



# **ESTRESSE OCUPACIONAL NO SETOR DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: Um estudo com servidores de uma agência bancária**

**Bruna Maia Crisostomo**  
**bruna.maia1510@gmail.com**  
**UNIBH**

**Samara Karen Chiarelli Braga**  
**samarachiarelli@yahoo.com.br**  
**UNIBH**

**Felipe Gouvêa Pena**  
**felipegouveap@hotmail.com**  
**UNA**

**Silvana Alves de Oliveira**  
**silvanaoliveira@unibh.br**  
**UNIBH**

**Simone Aparecida Simões Rocha**  
**simone.a.s.rocha.ufop@gmail.com**  
**UFOP**

**Resumo:** O estresse ocupacional é um fator de exaustão no ambiente laboral e é uma das principais causas de adoecimento, comprometendo o bem-estar psicológico e físico dos colaboradores. Nesse cenário, destaca-se a classe dos bancários, que são submetidos diariamente a uma grande pressão para o cumprimento das metas, exigências de competição do mercado, cobranças e sobrecarga de tarefas. Esta pesquisa tem como objetivo analisar se um grupo de bancários, atuantes na cidade de Belo Horizonte-MG, possui ou apresenta tendência a quadros de estresse ocupacional. Para tanto, foi utilizada a metodologia descritiva, baseada em um questionário aplicado a 17 colaboradores. As respostas não evidenciaram claramente a origem do estresse, apesar de demonstrarem sua natureza institucionalizada.

**Palavras Chave:** Estresse - Adoecimento - Bancários - Trabalho -

## 1. INTRODUÇÃO

O estresse ocupacional surge perante um momento de bastante desgaste psicológico ou físico e tem sido um estudo de imensa relevância por ser um dos principais fatores de adoecimento na vida profissional, social e afetiva. Esse transtorno afeta constantemente a qualidade do rendimento e da produção, podendo favorecer o baixo desempenho profissional, a alta rotatividade de funcionários e falta de concentração dos colaboradores.

Segundo o Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo (2019), o estresse ocupacional afeta muitas instâncias do setor de serviços, dentre as quais se destaca o segmento bancário. Destaca-se que os colaboradores diariamente estão sujeitos a várias fontes de tensão, como atender às demandas e atingir as metas impostas, que configuram alta exigência de desempenho, intensificação do trabalho e pressão por resultados, carga horária excessiva, dentre outras situações.

De acordo com Zanelli (2010), perante os aspectos do ambiente laboral associados ao estresse ocupacional no mercado, um fator que permanece em evidência é a importância de se preocupar com a relação entre estresse e trabalho. As condições do trabalho podem acarretar um grande risco à saúde e ao bem-estar do colaborador, assim como gerar impactos negativos para o próprio empregador e/ou a empresa. Sabe-se da importância que o trabalho tem na vida das pessoas, já que ele é fonte de renda, formação de identidade, inserção social e um fator relevante para satisfação das necessidades básicas. No entanto, é preciso trazer ao debate, cada vez mais, os efeitos e desdobramentos que o estresse ocupacional tem trazido à sociedade.

Segundo Lima *et al.* (2019), o mercado de trabalho encontra-se, atualmente, cada vez mais competitivo, podendo oferecer remunerações mais variadas e mais sedutoras, a depender da área. Nessa seara, o setor bancário está cada dia mais atrativo, se comparado com outras profissões. Todavia, tem apresentando alguns problemas de âmbito da saúde ocupacional. Logo, por isso e por estar diretamente ligado à economia do país, o debate sobre o assunto é muito importante.

Destarte, as organizações precisam entender a relevância da saúde dos seus colaboradores para ofertarem uma melhor qualidade dos seus serviços. Assim, além de preocuparem-se quanto à gestão de seus recursos humanos, poderão proporcionar o engajamento da equipe e obter melhores resultados. Nesse contexto, o trabalho teve como objetivo analisar se um grupo de bancários, atuantes na cidade de Belo Horizonte-MG, possui ou apresenta tendência a quadros de estresse ocupacional.

O tema apresentado possui alto grau de relevância, de acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2017), pois o estresse no Brasil ocupa a terceira posição de incapacidade para o trabalho, sendo considerado um importante fator prejudicial devido seu envolvimento direto com o público e condições ambientais, contribuindo, portanto, para o aumento do cansaço físico, perturbação e desânimo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Significado de Trabalho

Segundo Godinho (2018), o significado de trabalho tem origem latina, sendo sua forma original *tripalium*, que é uma junção de *tri* (três) com *paliu* (paus). Este, por sua vez, era um instrumento de tortura na Europa na Idade Média, cujo significado se estendeu ao termo *labor*. Por isso, o trabalho, em especial o braçal, geralmente empreendido por pobres e escravos, com extensas horas de duração, adquiriu a conotação do “ser torturado”. Atualmente, esta conotação ainda persiste rescinde, apesar de prevalecer um sentido mais genérico, que é a



aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim. Como assegura Goulart (2006), o significado de trabalho é para o homem, atualmente, um meio de obter recursos materiais e financeiros para sustento e crescimento próprio e para as organizações. O trabalhador tem, hoje, uma importância fundamental para a engrenagem da sociedade.

