto que um bom relacionamento no trabalho é um fator importante para o desempenho da equipe, é fundamental que na organização aja uma gestão voltada a minimizar os atritos no ambiente de trabalho, visando a melhoria dos resultados na empresa e o bem-estar dos funcionários, por meio de diálogo, gerenciamento de papeis, participação do funcionário nas reuniões com críticas e sugestões, entre outros fatores que o gestor identificar como importante.

Gráfico 22: Percentual de intensidade do fator estressor relacionamento ruim com os colegas de trabalho na percepção dos bancários

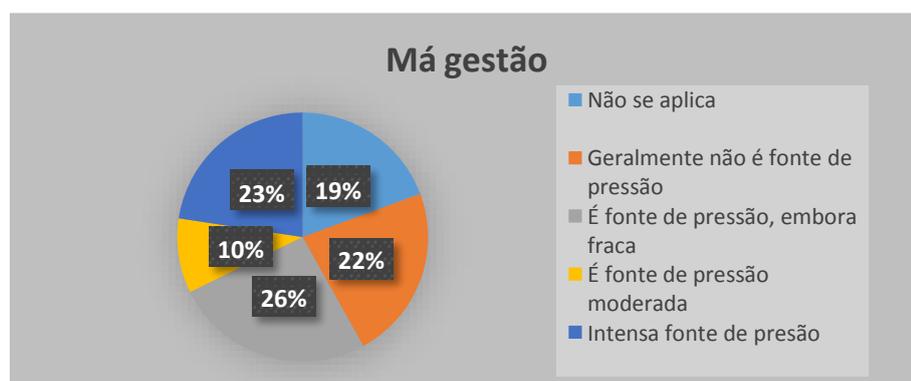


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Considerando que uma boa gestão pode influenciar no relacionamento da equipe, na percepção dos bancários, como mostra o gráfico 23, o fator má gestão da instituição, é vista pelos entrevistados na intensidade de: 19% não considera intensa fonte estressora, 22% optaram pela opção não é geralmente fonte estressora, 26% dizem que a intensidade é fraca do estressor, 10% considera a intensidade do estressor moderado e 23% afirmam ser intensa fonte de pressão.

Nos casos em que os percentuais apontaram fator estressor com maior intensidade, provavelmente está relacionado a má gestão mais presente em determinadas agências. Quatro dos sete entrevistados que informaram considerar a má gestão uma intensa fonte estressora, estão na maioria, na agência de Bezerros, seguido por dois bancários da agência de Gravatá, um da agência de Caruaru e um da agência de Bonito. Entende que estas agências, em especial a de Bezerros, possui uma gestão com falhas mais visíveis pela equipe.

Gráfico 23: Percentual da intensidade do fator estressor má gestão na percepção dos bancários

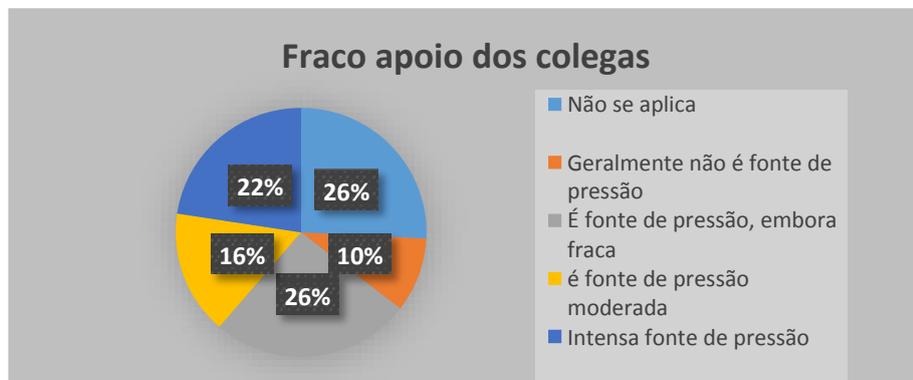


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Um fator importante em um bom relacionamento entre a equipe, está associado a percepção de apoio que os funcionários veem nos seus companheiros de trabalho. Para Zambon (2014), através das ferramentas de coaching e mentoring, onde funcionários mais experientes orientam e apoiam novos empregados, o indivíduo pode se sentir mais satisfeito no trabalho e se desenvolver com mais facilidade, reduzindo as chances de desenvolver estresse.

Como demonstra do gráfico 24, a avaliação dos bancários em relação ao fraco apoio dos colegas de trabalho é em sua maioria 26% considerando fraca fonte estressora, 26% mencionando que não é fonte estressora, seguido de 22% considerando intensa fonte estressora, 16% avaliando como fonte moderada de estresse e 10% dizendo que geralmente não é fonte estressora. Os 22% mais afetados por esse fator, devem estar inseridos em agências com problemas de relacionamento e uma gestão pouca ativa na melhoria desse fator, mostrando que um número considerável sofre com esse problema.

Gráfico 24: Percentual de intensidade do fator estressor fraco apoio dos colegas na percepção dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

4.3.8 Comunicação

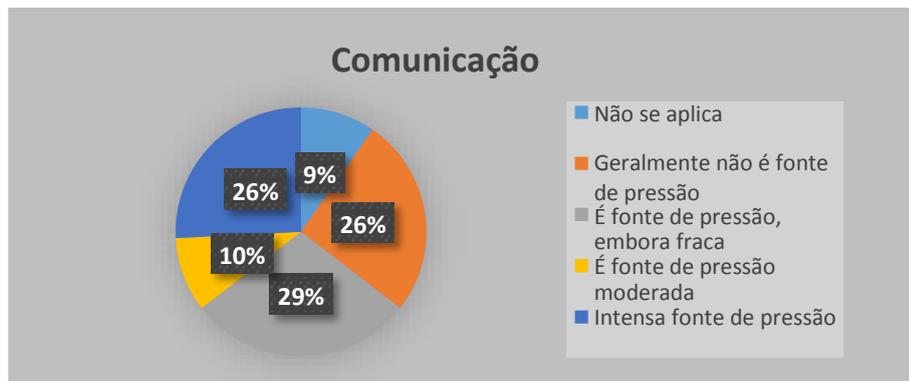
Os gestores revelam forte tendência a assumirem o papel de mediadores da comunicação entre a empresa e o funcionário, estimulando também a prática da comunicação entre os empregados. O andamento de processos de trabalho, ideias e inovações, muitas vezes são mais visíveis a quem utiliza diretamente a ferramenta de trabalho, sendo a interferência destes, ajuda ímpar para solucionar problemas e apoiar decisões da gestão (SILVA, 2016).