Para Nóbrega (2015), o significado de trabalho facilita a produção de bens e serviços para a sociedade e está ligado à saúde mental e física do ser humano. Apesar dos efeitos sobre essas faculdades, o trabalho busca a estabilidade e o crescimento da sociedade. Ele permite ao homem adquirir várias experiências e descobrir quais são as suas habilidades, na busca de melhorar o seu desenvolvimento como pessoa produtiva perante a sociedade. O trabalho tem, portanto, o sentido de levar o trabalhador sempre ao crescimento e à evolução como profissional, já que exige um esforço físico e intelectual da pessoa.

O trabalho permite o alcance dos objetivos profissionais e pessoais, oportunizando, pois, o crescimento e criação da identidade do indivíduo. Por meio do trabalho são descobertas habilidades e contribui-se com o desempenho de outras, aprimorando-se os conhecimentos e permitindo a compreensão das limitações existentes. Nesse sentido, o trabalho é tomado como um produto que o trabalhador vende ao seu chefe, com intuito de receber por ele. Por trás do produto e do serviço, está o esforço do trabalhador, seu tempo, suas habilidades e seus conhecimentos. Ainda sobre o trabalho, para Nóbrega:

Com as transformações do mundo do trabalho, decorrentes dos avanços tecnológicos e da sociedade, os conceitos alteraram-se. O trabalho, antes tido como tortura, deu lugar ao trabalho como fonte de realização pessoal e social. O trabalho é considerado meio pelo qual o indivíduo se torna digno. Nesse sentido, o significado de trabalho permite ao trabalhador gerar lucro, o que faz com que ele se exponha a riscos e gere adoecimento, caso ele não siga as instruções devidas (NÓBREGA, 2015, p. 18).

Em função disto, é importante compreender que trabalho é a prática exercida pelo homem, que buscando atender às condições e quesitos, possui intuito de gerar o seu próprio capital. Dessa mesma forma, o significado de trabalho é como um gerador de capital próprio, porém, neste íterim, é necessária bastante atenção à dedicação ao trabalho para não transformá-lo em algo inconveniente para o próprio bem-estar e o bem-estar social.

## **2.2 O processo de adoecer no ambiente laboral**

Segundo Minayo, Machado e Pena (2011), o processo do adoecimento do trabalhador caracteriza-se, inicialmente, pela falta de ânimo, pela dor física e pelo sofrimento mental, quando não existe mais satisfação com o trabalho. O colaborador começa a se cobrar constantemente, gerando uma desorganização e, em muitos casos, até regressão das atividades. Como esclarece Greenberg (2002), o processo de adoecimento do trabalhador ocorre, principalmente, pela ruptura da satisfação com o trabalho, levando à frustração, ao estresse e ao esgotamento emocional e mental, resultados do ambiente que a organização gerou ao seu colaborador.

Para Mendes (2007), o processo de adoecimento do trabalhador é fruto do sofrimento na atividade laboral e da sobrecarga de atividades, refletindo a insatisfação, medo e desqualificação ao serviço prestado:

Esse sofrimento está relacionado à desestabilização das relações de solidariedade; ele é vivenciado quando a organização do trabalho impõe situações de estresse, muitas vezes relativas aos processos de avaliação, nas quais o trabalhador se paralisa diante das ruínas da solidariedade e da insensibilidade progressiva ao sofrimento dele mesmo e dos outros. A violência tem nas suas bases a solidão afetiva, o abandono e a desolação relacionados ao trabalho (MENDES, 2007, p. 56-57).

Como se pode observar nessa citação, o processo do adoecimento do trabalhador é aplicado a todos os profissionais da organização. Perceptivelmente, a aplicação pode ser utilizada para descrever a falta do equilíbrio da saúde do colaborador, que resulta em uma baixa qualidade da produção e serviços. Para relatar o estado de fraqueza que o colaborador vai se sujeitando, derivado de um processo de estresse, frustrações e exaustão física e mental pode-se citar, como exemplo, o sofrimento pela falta de valorização.

Para Mendes (2007), ao mesmo tempo em que a valorização é uma das formas fortalecedoras do psicológico e da saúde do trabalhador, ela também pode ser um modo de incentivar o colaborador a realizar suas atividades com maior desempenho e dedicação. A atividade laboral ligada à satisfação do sujeito é algo importante para a instituição, para que haja conexão entre empresa e o funcionário, resultando em uma melhor produtividade. O que ocorre é que a organização que atribui a valorização do funcionário acaba por conduzir o profissional ao extremo estresse em nome de uma garantia de reconhecimento no trabalho.