A atuação dos gestores na prática da comunicação, tem como princípio norteador a importância da escuta, igualdade e transparência, que traz bem-estar ao funcionário – através do respeito as suas limitações e seus valores pessoais e do espaço para que se expresse – e melhore o desempenho das atividades na empresa (SILVA, 2016).

No gráfico 25, os entrevistados avaliaram o fator comunicação da seguinte forma: 9% não considerou fator estressor, 25% dizem geralmente não ser fator estressor, 29% considera que é fonte estressora fraca, 10% viu como fonte de pressão moderada e 26% identifica como intenso fator estressor, sendo estes funcionários, mais afetados pelas falhas de comunicação a organização.

Para o entrevistado 3, como mostra a figura 1, o fator comunicação foi assinalado além das opções disponíveis na pesquisa, mostrando que esse funcionário avalia como muito intenso o fator estressor comunicação, possivelmente existe falha na comunicação da agencia em que o mesmo atua e isso deve estar causando desconforto ao funcionário. Uma comunicação falha reduz o fluir das tarefas, pois não determinada uma regra específica para realização das atividades, o que pode gerar conflitos de informações.

Gráfico 25: Percentual do fator estressor comunicação na percepção dos bancários



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Figura 1: Nível máximo estressor do entrevistado 3 da pesquisa, em relação ao fator estressor comunicação

35.	Participar de reuniões								
36.	A comunicação não é eficiente (falta de informação)								
37.	Fofocas								

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

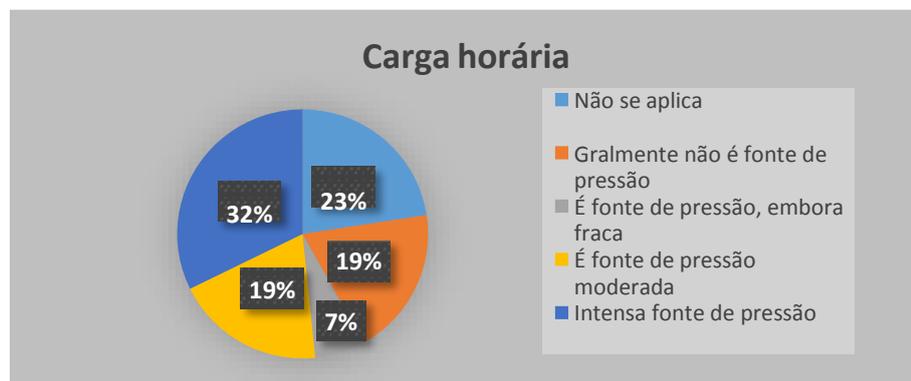
4.3.9 Carga horária

Em relação a carga horária, quando não equilibrada apresenta uma sobrecarga ou um ritmo descompassado de trabalho, o que representa um fator estressor. Podendo comprometer o tempo livre para descanso e momentos com a família.

No gráfico 26, os entrevistados mostraram que 23% não considera fator estressor, 19% geralmente não considera fator estressor, 7% considera baixa a fonte de pressão, 19% considera moderada fonte estressora e 32% dizem achar intensa o fator estressor na organização, sendo este mais um item que causa estresse na maioria dos entrevistados.

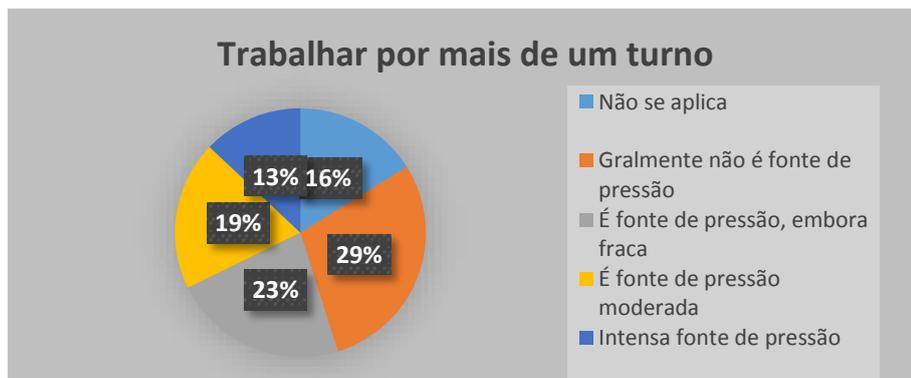
Mesmo os funcionários de 30 horas semanais, trabalham por dois turnos, pois iniciam suas atividades as 09 horas e largam as 15 horas. Como mostra o gráfico 27, a minoria dos entrevistados considera este um fator de intensa fonte estressora.

Gráfico 26: Percepção quanto a intensidade do fator estressor falta de flexibilidade de horário



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Gráfico 27: Percentual de intensidade do fator estressor trabalhar por mais de um turno.

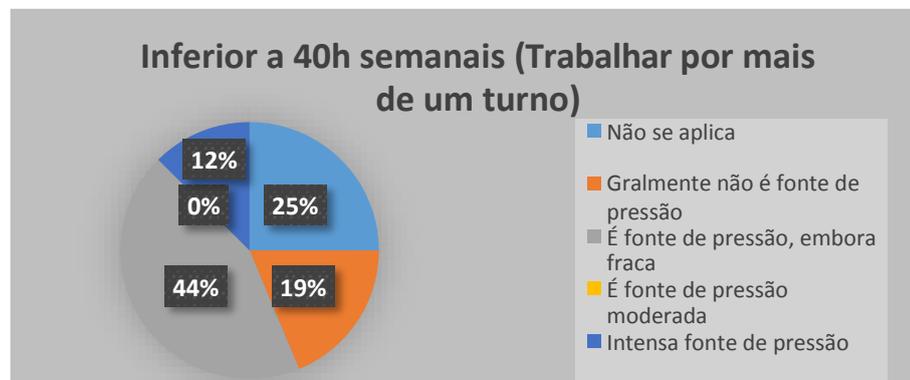


Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Dos entrevistados, 16 funcionários exercem suas atividades por menos de 40h semanais, estes por sua vez, como mostra o gráfico 28, não se veem na maioria estressados pelo fator horas trabalhadas, apresentando provavelmente carga horário compatível com suas necessidades. A penas 2 dos entrevistados consideram intensa fonte de pressão, a carga horária semanal de trabalho, tendo por algum motivo suas necessidades como tempo livre para descanso e família afetadas.