### 2.3 Estresse Ocupacional

Segundo Benevides (2002), o estresse é entendido como uma modificação negativa que o indivíduo sofre, ocorrida por conflitos físicos e mentais. Portanto, o termo “estresse” está associado a uma reação ou efeito singular do organismo frente a qualquer imposição. Os agentes estressores, de acordo com a autora supracitada, podem se manifestar em três instâncias: intelectual, comovente, extrínseca/intrínseca. É importante enfatizar que o estresse tem comportamentos diversos e cada pessoa reage ao contexto de maneira diferente.

Como assegura Zimpel (2005), o estresse é o excesso ou a ameaça de uma necessidade de fugir de uma situação desagradável, que geralmente é vinculada a fatores de ansiedade e cansaço extremo. O estresse possui, portanto, duas vertentes que são: eustress, que é benéfico à saúde, pois encoraja e impulsiona atitudes assertivas; e distress, que é nocivo à segurança e à tranquilidade por forçar consequências prejudiciais à vida (ZIMPEL, 2005).

Também nesse sentido, e complementarmente, o estresse, para Lipp (2013), é conceituado como uma disposição que o organismo responde a ocorrências agradáveis e desagradáveis. Quando o equilíbrio é rompido, pode haver a ausência de entusiasmo. A permanência do estresse no indivíduo é determinada, segundo Lipp (2003), pela coragem de enfrentar adversidades no caminho. Nesse sentido, conforme a persistência se intensifica, as chances de reagir aos problemas são melhores. A autora acima mencionada relata também que o estresse pode estar associado a outras doenças físicas (problemas dermatológicos, gastrointestinais, cardíaco e outros.). Porém, adverte que nada adianta tratar das doenças visíveis e desconsiderar os aspectos de fenômenos mentais.

De acordo com Guimarães e Grubits (2004), o estresse ocupacional está relacionado às mudanças financeiras, técnicas, bem como a qualquer experiência que desencadeia decepções e medos. Geralmente, está vinculado a colaboradores com um tempo de casa mais longo e com dificuldades de adaptação à tecnologias. O estresse é, portanto, a consequência de situações de aflição e intimidação. Nesse sentido, trabalhos que exigem demanda alta de resultados e uma margem de decisão imediata estão agregados a alta probabilidade de estresse ocupacional.

Ainda considerando o entendimento de Guimarães e Grubits (2004), tudo o que está intercalado com mudanças pode afetar sensitivamente a percepção do indivíduo, deixando o mesmo em uma conjuntura vulnerável. Sabe-se do compromisso que o funcionário tem na organização e da incumbência por rendimentos. Entretanto, é preciso ponderar que, se estiver aborrecido, deprimido e doente, dificilmente conseguirá se dedicar às suas atividades, ocasionando em uma prostração perceptível.

## Segundo Goldoni:

O estresse, portanto, funciona como um mecanismo de defesa, uma espécie de reflexo automático, acionado diante uma situação de perigo. Seja uma situação "real" (concreta), como um acidente de carro, seja "imaginária" (de natureza psicológica), como medo de perder a pessoa amada por exemplo. Nesse sentido, Estresse permite um cenário para o adoecimento mental do indivíduo (GOLDONI, 2012, p. 9).

Assim, deve-se considerar a importância do reconhecimento prévio e das oscilações e motivos que causam a perda de saúde do trabalhador e que sejam passíveis de tratamento. Tendo essas informações será possível pensar numa maior harmonização entre saúde do trabalhador, produtividade e lucros. Essa missão deve ser assumida pelos gestores contemporâneos.

### 3. METODOLOGIA

Esta pesquisa possui caráter descritivo, configurando-se, portanto, como uma pesquisa de cunho quantitativo. Os estudos descritivos têm como característica discorrer e investigar sobre um fenômeno específico ocorrido (PRODANOV, 2013).

A técnica utilizada foi o estudo de caso, pois ele permite uma análise mais aprofundada da realidade da pesquisa. Segundo Gil, (2018, p 33)

O estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos casos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento; tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados.

Essa pesquisa teve como método de coleta de dados a utilização de fontes primárias. Dessa forma, esta pesquisa tem como procedimento de coleta de dados o questionário. Este se configurou como o elemento fundamental para a realização deste estudo, pois por meio do mesmo se consegue observar as situações de trabalho dos colaboradores bancários. O questionário, por sua vez, é um instrumento padronizado que busca a resposta para perguntas definidas em razão de alguma solução ou definição (GIL, 2018). Destaca-se que a amostra da pesquisa se configurou como não-probabilística.

A pesquisa ocorreu em uma agência bancária da cidade de Belo Horizonte devido à facilidade do acesso aos entrevistados. Nela existem 40 funcionários e, desses, 17 pessoas aceitaram participar. A agência atua no segmento financeiro e possui condições favoráveis para continuar ampliando sua carteira de crédito e manter a liderança no mercado.

Abaixo, segue o quadro com a descrição do perfil dos sujeitos participantes.