A pesquisa apresentou 15 funcionários com 8 ou mais horas semanais de trabalho, estes, como mostra o gráfico 29, apresentam um percentual bem maior afetados pelo fator estressor em questão, em relação aos funcionários de menos de 40h trabalhadas por semana. Tendo um percentual de 40% considerando uma fonte estressora moderada e 13% intensa fonte estressora. Estes funcionários por possuírem horas a mais de trabalho estão mais compatíveis a maior numero de tarefas e responsabilidades na empresa, deixando-os mais expostos ao estresse, como mostra os dados da pesquisa.

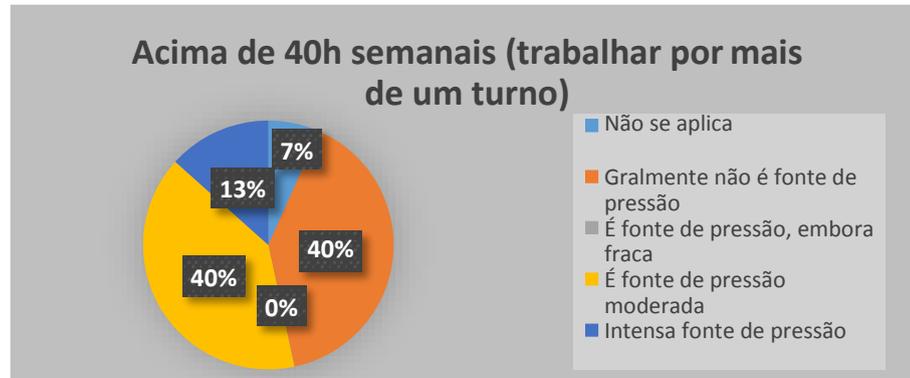
Gráfico 28: Percentual do fator estressor carga horária em funcionários com menos de 40h de trabalho semanais



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

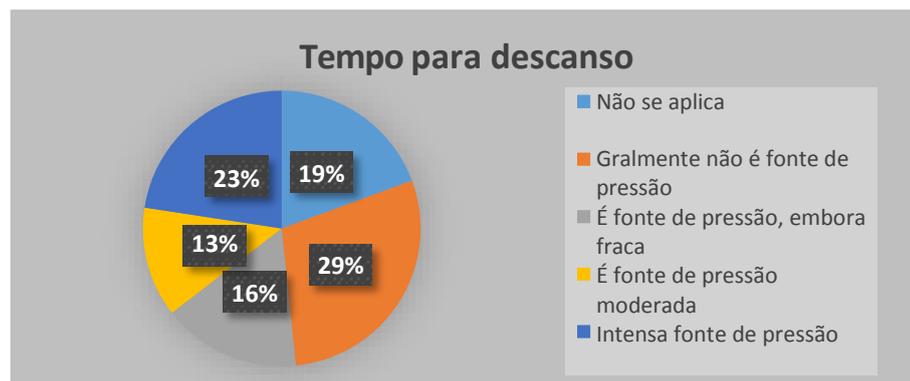
Relacionando alguns dados, podemos ver no gráfico 30, que 23% dos entrevistados consideram que não possuem tempo suficiente para descanso, sendo esta fonte intensa de estresse, acompanhado de 13% que avalia a falta de tempo disponível para descanso como fator estressor moderado. Podemos entender então, que o fator carga horária de trabalho e tempo disponível para descanso nem sempre estão relacionados, visto que como mostra o gráfico 26, 32% consideram a carga horária que desempenham é fator intenso de estresse, mais não necessariamente devido ao comprometimento de tempo disponível para descanso, onde no gráfico 30 um número menor de bancários se sentem fortemente afetados (23%).

Gráfico 29: Percentual do fator estressor carga horária em funcionários com 40 ou mais horas de trabalho semanais



Fonte: Dados da Pesquisa, 2016

Gráfico 30: Percentual da intensidade do fator estressor tempo para descanso



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

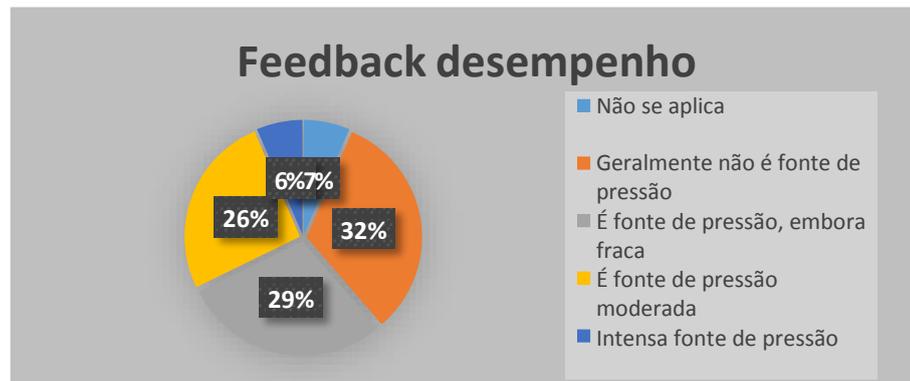
4.3.10 Feedback de desempenho

O não reconhecimento profissional pelos superiores, um mal exemplo de chefia, se mostrando com postura desrespeitosa e não comprometida com os funcionários e a falta de reciprocidade dos bancos pelos serviços prestados pelos bancários, causa descomprometimento por parte dos mesmos (FERREIRA, SEIDL, 2009).

Reconhecimento está além de reconhecer um trabalho bem feito. Envolve escutar o funcionário sobre suas dificuldades, reconhece-las e agir sobre as fragilidades. Com isso a empresa faz acontecer, reconhecer que os funcionários são um valioso pilar de uma empresa, traz bons resultados para todos (LUZIO, 2010).

Como demonstra o gráfico 31, a maioria considera este fator de fraca ou moderada influencia estressora. Porém, a penas 2 entrevistados não consideram um fator estressor. Entende-se assim, que na maioria os funcionários não se sentem devidamente reconhecidos, sendo um fator que causa estresse na organização.

Gráfico 31: Percentual da intensidade do fator estressor feedback de desempenho



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

4.3.11 Demissões

Segunda pesquisa da Isma-BR, o medo do desemprego é a segunda maior causa de estresse entre os brasileiros. Perde apenas para a violência. Para Ana Maria Rossi, presidente da Isma-BR, os episódios de depressão e ansiedade decorrentes de avisos de desligamento são cada vez mais frequentes. As pessoas com baixa autoestima tendem a mergulhar em depressões mais intensas. Quanto mais baixa a autoestima, maior o desafio de procurar trabalho.