**QUADRO 1 – Perfil dos sujeitos participantes.**

	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Cargo</b>
Entrevistado 1	Feminino	41-45 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 2	Masculino	41-45 anos	Especialização	Gerente de Setor
Entrevistado 3	Masculino	41-45 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 4	Feminino	41-45 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 5	Feminino	26-40 anos	Ensino Superior	Assistente
Entrevistado 6	Masculino	36-40 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 7	Masculino	Mais de 51 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 8	Masculino	31-35 anos	Ensino Superior	Assistente de Negócios
Entrevistado 9	Feminino	Mais de 51 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 10	Masculino	41 -45 anos	Ensino Superior	Analista
Entrevistado 11	Masculino	36 -40 anos	Especialização	Gerente
Entrevistado 12	Feminino	31 - 35 anos	Especialização	Gerente de Relacionamento PJ
Entrevistado 13	Feminino	26- 30 anos	Especialização	Assistente
Entrevistado 14	Masculino	Mais de 51 anos	Especialização	Analista
Entrevistado 15	Feminino	Mais de 51 anos	Especialização	Gerente de Relacionamento
Entrevistado 16	Feminino	36 -40 anos	Especialização	Assistente
Entrevistado 17	Feminino	45- 50 anos	Especialização	Analista

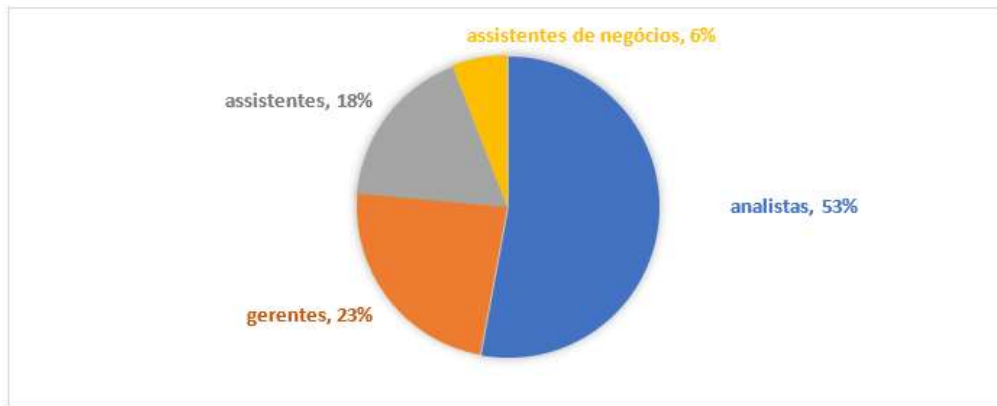
Fonte: dados da pesquisa (2019).

Para coleta de dados foi utilizado um questionário com 68 perguntas fechadas, um questionário validado e construído por Oliveira (2014) buscando obter conhecimentos mais relevantes sobre o tema. Este questionário constitui a ferramenta metodológica que direcionou a pesquisa, sendo que sua elaboração visou discutir questões de relevância para os colaboradores da agência.

O referido questionário configurou-se em instância virtual, disponibilizado em um link (por meio de um formulário web elaborado a partir do Google Forms, aplicativo do Google que permite a criação, compartilhamento e disponibilização de formulários na web) e foi encaminhado aos colaboradores de uma agência bancária de Belo Horizonte no mês de setembro de 2019. As respostas foram obtidas no mesmo mês.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Para conhecer o público alvo da pesquisa foram elaborados 2 campos de respostas: sexo e cargo. Do total de 17 colaboradores, 47% são do sexo masculino e 53% são do sexo feminino. Já acerca do cargo observou-se que os respondentes atuam como assistentes, assistentes de negócio, analistas e gerentes, conforme demonstrado no gráfico 1.

**Gráfico 1 – Perfil dos colaboradores quanto ao cargo ocupado**


Fonte: dados da pesquisa (2019).

Constatou-se que 53% são analistas; 23%, gerentes; 18%, assistentes; e 6% são assistentes de negócios. Desse percentual, 82% fizeram especialização e 18% Curso Superior. Referente à idade dos colaboradores, há uma amostra de 26-30 anos representando 6%; 31-35 anos representando 12%; 36-40 anos, 23%; 41-45 anos, 30%; 46-50 anos, 6%; ou mais de 51 anos representando 23%.

A seguir estão demonstradas as respostas dos participantes quando indagados sobre como se sentem ou se comportam no trabalho.

**Quadro 2 – Respostas à indagação: “Como você se sente ou se comporta no trabalho?”.**

1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	concordo	Concordo Totalmente