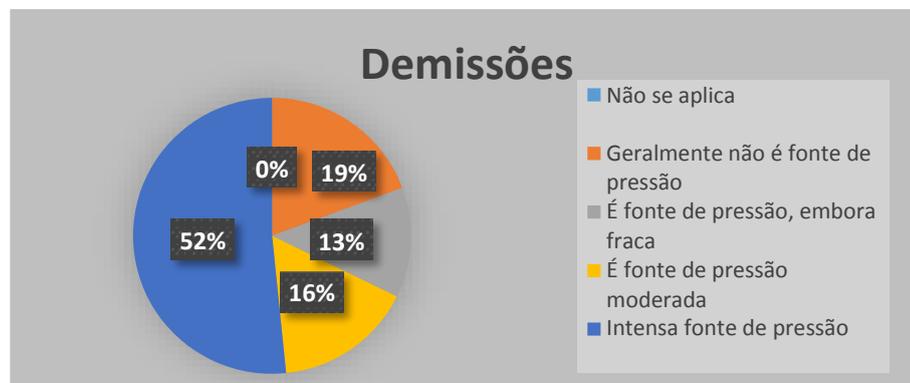
Mesmo alcançando bilhões em lucro, com crescimento de 20,9% em relação ao ano de 2015, o Bradesco já demitiu mais de 1500 bancários a nível nacional, sendo destes 38 do estado de Pernambuco. O perfil dos demitidos em maioria, têm décadas de dedicação ao banco. E, para obter ainda mais lucro, o Bradesco os demite sem qualquer reconhecimento do trabalho deles (JORNAL DOS BANCÁRIOS, 2016).

Por se tratar de empresa privada, os bancários do Banco Bradesco, estão mais expostos a demissões, fator agravante como mostra os dados do gráfico 32, onde nenhum entrevistado considerou este um fato que não causa estresse, a maioria considerou intensa fonte de pressão com o percentual de 52%, mais da metade dos entrevistados, seguido de 16% sentindo-se

moderadamente afetados, 13% considerando uma fonte de pressão fraca e 19% considera que geralmente não é fonte de pressão.

Como mencionado anteriormente pela Presidente da ISMA-BR, Ana Maria Rossi, o fator estressor estar relacionado com a autoestima do funcionário, com a personalidade e visão sobre o fato de cada indivíduo. Os bancários mostram estar inseguros, sendo necessário mais valorização por parte da empresa para minimizar esses números e não expor os funcionários a ansiedade referente a estabilidade profissional, que pode gerar desmotivação e adoecimento.

Gráfico 32: Percentual da intensidade do fator estressor demissão



Fonte: Dados da pesquisa, 2016

4.3.12 Estresse homens e mulheres

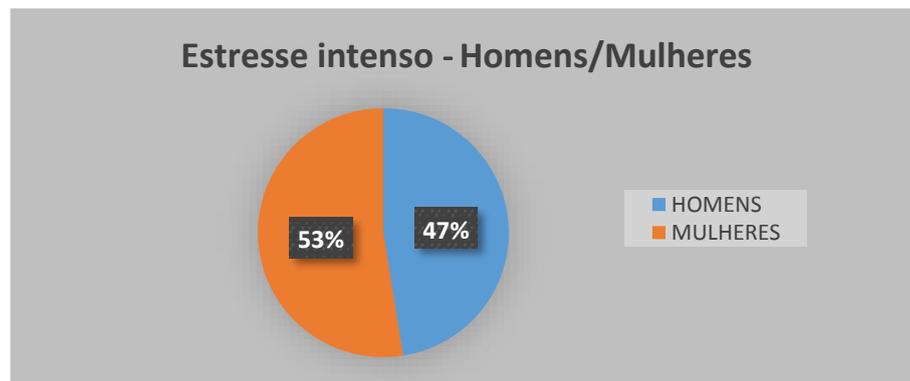
Vários estudos fazem a comparação entre o estresse entre o homem e a mulher. Até a década de 1970, os efeitos do estresse eram investigados preferencialmente em homens, visto que se acreditava que os ciclos hormonais das mulheres alteram negativamente os estudos. Nos dias atuais, as pesquisas demonstram que as mulheres possuem graus mais elevados de estresse que os homens, mas isso não se relaciona a penas aos fatores biológicos, mas está relacionado aos papéis sociais de homens e mulheres. As mulheres possuem dupla jornada, estando mais envolvidas nos cuidados domésticos e com os filhos. O que estende os níveis de estresse elevados mesmo após o expediente de trabalho, ao contrário dos homens (VIANA, et al 2010).

Como demonstra o gráfico 1 desta pesquisa, os bancários em sua maioria são do sexo masculino. No entanto, o gráfico 33, mostra que mesmo em maior quantidade, os homens demonstraram considerar o fator máximo da pesquisa (intensa fonte de pressão em quantidades menores em relação aos fatores estressores questionados. Já as mulheres, mesmo apresentando

um número menor de entrevistadas, apresentaram 53% do percentual que consideraram os fatores estressores de pesquisa como de intensa fonte de estresse.

Estes números comprovam que no ambiente organizacional da pesquisa, as mulheres estão mais afetadas pelos fatores estressores considerados. Estando mais sujeitas a desencadear problemas físicos ou mentais relacionados ao estresse.

Gráfico 33: Percentual de estresse mais intenso em homens e mulheres



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste último capítulo serão apresentadas as conclusões da pesquisa, limitações encontradas e por fim serão apresentadas recomendações para novas pesquisas.

5.1 CONCLUSÕES

Esta pesquisa buscou contribuir na análise de diversos fatores que podem desencadear um estresse negativo nos indivíduos, na percepção dos Bancários das agências Bradesco da Regional Caruaru-PE, visto ser um tema presente e de muita relevância no ambiente organizacional no contexto atual, pois pode causar sérios danos a vida do colaborador e consequências financeiras para os colaboradores.

Para melhor alcance dos objetivos desta pesquisa, foram abordados alguns conceitos referente ao estresse, para maior entendimento da problemática. Foi entendido, que os Bancários estão expostos a vários estressores, que podem estar relacionados ao fato de os funcionários estarem em uma região com altos índices de assaltos a bancos e por se tratar de empresa privada, exige mais dos colaboradores e gera uma certa insegurança quanto a instabilidade profissional.

Com base na análise dos dados da pesquisa, os bancários demonstram em sua maioria com baixa ou forte intensidade, se sentem afetados pelos fatores estressores mencionados na pesquisa, onde em todos os tópicos houve registro de influência estressora, não existindo nenhum caso em que o fator estresse foi desconsiderado pelos participantes.

A pesquisa demonstrou que os homens estão em maior quantidade na organização, porém as mulheres se sentem mais afetadas pelo estresse no ambiente organizacional, o que pode estar relacionado ao fato das responsabilidades de dupla jornada que as mesmas desencadeiam no dia-a-dia entre trabalho e tarefas domiciliares. A empresa pode buscar meios para minimizar esses números, sendo mais flexíveis com horários de chegada e saídas, que as vezes coincidem com a necessidade de levar ou buscar os filhos na escola, por exemplo.

Quanto ao fator tempo para descanso, a maioria dos entrevistados, com 58% do percentual, acham que não tem tempo suficiente disponível para descanso. Os incentivos que podem ser criados pela empresa, como mencionado no parágrafo anterior, pode fazer com que

tantos homens e mulheres se sintam mais confortáveis no ambiente de trabalho, sabendo que sua vida pessoal e profissional, podem ser associadas.

Um percentual de 32% dos bancários, em maioria, consideram os benefícios ofertados pela organização um fator de intensa fonte estressora, o que pode estar associado a necessidade de adequação as necessidades dos funcionários. É importando uma visão por parte da empresa, que investimentos na área de benefícios, faram que os funcionários trabalhem mais motivados e com seu grau de estresse dentro do permitido, tendo como provável reflexo, maior resultado para a organização, que não terá números elevados de funcionários adoecidos precisando ser afastados do trabalho ou com potencial reduzido.

O quesito sobrecarga de trabalho, também teve números significativos de bancários considerando fator de intensa fonte estressora, com percentual de 36%, o que pode ter relação com o grande fluxo de clientes nas agências e quadro reduzidos de funcionários, que acaba distribuindo de forma inadequada as funções na empresa, que são acompanhadas de uma cobrança elevada por cumprimento de metas e prazos determinados. Onde, em um número alarmante, 45% dos entrevistados consideraram a cobrança excessiva por produtividade um fator estressor intenso. E referente aos prazos para entrega dos compromissos, mais uma vez na maioria 39% se consideram estressados no nível máximo.

É importante que a organização tente associar o crescente resultado da empresa, com o investimento em maiores quantidades de funcionários e cobranças justas de serviços, para que com maior zona de conforto os funcionários possam continuar somando forças para o fluir da instituição.

A insegurança como fator estressor apresentou número relevante, sendo o item de maior intensidade estressora na pesquisa. Visto que a maioria, com percentual de 42% dos bancários, considerou intensa fonte estressora e nenhum entrevistado desconsiderou esta como fator não estressor. O que deve estar relacionado ao risco que os bancários estão expostos com o aumento de investidas contra bancos no ano de 2016.

Outro fator preocupante na pesquisa foi o assédio, que pode ter seu alto percentual associado as fortes cobranças por cumprimentos das metas e prazos determinados ou até fatores mais graves. Na pesquisa, as mulheres se apresentaram como as maiores prejudicadas por esse estressor, onde 69% considerou intensa fonte estressora. Como citado pelo Sindicato dos Bancários de Pernambuco (2016), o assédio das mulheres, podem vim procedidos muitas vezes do assédio sexual, o que pode agravar a situação. No entanto, ficou claro na pesquisa que

homens e mulheres estão sujeitos as relações desumanas, sem ética, agressoras que podem gerar o estresse proveniente do assédio, onde a empresa precisa intervir de forma mais imediata, para não causar danos à saúde do trabalhador.

A insegurança com a estabilidade profissional se mostrou elevada com um percentual de 52% dos entrevistados, considerando uma intensa fonte estressora. Por se tratar de uma instituição privada, pode transmitir uma certa ansiedade quanto ao futuro na carreira. Por outro lado, existe também o intenso investimento do banco em canais digitais, deixando claro que a instituição esta visando no futuro substituir o máximo o trabalho dos bancários, o que pode gerar desemprego e falta de oportunidades.

Esta pesquisa constatou um número considerável de estresse nos bancários em relação os fatores estressores que foram colocados em questão. Os bancários podem desenvolver uma fase de exaustão em relação ao estresse, desencadeando doenças ocupacionais prejudicando a empresa e mais ainda a qualidade de vida do indivíduo, caso não seja tomada medidas pela organização para minimizar estes fatores.

5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Devido ao ritmo de trabalho dos bancários, que sempre estavam sobrecarregados com grandes números de tarefas a fazerem, ou com grande fluxo de filas para atendimento, a contribuição para pesquisa se tornava algo difícil. Como as agências pesquisadas também possuem um certo grau de distância, dificultou a cobrança da participação e devolução dos questionários distribuídos. Desse modo, foram coletados apenas 31 questionários dos 86 funcionários das agências pesquisadas.

5.3 RECOMENDAÇÕES

Por se tratar de um tema vasto e de grande importância no cenário atual, o estudo teve como objetivo contribuir para analisar os fatores críticos do estresse organizacional, para que a empresa possa buscar meios de maximizar a qualidade de vida dos seus funcionários, e consequentemente otimizar ainda mais seus resultados, visto os funcionários serem fundamentais para o fluir da organização.

A categoria bancária tem muita contribuição para o desenvolvimento da economia, funcionando como intermediador financeiro, que com a oferta de produtos e serviços podem ser essenciais para o desenvolvimento de comércios e empresas em geral, financiando operações para fornecer crédito e estimular o crescimento do país. Muitas vezes estas instituições são alvos de críticas, causadas como reflexo da sobrecarga de atividades desempenhadas pelos funcionários, que muitas vezes comprometem a qualidade do serviço prestado.

Tendo em vista a importância do setor para sociedade e os estressores que os funcionários são expostos, comprometendo a qualidade de vida dos bancários e a qualidade dos serviços prestados, é que se recomenda para futuros estudos:

1. Aplicação de novos métodos de coleta de dados, de forma qualitativa para compreensão mais extensiva da percepção dos entrevistados.
2. A realização de pesquisas em instituições financeiras, do setor privado, assim como público, acerca do tema estresse, para assim entender-se melhor os fatores críticos da categoria como um todo.
3. Um estudo de comparação de níveis de estresse relacionado nas instituições financeiras públicas e privadas, com o intuito de entender se o ambiente influencia em uma maior satisfação dos profissionais, assim como, se a estabilidade do funcionário público pode gerar mais conforto ao funcionário, em comparação com os das instituições privadas, que neste estudo apresentaram altos níveis de estresse em relação a insegurança no setor.
4. Aplicações de questionários em organizações similares, a fim de verificar seus fatores críticos e após a implantação de melhorias, reaplicar o questionário para avaliar se a satisfação dos funcionários foi elevada.