Seção IA: Como você se sente ou se comporta	1	2	3	4	5	6
1) Você diria ter uma “estrutura mental positiva” que lhe permitisse se sentir capaz de superar suas dificuldades presentes e futuras e de encarar facilmente desafios, como resolver dilemas e tomar decisões difíceis.	0%	0%	0%	18%	64%	18%
2- Algumas vezes, durante um dia comum, você se sente nervoso, impaciente ou com humor alterado, por razões que nem sempre têm uma explicação óbvia.	18%	18%	4%	24%	30%	6%
3- Na realização de seu trabalho, você tem percebido uma redução da sua autoconfiança e tem se questionado quanto à sua própria capacidade.	35%	30%	12%	0%	6%	17%
4- Se colegas e amigos o tratam de forma indiferente, você tem a tendência de se preocupar com o que possa ter feito para ofendê-los.	17%	30%	23%	12%	18%	0%
5- Você tem apresentado dificuldades para dormir.	35%	6%	0%	18%	18%	23%
6- Se as atividades que você realiza começam a dar errado, você se sente inseguro ou em pânico, como se os acontecimentos estivessem saindo do seu controle.	23%	41%	6%	17%	6%	6%
7- Você considera que tem sido capaz de identificar e resolver eficientemente os seus problemas pessoais e de trabalho.	0%	0%	12%	23%	41%	24%
8- Com o passar do tempo, você tem vivenciado longos períodos nos quais se sente triste e melancólico por razões que simplesmente não pode explicar.	35%	41%	0%	17%	7%	0%
9- No que se refere a ações e decisões, você tem uma tendência a ser uma pessoa sempre preocupada com erros que possa ter cometido no passado.	24%	24%	17%	23%	6%	6%
10- No seu dia a dia, você tem notado o esquecimento de nomes, fatos, compromissos etc.	12%	41%	0%	18%	11%	18%
11- Você tem sonhado com temas relacionados ao trabalho, como faculdade, alunos, sala de aula, provas etc.	35%	35%	0%	24%	6%	0%
12- Você tem apresentado dificuldades de concentração em atividades diversas.	24%	35%	0%	0%	35%	6%

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Ao examinar os dados referentes a “Como você se sente ou se comporta?” percebe-se que, em geral, todos os respondentes concordam com a importância de manter “estrutura mental positiva” ao lidar com os momentos difíceis de outro modo, quanto à indiferença no contato com o colega, a maioria dos respondentes não se importam o que possa ter feito para ter causado esse acontecimento. São bem seguros e confiantes com seu trabalho. Outros, demonstraram ser indiferentes a questões melancólicas e pontuaram que identificam com bastante destreza problemas e conseguem solucioná-los em tempo hábil. Corroborando o que foi dito por Nóbrega (2015), a grande maioria está concentrada em suas atividades sem apresentar nenhum problema e, por isso, conseguem lidar em um dia comum de estresse.

De forma geral, os colaboradores aparentam serem centrados nos seus objetivos e ficam concentrados em alavancar seus resultados a todo momento. Nesse sentido, conseguem demonstrar a realização do significado com o trabalho e, mesmo com problemas, como dificuldades para dormir estão satisfeitos. Único indício considerável de estresse que aparece no quadro é quanto a dificuldade para dormir. Como nos assegura a autora Lipp (2013) o estresse pode se manifestar a partir de outras doenças físicas.

**Quadro 3 - Respostas à indagação: “Como você se sente?”**

1	2	3	4	5	6
Nunca	Muito raramente	Às vezes	Normalmente	Frequentemente	Sempre

Seção IB	1	2	3	4	5	6
<b>Como você se sente</b>						
1-Sensação de cansaço e/ou tristeza sem razão aparente.	23%	23%	18%	18%	12%	6%
2-Tendência a comer ou beber ou fumar mais do que o usual.	29%	41%	0%	6%	12%	12%
3-Respiração Ofegante.	35%	41%	6%	0%	18%	0%
4-Sensação de tonteadas.	41%	35%	12%	12%	0%	0%
5-Tremedeira muscular (pálpebras, etc.)	35%	18%	47%	0%	0%	0%
6- Sensação de “pontadas” ou dores no corpo (cabeça, coluna, estômago etc.).	35%	18%	18%	6%	23%	0%
7-Sensação de desânimo ao se levantar de manhã.	23%	26%	23%	12%	10%	6%
8-Rouquidão, dor de garganta.	47%	23%	18%	6%	0%	6%

Fonte: dados da pesquisa.(2019).

Verificou-se no quadro acima “Como você se sente” que os profissionais estão se sentindo bem, aparentemente, apesar de alguns colaboradores estarem com sensação de cansaço ou tristeza sem razão aparente, tremedeira muscular, sensação desânimo ao levantar de manhã. Mas, divergente disso, estão com boa respiração não tem rouquidão ou dor de garganta, pouco se percebe de sensação de tonteira.



**Quadro 4 - Respostas à indagação: “Como você se comporta geralmente?”**

1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	concordo	Concordo Totalmente

<b>Seção II</b> <b>Parte A: A forma como você se comporta geralmente</b>	1	2	3	4	5	6
1-Eu não sou particularmente ambicioso de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira.	6%	18%	6%	35%	35%	0%
2-Quando estou conversando com outra pessoa, na minha cabeça já antecipo o que ela vai falar.	6%	12%	12%	40%	12%	18%
3- Eu não sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz.	12%	6%	18%	6%	35%	23%
4-Eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente como falar, caminhar e comer entre outras.	6%	18%	12%	18%	18%	28%
5-Eu sou uma pessoa tranquila que leva a vida como ela é.	23%	6%	18%	18%	23%	12%
6-Sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas.	18%	46%	6%	12%	6%	12%

Fonte: dados da pesquisa.(2019).

Ao analisar o quadro “Como você se comporta geralmente?” Observa-se que os profissionais bancários são ambiciosos de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira e trabalham de maneira competitiva, sempre buscando serem os melhores em tudo. De toda forma, tendem a ter um ritmo de vida bem acelerado, e acabam por antecipar o que outra pessoa vai falar em contrapartida, são pessoas que demonstram ser tranquilas e bem pacientes. Esse cenário apresenta discordância com Mendes (2007), cujo estudo demonstrou que os colaboradores, por estarem em um ambiente de exaustão, sobrecarga e competitividade excessiva transmitiram características opostas as evidenciadas neste trabalho.

**Quadro 5 - Respostas à indagação: “Como você interpreta os eventos à sua volta?”**

1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo	Discordo Parcialmente	Concordo parcialmente	concordo	Concordo Totalmente

<b>Parte B</b> <b>Como você interpreta os eventos à sua volta:</b>	1	2	3	4	5	6
1-Avaliações de desempenho não refletem a realidade, nem tão duramente os indivíduos trabalham.	0%	12%	24%	12%	28%	24%
2-Embora algumas pessoas tentem controlar os acontecimentos da empresa, participando de atividades sociais ou políticas internas, a maioria de nós está sujeita a influências que não podem compreender ou controlar.	6%	6%	18%	34%	18%	18%
3-As pessoas que desempenham bem seus trabalhos são, geralmente, recompensados.	6%	6%	23%	47%	12%	6%
4-Conseguir um emprego que você quer, na maioria das vezes, é uma questão de sorte.	41%	35%	6%	18%	0%	0%
5-A maioria das pessoas é capaz de fazer bem seus próprios trabalhos, desde que se esforcem.	0%	0%	12%	6%	41%	41%
6-A gerência pode ser injusta ao avaliar o subordinado uma vez que a performance dele é, muitas vezes, influenciada por fatores fora do seu controle.	6%	12%	18%	34%	12%	18%

Fonte: dados da pesquisa.(2019).

Observou-se nos dados obtidos pela questão “Como você interpreta os eventos à sua volta?” Identifica-se que a avaliação de desempenho feita com os trabalhadores da instituição não reflete a realidade, nem tão duramente eles trabalham, apesar disso, quando se faz uma

“formidável” tarefa tem que ser recompensado. Em concordância como pontuado por Mendes (2007), ressalta como a preocupação com as atividades laborais pode interferir no desempenho da produção e na disposição. Os colaboradores estão, de um modo geral, apreensivos quanto ao poder de controlar as influências que sofrem sobre os acontecimentos da empresa, ou participando de atividades sociais ou políticas internas. Acreditam que, para ter um emprego satisfatório, o colaborador tem que investir na sua carreira profissional, mas, por outro lado, o medo e a insegurança da avaliação do subordinado deixam o colaborador ocioso.

**Quadro 6 - Respostas à indagação: “Fontes de pressão/insatisfação”**

1	2	3	4	5	6
Absolutamente não é fonte de pressão/insatisfação	Não é fonte de pressão/insatisfação	Geralmente não é fonte de pressão/insatisfação	Geralmente fonte de pressão/insatisfação	É fonte de pressão/insatisfação	Absolutamente é fonte de pressão/insatisfação

Seção III Fontes de pressão/insatisfação	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

1- Gerência ou supervisão do trabalho de outras pessoas.	6%	18%	40%	12%	12%	12%
2- Trabalho em tarefas consideradas abaixo do nível de habilidade disponível.	0%	12%	18%	35%	23%	12%
3- Liderança e apoio inadequados dos superiores.	0%	18%	12%	12%	23%	35%
4- Incapacidade de se desligar do trabalho em casa.	12%	18%	6%	12%	18%	34%
5- Atualização em novas técnicas, ideias, tecnologia, inovação ou novos desafios.	6%	28%	18%	12%	18%	18%
6- Treinamento ou desenvolvimento gerencial inadequado ou de pouca qualidade.	6%	12%	12%	35%	24%	11%
7- Participação em reuniões.	6%	23%	23%	12%	12%	24%
8- Falta de apoio social por parte das pessoas no trabalho.	12%	35%	6%	29%	12%	6%
9- Discriminação e favoritismo camuflados.	12%	0%	6%	18%	41%	23%
10- Feedback inadequado sobre meu desempenho.	12%	18%	12%	18%	22%	18%
11- Perspectivas de promoção obscuras.	6%	18%	0%	12%	29%	35%
12- Ausência de apoio emocional de outras pessoas fora do trabalho.	23%	6%	18%	29%	18%	6%
13- Demandas que o trabalho faz sobre a minha vida particular / social.	12%	23%	24%	12%	29%	0%
14- Mudanças na forma como devo realizar o meu trabalho	0%	35%	18%	29%	12%	6%
15- Existência de fatores que estão fora do meu controle direto.	0%	24%	29%	12%	29%	6%
16- Exercício de um papel negativo (como demitir alguém).	18%	23%	6%	18%	6%	29%
17- A ausência de perspectiva de crescimento na carreira.	6%	18%	0%	23%	12%	41%
18- Clima organizacional.	12%	12%	6%	18%	34%	18%
19- Instabilidade na vida familiar.	6%	12%	12%	23%	41%	6%
20- Investimento numa carreira em detrimento da vida familiar.	12%	6%	6%	12%	35%	29%
21- Características da estrutura da empresa.	0%	29%	18%	23%	12%	18%

Fonte: dados da pesquisa (2019).