REFERÊNCIAS

BRADESCO, **Informações financeiras.** Disponível em: <https://www.bradescom.com.br/site/conteudo/informacoes-financeiras/relatorios-trimestrais.aspx?secaoId=810>. Acesso em: 11 nov. 2016.

BRITO, Lucas Charão et al. Análise de correspondência entre a abordagem biopsicossocial e organizacional da QVT com as dimensões da síndrome de *burnout*. **Revista Gestão & Regionalidade**, v. 31, n. 93, 2015. Disponível em: http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/2913/1823. Acesso em: 27 set. 2016.

BRUCE, A. SHATTÉ, A. PERLMAN, A. **Estresse: como lidar com as emoções que tiram você do sério.** Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

CATALDI, M. J. G. **Stresse no meio ambiente de trabalho.** 3ª ed. São Paulo: LTr, 2015.

CECILIO-FERNANDES, Dario; NORONHA, Ana Paula Porto. Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho de funcionários públicos. **Psicologia em Revista**, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 621-637, jul. 2016. ISSN 1678-9563. Disponível em: <<http://200.229.32.55/index.php/psicologiaemrevista/article/view/P.1678-9523.2015V21N3P621/9633>>. Acesso em: 18 out. 2016.

CHIAVENATO, I. **Construção de Talentos - Coaching & Metoring.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2010.

CIDADE, Paulo; BASSANI, Ivo Daniel. **Ergonomia participativa em agência bancária: ouvindo o trabalhador.** Disponível em: www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_TN_WIC_177_007_22563.pdf. Acesso em: 06 nov. 2016.

COCCHIARA, F. K; GAVIN, D. V; QUICK, J. C. As ferramentas “certas”: lições sobre a resposta ao stress do sexo oposto. IN: ROSSI, A.M; MEURS, J.A; PERREWÉ, P.L. (org). **Stress e qualidade de vida no trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários.** Atlas: São Paulo, 2013. p. 87.

COSTA, Caroline Werner Gabriel Santos da. **Fatores estressores no ambiente de trabalho docente: uma investigação em uma universidade privada.** 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Estratégia; Qualidade; Gestão Ambiental; Gestão da Produção e Operações) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/15097>. Acesso em: 06 nov. 2016.

COSTA, Maria Teresa Pires; BORGES, Livia de Oliveira; BARROS, Sabrina Cavalcanti. Condições de trabalho e saúde psíquica: um estudo em dois hospitais universitários. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v.15, n.1, p.43-58, mar. 2015. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198466572015000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 set. 2016.

DA SILVA ROCHA, Ivanildes et al. Estresse Ocupacional na Docência: Revisão da Literatura. **Id on Line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 10, n. 30, p. 282-301, 2016. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/471>. Acesso em: 18 nov. 2016.

Ferreira, A. R. P. (2016). **Stress ocupacional e burnout em professores universitários.** (Dissertação de Mestrado), Universidade Portucalense, Portugal. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11328/1526>. Acesso em: 27 set. 2016.

FERREIRA, Leonardo de Oliveira et al. Um estudo sobre síndrome do burnout em funcionários de agência bancária da cidade de Juazeiro-BA. **Caderno de Cultura e ciência**, v.15, n.1, 2016. Disponível em: <http://periodicos.urca.br/ojs/index.php/cadernos/article/view/1044>. Acesso em: 08 nov. 2016.

FERREIRA, Mário César; SEIDL, Juliana. Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 2, p. 245-254, 2009. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ptp/v25n2/a13v25n2.pdf. Acesso em: 18 nov. 2016.

FOLHA PE, **Economia no agreste de Pernambuco.** Disponível em: <http://www3.folhape.com.br/cms/opencms/folhape/pt/economia/noticias/arqs/2016/01/0380.html>. Acesso em: 28 set. 2016.

FREITAS, A. R. G. de. **O estresse ocupacional e sua influência na QVT dos funcionários de uma instituição financeira, em Campina Grande - PB.** 2015. 22f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2015. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/11216>. Acesso em: 27 set. 2016.

FREITAS, Cristina Penido. A natureza particular da concorrência bancária e seus efeitos sobre a estabilidade financeira. **Economia e Sociedade**, v. 6, n. 1, p. 51-83, 2016. Disponível em: www.eco.unicamp.br/docprod/downarq.php?id=455&tp=a_. Acesso em: 19 set. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**, 4. Ed. Editora Atlas; 2002

GLOBO, **Quatro agências bancárias são alvos de bandidos no grande Recife.** Disponível em: <http://g1.globo.com/peernambuco/noticia/2016/09/quatro-agencias-bancarias-sao-alvo-de-bandidos-no-grande-recife.html>. Acesso em: 28 set. 2016.

GÜNTHER, Hartmut. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 22, n. 2, p. 201-210, 2006. Disponível em: www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a10v22n2. Acesso em: 19 nov. 2016.

JFP NOTÍCIAS, **Eustresse e Distresse.** Disponível em: <http://www.jfpnoticias.com.br/2014/05/30/estresse-eustresse-e-distresse-professor-adhemar/>. Acesso em: 07 nov. 2016.

JR, J. J. H; SAUTER, S. L. Prevenção do stress ocupacional: um panorama das diferentes abordagens. IN: ROSSI, A.M; MEURS, J.A; PERREWÉ, P.L. (org). **Stress e qualidade de vida no trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários.** Atlas: São Paulo, 2013. p. 194-206.

KOLTERMANN, Annie Pozeczek et al. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde (Santa Maria)**, v. 37, n. 2, p. 33-48, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistasauade/article/download/2856/2752>. Acesso em: 06 nov. 2016.

LASCIO, R.H.C.Di. Qualidade de vida no trabalhador: sentido e significado para empresa e colaborador. IN: ROSSI, A.M; MEURS, J.A; PERREWÉ, P.L. (org). **Stress e qualidade de vida no trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários.** Atlas: São Paulo, 2013. p. 37-38.