De acordo com o que foi apresentado pelos colaboradores, eles não se importam em não se desligarem do trabalho no ambiente familiar, já para outros colaboradores consideram uma insatisfação não se desligarem do trabalho em casa. Observou-se vários fatores com indício de ansiedade, perda, uma ruptura desta satisfação. O que teve mais destaque foi a parte da discriminação e favoritismo camuflados que deixa os colaboradores receosos e frustrados em estar em uma organização que trabalha a esse modo, outro fato e ausência do crescimento na carreira as perspectivas de promoções obscuras. Porque a todo momento o funcionário quer investir na sua carreira, objetivando o seu crescimento profissional. Analisando os dados de “Fontes de pressão/insatisfação”, Zimpel (2005) compreende que os colaboradores, na grande maioria das respostas, sofrem por alguma condição do trabalho, sendo por um Feedback inadequado, na ocasião de demitir alguém, ou pela ausência de perspectiva de carreira. E

também há os que sofrem uma pressão por ter que se atualizarem em novas técnicas, ideias, tecnologia, inovação ou novos desafios. Como bem nos assegura Zimpel (2005), é necessário ser ágil e estar alinhado às informações. A tecnologia como um novo método para melhorar a nossa satisfação, tem despejado uma gama complexa de estímulos visuais e auditivos. Destaca-se que a maioria dos colaboradores revelaram que o clima organizacional interfere diretamente na pressão que sofrem dentro das organizações, porém os mesmos trabalham com uma forte pressão no trabalho, agregando para fatores de ansiedade, mas apesar da pressão sofrida gostam de onde estão.

**Quadro 7- Respostas à indagação: “Estratégias”**

1	2	3	4	5	6
Nunca usado por mim	Raramente usado por mim	Às vezes usado por mim	Normalmente usado por mim	Frequentemente usado por mim	Sempre usado por mim

Seção IV- Estratégias	1	2	3	4	5	6
1. Recorrer a hobbies e passatempos.	0%	6%	29%	12%	18%	35%
2. Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva a situação.	0%	0%	18%	18%	29%	35%
3. Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva).	0%	0%	23%	12%	41%	23%
4. Conversar com outras pessoas.	0%	23%	18%	12%	35%	12%
5. Expandir interesses e atividades fora do trabalho.	0%	12%	6%	41%	18%	23%
6. Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas.	0%	6%	12%	18%	35%	29%
7. Tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação.	12%	12%	18%	12%	41%	6%
8. Procurar tanto apoio social quanto for possível.	18%	23%	12%	35%	6%	6%

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Verificando os dados de “Estratégias”, percebe-se que os colaboradores transmitem equilíbrio em manipular sua vida social e a do trabalho, tendo hobbies, passatempos e interesses de ter outras atividades além das do trabalho. Quanto à atenção seletiva, estão atentos a concentrarem-se em problemas específicos. De igual forma, pontuam saber lidar com as adversidades de forma simples e objetiva, isto é, de forma não emotiva; estão atentos a informações relevantes e importantes e ignoram as de pouco interesse. Demonstram, ainda, não serem muito de recorrer à conversa, mas a metade está disposta a dialogar com outras pessoas. Em consonância com a fala do Goldoni (2012) o estresse “bom” pode ser uma inspiração essencial para colocar o corpo em agilidade, prepara as pessoas para situações de adversidades e uma racionalidade precisa, trazendo comoção aos costumes.

Considerando-se a pesquisa sobre estresse em ambiente laboral e as respostas obtidas por meio do questionário, é possível constatar que existem fatores de estresse no ambiente laboral, ou seja, que fontes de pressão/insatisfação interferem bruscamente no dia a dia, apesar de os colaboradores desta pesquisa afirmarem estar com a saúde em condições boas e apresentaram poucos sintomas para o surgimento da doença. Outros sim, apesar de acreditarem que o clima organizacional interfere no ambiente de trabalho, os colaboradores, por mais que reconheçam estarem em um ambiente de exaustão e competitividade excessiva, demonstraram que são pessoas tranquilas e passivas nas suas atividades laborais.

Quanto às projeções de pesquisa, sugere-se que estudos futuros podem melhor avaliar a significância deste fator como possível fonte de estresse psicológico.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo analisar se um grupo de colaboradores de uma rede bancária de Belo Horizonte possuem indicadores ou tendências de estresse, levando em





consideração a qualidade de vida no trabalho e a saúde do trabalhador. A escolha de uma agência se deu pela forte representatividade deste setor de serviços em pesquisas que abordam estresse ocupacional.