LEMOS, J. **Explosões de agências bancárias crescem 27% em Pernambuco, alvo principal são as cidades do interior.** Disponível em: <https://camocimvipnews.wordpress.com/2016/01/01/explosoes-de-agencias-bancarias-crescem-27-em-pernambuco-alvo-principal-sao-as-cidades-do-interior/>. Acesso em: 28 set. 2016.

LIMA, T. C. S.; MIOTO, C. T. **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica.** Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-49802007000300004&script=sci_abstract. Acesso em: 14 nov. 2016;

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática.** 4^a ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LIPP, Marilda E. Novaes et al. A relação entre stress, padrão tipo A de comportamento e crenças irracionais. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, V. 6, Nº 3, pp. 309-323. Disponível em: <https://revistaptp.unb.br/index.php/ptp/article/view/1406>. Acesso em: 02 nov. 2016.

LUZIO, Eduardo. **A importância do reconhecimento pessoal.** Disponível em: <https://eduardoluzio.wordpress.com/2010/10/14/a-importancia-do-reconhecimento/>. Acesso em: 18 nov. 2016.

MACIEL, R. H.; CAVALCANTI, R.; MATOS, T. G. R.; RODRIGUES, S. **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia.** *Psicologia & Sociedade*; 19 (2): 117-128, 2007. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/seerpsicsoc/ojs2/index.php/seerpsicsoc/article/viewFile/2692/1617>. Acesso em: 19 set. 2016.

MARIANO, Maria do Socorro Sales. **Representações sociais sobre o trabalho : um estudo da qualidade de vida no trabalho do policial militar em Aracaju/SE.** 2015. 174 f. Tese (Pós-Graduação em Sociologia) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2015. Disponível em: <https://bdtd.ufs.br/handle/tede/2852#preview-link0>. Acesso em: 27 set. 2016.

MEDEIROS, S. R. A nossa luta de cada dia. **Jornal dos Bancários**, Recife, 31 out. 2016. p. 2-4

NETO, Reginaldo da Paixão; ALELUIA, Ítalo Ricardo Santos. Associação entre estresse ocupacional e agravos cardiovasculares: uma revisão de literatura. **Gestão e Saúde**, Brasília, DF. Brasil, v. 7, n. 2, p. Pág. 758-772, fev. 2016. ISSN 1982-4785. Disponível em: <<http://gestaoesaude.unb.br/index.php/gestaoesaude/article/view/547>>. Acesso em: 27 set. 2016.

NUNES, N. A.; MOLINA, F. B.; ZOLA, T. R. P.; LAURIS, J. R. P.; NUNES, O. B. C. Avaliação do nível de estresse emocional em bancários de Cafelândia/SP e percepção de sintomas bucais. **Revista da Faculdade de Odontologia de Lins**, v. 17, p. 23-32, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistasaude/article/download/2856/2752>. Acesso: 28 set. 2016.

PAPARELLI, Renata. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 139-146, Junho 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572011000100013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 set. 2016.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estud. Psicol.*, v. 9, n. 1, p. 45-49, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413294X2004000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 17 out. 2016.

PIOVESAN, Armando; TEMPORINI, Edméa Rita. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Rev Saúde Pública**, v. 29, n. 4, p. 318-25, 1995. Disponível em: www.revistas.usp.br/rsp/article/viewFile/24130/26095. Acesso em: 19 nov. 2016.

PREVIDÊNCIA SOCIAL, **Saúde e segurança do trabalhador**. Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/a-previdencia/saude-e-seguranca-do-trabalhador>. Acesso em: 08 nov. 2016.

ROCHA, Ivanildes da Silva et al. Estresse Ocupacional na Docência: Revisão da Literatura. **Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, V.10, N. 30. Supl 2, Julho/2016. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/471/581>. Acesso em: 17 out. 2016.

SILVA, Cássia Aparecida Lopes da. **Comunicação organizacional na gestão do trabalho: papéis dos gestores de equipe e natureza da comunicação.** 2016. Disponível em: bdtd.ibict.br/vufind/Record/URGS_fbac79bf4b43b683883634ca8ebdda35. Acesso em: 18 nov. 2016.

SILVA, Fernanda Coelho da; BRAGA, Pamilla Servare; ALVEZ, Luciano de Oliveira. **A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário.** Disponível em: www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/35916330.pdf. Acesso em: 08. Nov. 2016.

SILVA, L. C.; SALLES, T. L. A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de carreira e pessoas**, v. 6, n. 2, p. 234-247, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20503/recape.v6i2.29361>. Acesso em: 29 set. 2016.

SILVA, Luiz Sérgio; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães e SAKURAI, Emília. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública* [online]. 2007, vol.23, n.12, pp.2949-2958. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2007001200016>. Acesso em: 04 nov. 2016.

SILVA, Marcelo Gonçalves; BARROS, Bruna Paes. Percepção de estresse de servidores na atenção básica de saúde de Dourados-MS. **Revista Saúde em Redes.** 2015; 1 (4): 35 – 52. Disponível em: <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/637> Acesso em: 20 out. 2016.

SILVA, R. M; GOULART, C.T; LOPES, L. F. D; COSTA, A. L. S; GUIDO, L. A. Avaliação do estresse em estudantes de enfermagem – padronização da análise. IN: ROSSI, A.M; MEURS, J.A; PERREWÉ, P.L. (org). **Stress e qualidade de vida no trabalho: melhorando a saúde e o bem-estar dos funcionários.** Atlas: São Paulo, 2013. p. 56-61.

SILVA, Thiago. **A qualidade de vida no trabalho dos bancários de instituições privadas.** Disponível em: www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/.../dissertacao_thiago_silva_2013.pdf. Acesso em: 19 set. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CARUARU-PE, **Motivos que levaram os bancários à greve.** Disponível em: <http://www.bancarios-caruaru.com.br/noticias/258-motivos-que-levaram-os-bancarios-a-greve>. Acesso em: 22 set. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO. Insegurança ainda assusta. **Jornal dos Bancários**, Recife, 01 set. 2016. p. 1-2

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO. **Sé é público é para todos**. **Jornal dos Bancários**, Recife, 11 de jun. 2016. p. 2-3. **BRADERSCO, Sobre o Bradesco**. Disponível em: <https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>. Acesso em: 19 set. 2016.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO. Sindicato discute sobre assédio sexual nos bancos. **Jornal dos Bancários**, Recife, 01 abril 2016. p. 3.

SIRVERS, L. S.; MULLER, F. G. **Saúde mental do trabalhador: relações entre síndrome de burnout e estresse**. Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2016/02/La%C3%ADse-Sacani-Sievers.pdf>. Acesso em: 27 set. 2016.

SOUZA, M. S. V. B. **Revisitando o significado do estresse no contexto das organizações: uma breve revisão teórico-conceitual**. Disponível em: http://www.repositorio.uniceub.br/handle/235/7994?mode=full&submit_simple=Mostrar+registro+completo+do+item. Acesso em: 18 out. 2016.

VIANA, M.S. et al. Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. **Motri**, Vila Real, v. 6, n. 1, p. 19-32, 2010. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646107X2010000100003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 19 nov. 2016.

WAGNER, Luciane Raquel et al. Relações interpessoais no trabalho: percepção de técnicos e auxiliares de enfermagem. **Cogitare enferm**, v. 14, n. 1, p. 107-13, 2009. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/view/14123/9494>. Acesso em: 16 nov. 2016.

WEISS, B. **Eliminando o estresse**. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

ZAMBOM, Everton. **Estratégias de prevenção ao estresse ocupacional de professores do ensino superior privado**. 2014. 131 f. Tese de doutorado – Programa de pós-graduação em educação – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <http://repositorio.pucrs.br/dspace/handle/10923/5692>. Acesso em: 08 nov. 2016.

ZARIFE, Pricila de Sousa; PAZ, Maria das Graças Torres da Paz. Percepção de estresse organizacional de estresse em trabalhadores de um banco público. **Revista Científica Hermes** n. 15, p. 285-304, jan-jun, 2016. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:C6t2d3h1avMJ:www.administradores.com.br/producao-academica/percepcao-de-estresse-organizacional-em-trabalhadores-de-um-banco-publico/6845/download/+&cd=3&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso: 20 out. 2016.

ZILLE, Maria Imaculada Pereira. **Estresse ocupacional na administração pública: estudo com gerentes do Serviço Federal de Processamento de Dados**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Curso de Especialização em Gestão Pública – UNISERPRO, 2015. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/127289>. Acesso em: 20 set. 2016.

ANEXO A

Este questionário faz parte do trabalho de conclusão de curso (TCC) produzido pela aluna Jéssica Franciele da Silva Gomes, graduanda em administração pela Universidade Federal de Pernambuco, Campus do Agreste, com tema: *Fatores Estressores nas agências Bradesco Regional Caruaru-PE*. Seu objetivo é investigar os fatores estressores pertinentes ao ambiente de trabalho do bancário. Busque responder o questionário preenchendo as linhas e marcando com um “X” nas respostas que mais forem adequadas a você. Não deixe questões sem responder, pois, sua cooperação e sinceridade são fatores decisivos para eficácia desta pesquisa.

Perfil do Entrevistado

1-Gênero: a. Masculino b. Feminino c. Outros

2-Idade: _____

3-Estado Civil: a. Solteiro(a) b. Casado(a) c. Divorciado(a)

d. Viúvo(a) e. Outro. Especifique: _____

4-Caso esteja casado (a) ou vivendo com alguém atualmente, o (a) companheiro (a) trabalha?

a. Sim b. Não

5-Número de filhos que vivem com você: _____

6-Grau de Instrução: a. Apenas graduação b. Especialização ou pós-graduação

c. Mestrado d. Doutorado e. Pós-doutorado

7-Há quanto tempo trabalha na instituição? _____ anos.

8-Qual é a sua carga horária média nos dias atuais? _____ horas semanais.

9-Qual sua renda média aproximada? R\$ _____

10-Você tem tempo suficiente para descansar / relaxar? a. () Sim b. () Não

11-Você pratica alguma atividade física? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes
d. () Sempre

12-Você fuma? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes d. () Sempre

13-Você consome bebidas alcoólicas? a. () Nunca b. () Raramente c. () Às vezes
d. () Sempre

Seu Ambiente de Trabalho

14- Os itens listados abaixo são considerados fatores estressores. Nesta parte do questionário, sua função é marcar um “X” na opção que melhor indica o fator estressor *existente* no seu ambiente de trabalho, identificando com qual *intensidade* tal fator o afeta *atualmente*.

Número	Fator estressor
0	Não se aplica
1	Geralmente não é fonte de pressão
2	É fonte de pressão, embora fraca
3	É fonte de pressão moderada
4	Intensa fonte de pressão

	Fatores Estressores	0	1	2	3	4
1.	Sobrecarga de trabalho					
2.	Pouco trabalho a ser realizado					
3.	Trabalhar por mais de um turno					
4.	Horas extras					
5.	Ambiente de trabalho com temperatura inadequada					
6.	Ambiente de trabalho barulhento					
7.	Ambiente de trabalho com iluminação inadequada					
8.	Falta de recursos ou mau funcionamento de equipamentos					
9.	Manter-se atualizado com novas técnicas e/ou tecnologia					
10.	Supervisionar o trabalho de outras pessoas					

11.	Prazos					
12.	Mudanças na forma como deve realizar o trabalho					
13.	Depender de outros membros da equipe					
14.	Falta de controle sobre o trabalho (autonomia)					
15.	Falta de flexibilidade de horário					
16.	Conflito de papéis					
17.	Ambiguidade de papéis					
18.	Exigência excessiva de produtividade					
19.	Treinamento ou desenvolvimento inadequado ou de pouca qualidade					
20.	<i>Feedback</i> inadequado sobre desempenho					
21.	A ausência de perspectiva de crescimento na carreira					
22.	Trabalhar em tarefas as quais considera não estar qualificado (a)					
23.	Insegurança no trabalho					
24.	Salário insatisfatório					
25.	Falta de incentivos salariais e benefícios					
26.	Falta de treinamento					
27.	Falta de experiência					
28.	Discriminação e favoritismo					
29.	Bullying					
30.	Assédio					
31.	Fraco apoio dos colegas					
32.	Competição excessiva					
33.	Relacionamento ruim com os colegas					
34.	Má gestão da instituição					
35.	Participar de reuniões					
36.	A comunicação não é eficiente (falta de informação)					
37.	Fofocas					
38.	Crenças pessoais conflitantes com a organização					
39.	Excesso de burocracia					
40.	Demissões					
41.	Cultura da culpa					
42.	A atitude do (a) companheiro (a) em relação à minha carreira					
43.	Pouco ou nenhum tempo para descansar					
44.	Morte ou doença de familiares					
45.	O tempo gasto no trabalho em relação ao tempo gasto com a família					
46.	Viagens casa/trabalho/casa					