Os resultados desta pesquisa contribuem para uma compreensão sobre estresse ocupacional no setor de atendimento público, cujo tema apresenta um debate de relevância para a área da Administração. Na área de Gestão de Pessoas, por exemplo, há a percepção da importância do cuidado e do zelo com a vida e a saúde do funcionário, fatores que se desdobram em produtividade e lucratividade para o empregador/empresa.

O estudo deste tema possibilitou apurar que, em uma agência bancária, situada no município de Belo Horizonte, mesmo com conflitos e com fatores estressores, há trabalhadores proativos e felizes, apesar de as pesquisas demonstrarem forte estresse vinculado à carreira bancária.

Os servidores relataram estar satisfeitos e condizentes as condições laborais, e, embora alguns deles percebam que o local de trabalho é exaustivo, o estresse de fato pode não acontecer. Isto pode ocorrer, a despeito do que apontam a maioria dos estudos, pela circunstância de o colaborador não mais se comportar de forma repulsiva aos fatos estressores.

Como limitações deste estudo, podem ser evidenciados três principais pontos. O primeiro refere-se ao número de respondentes ao questionário: a pesquisa foi encaminhada a 40 funcionários, mas totalizou somente 17 respostas em face da baixa quantidade de participantes, que se deu pelo fato de haver colaboradores em férias, de atestado médico, de licença maternidade ou compensando horas, não abrangendo, portanto, totalmente a amostra possível. O outro ponto a se destacar é que os profissionais bancários demonstraram pouco interesse em responder ao questionário sobre o estresse em agências bancárias. Nas respostas pode-se observar a cautela, indiferença e pouco comprometimento. Como terceiro ponto, há o receio de assinar o termo de consentimento, que autoriza as pesquisadoras realizarem a pesquisa, pois este os identificariam, apesar de garantido o sigilo. Os colaboradores não concordaram em rubricar o mesmo.

Por fim, a agenda de pesquisa pode ser ampliada futuramente por meio de uma análise qualitativa e quantitativa. Nesse caso, sugerem-se novos estudos com uma amostra superior em outros grupos públicos e privados de outras cidades para investigar se os resultados encontrados neste trabalho se assemelham em outras amostras. Aponta-se a necessidade de outro enfoque de pesquisa que ajude a identificar as causas do estresse ocupacional, bem como explorar em profundidade essa categoria para que novas políticas e práticas de gestão sejam implementadas no setor bancário.

## REFERÊNCIAS

**BENEVIDES A. M. T.** Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Editora: Casa do Psicólogo, 2002.

**GIL, A. C.** Como elaborar um projeto de pesquisa. São Paulo: Editora Atlas, 2018.

**GODINHO, T.** Trabalho organizado: encontre o equilíbrio e significa num mundo cada vez mais sobrecarregado. São Paulo: Editora Gente, 2018.

**GOLDONI, A.** Estresse como transformar esse terrível inimigo em aliado. Editora Paulina, 2012.

**GOULART, I. B.** Temas da psicologia e administração. São Paulo. Editora: Casa do Psicólogo

**GREENBERG, J. S.** Administração do Estresse. São Paulo. Editora: Manole, 2002.





**GUIMARAES, L. A. M.; GRUBITS, S.** Série saúde mental e trabalho. V. II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

**LIMA, A. W.; MACHADO, D. de Q.; CARNEIRO, J. V. C.; MACEDO, A. K. A.** Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. Revista de carreira e pessoas, Recife, v. 9, n. 2, p. 222-236, 2019.

**LIPP, M. E. N.** O stress está dentro de você. 8 ed. São Paulo: Editora Contexto, 2013.

**MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M.** Técnicas de pesquisas. 6.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

**MENDES, A. M.** Psicodinâmica do trabalho: Teoria, Método e pesquisas. São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2007.

**MINAYO, C. G.; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. P.** Saúde do Trabalhador na sociedade Brasileira Contemporânea. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011.

**MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL.** Adoecimento mental e Trabalho, Brasília: Editora Secretaria de Previdência Esplanada dos Ministérios, 2017. Disponível em: <http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>. Acesso em: 25 out. 2019.

**NÓBREGA, J. R. S.** Síndrome de burnout em motoristas de ônibus no município de João Pessoa. João Pessoa. 2015. 83f. Dissertação de mestrado em Saúde Coletiva. Universidade Católica de Santos, João Pessoa, 2015.

**OLIVEIRA, S. A. de.** Estresse ocupacional: um estudo com trabalhadores de um call center localizado em Belo Horizonte (MG). 2014. 113f. Dissertação de Mestrado em Administração. Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2014.

**PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C.** Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho. Vila nova- Hamburgo Velho- RS: Editora Feevale, 2013.

**ZANELLI, J. C.** Estresse nas organizações do trabalho, Porto Alegre: Editora Artmed, 2010.

**ZIMPEL, R. R.** Aprendendo a lidar com o estresse. São Paulo: Editora Sinodal, 2005.