



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

ALDOMIR SILVA DA SILVA

FATORES ESTRESSORES OCUPACIONAIS EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA

Brasília – DF

2011

ALDOMIR SILVA DA SILVA

**FATORES ESTRESSORES OCUPACIONAIS EM UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: MSc, Maria Helena da Silva Martins

Brasília – DF

2011

Silva, Aldomir Silva da.

Fatores estressores ocupacionais em uma agência bancária/ Aldomir Silva da Silva– Brasília, 2011.

65 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Maria Helena da Silva Martins, Departamento de Administração.

1. Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva. 2. Saúde Mental e Trabalho Bancário. 3. Estresse: Definição e Contexto Bancário. I. Título.

ALDOMIR SILVA DA SILVA

**FATORES ESTRESSORES OCUPACIONAIS EM UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

ALDOMIR SILVA DA SILVA

MSc. Maria Helena da Silva Martins
Professor-Orientador

MSc. Victor Manuel Barbosa Vicente
Professor-Examinador

Dra. Tatiane Paschoal
Professor-Examinador

Brasília, 03 de Dezembro de 2011.

A minha adorável esposa Letícia da Cunha Porto, estando comigo ao longo destes últimos anos, deu-me carinho, amor, compreensão e motivação, fatores fundamentais para vencer esta importante etapa de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre nos momentos difíceis trazer-me paz e serenidade para seguir em frente.

A todos os colegas de trabalho, pela presteza que responderam os questionários colaborando para o sucesso deste trabalho.

À professora Dr^a. Simone Aparecida Lisniowski, pelos excelentes conselhos no início desta empreitada.

À minha professora orientadora MSc. Maria Helena da Silva Martins pela sua incansável dedicação, indispensável para a concretização deste trabalho.

“Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo, qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim.”

Chico Xavier

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo principal identificar a possível existência de fatores estressores ocupacionais em uma agência bancária pertencente a uma instituição financeira pública. Como instrumento de pesquisa, utilizamos a EET (Escala de Estresse no Trabalho) proposta por PASCHOAL e TAMAYO no ano de 2004. Segundo os autores, comumente, os instrumentos utilizados para avaliar o estresse ocupacional consideram ou uma escala de estressores ou uma escala de reações e, quando consideram as duas, não estabelecem um nexo entre elas. A EET evita fazer duas avaliações separadas e considera a percepção do indivíduo. De acordo com os dados encontrados nos questionários aplicados, temos a falta de treinamentos como principal fator estressor ocupacional apontado pela equipe. Como segundo fator estressor, temos uma pequena diferença entre os indivíduos do sexo masculino e feminino. As mulheres apontam que o tempo insuficiente para realizar suas atividades é o que mais causa estresse. Já no grupo dos homens, a deficiência na divulgação das informações organizacionais é fator estressor ocupacional mais atuante neste grupo. A falta de treinamentos, principal fator estressor ocupacional desta equipe, é percebida como uma não valorização dos empregados por parte da gerência desta equipe. Este estressor foi encontrada nos dados da pesquisa e a percepção de não valorização ou reconhecimento pessoal, nos comentários informais deste grupo de colaboradores. Os resultados deste estudo comprovam a existência de fatores estressores ocupacionais nesta agência bancária. Assim, esta pesquisa sobre estresse ocupacional contribuiu para a produção acadêmica na área de gestão de pessoas e serve para subsidiar as ações dos gestores dentro uma instituição bancária.

1. Trabalho Bancário.

2. Saúde Mental.

3. Estresse.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico

Gráfico

Gráfico

LISTA DE TABELAS

SUMÁRIO

<u>1 INTRODUÇÃO.....</u>	<u>9</u>
1.1 Contextualização.....	10
1.2 Formulação do problema	12
1.3 Objetivo Geral	13
1.4 Objetivos Específicos	13
1.5 Justificativa	13
<u>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</u>	<u>15</u>
2.1 Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva.....	15
2.2 Saúde Mental e Trabalho Bancário.....	19
2.2 Estresse: Definição e Contexto Bancário.....	23
<u>3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....</u>	<u>29</u>
3.1 Caracterização da Organização.....	30
3.2 População participante do estudo.....	34

3.3 Procedimentos da coleta de dados.....	34
3.4 Instrumentos de Pesquisa.....	35
4 Resultados e Discussão.....	38
4.1 Limpeza e tratamento dos dados.....	38
4.2 Perfis dos Respondentes.....	39
4.3 Interpretação da EET.....	41
4.4 Relação entre sentimento de estresse e o perfil dos respondentes.....	44
5 Conclusões e Recomendações.....	47
5.1 Síntese dos principais resultados.....	47
5.2 Contribuições da pesquisa.....	49
5.3 Recomendações para estudos futuros.....	50
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICES.....	55
Apêndice A – Carta de Apresentação para os Empregados.....	55
Apêndice B – Solicitação Autorização Coleta de Dados	56
Apêndice C – Ficha para Caracterização dos Empregados.....	57
Apêndice D – Questionário Escala de Estresse no Trabalho.....	58
ANEXOS.....	60
Anexo A – Código de Ética da Instituição Pesquisada.....	60

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo explicita, em bases gerais, a proposta de pesquisa. Apresenta uma breve contextualização do assunto que se decidiu abordar e, também, a formulação do problema de investigação e dos objetivos geral e específicos. Por fim, justifica-se o foco escolhido para o estudo.

1.1 Contextualização

Os bancos de uma forma geral passaram nos últimos anos por inúmeras modificações em sua forma atuar perante o mercado e para isso, tiveram de moldar suas políticas organizacionais a um mercado mais regulado e extremamente competitivo. Este novo contexto organizacional está apoiado principalmente na informatização e aplicação de novas tecnologias.

As alterações sofridas dentro das instituições bancárias principalmente, nos últimos anos são facilmente percebidas. O clima do ambiente de trabalho já não é o mesmo de antes, a motivação dos empregados diminuiu, ou seja, alguma coisa mudou nos últimos tempos. Este trabalho visa apresentar os possíveis motivos pelos quais se percebe mais bancários afastados por licença médica, mais ausências no expediente, ou até mesmo o motivo pelo qual o nível de stress tem aumentado bastante no ambiente de trabalho.

De acordo com a literatura, após o ano de 1994 são percebidas mudanças nas abordagens com os empregados, nas formas de cobrança de metas, no aumento de volume de serviço que os bancários de uma forma geral têm de enfrentar. Ou seja, o ambiente de trabalho está mudando e com isso algumas alterações de clima e relacionamento entre os trabalhadores muda da mesma forma, porém, estamos lidando com pessoas e não com máquinas.

As pessoas possuem sentimentos, angústias, sentem dor e num ambiente mais agressivo tendem a ficar mais susceptíveis ao aumento do nível de stress. Com isso ficam mais vulneráveis as doenças ocupacionais causadas principalmente por esforços repetitivos e sem a devida pausa para recuperação.

A grande maioria dos empregados desta instituição bancária pública, em razão de seu tempo de serviço, vivenciou as grandes mudanças econômicas sofridas no contexto político/financeiro pelas quais nosso país passou. Em especial, refere-se principalmente ao Plano Real, momento este que não só esta empresa, mas também todas as demais instituições financeiras atuantes no Brasil tiveram que

definir uma nova estratégia organizacional e qual segmento realmente poderia ser trabalhado de forma mais eficiente e ao mesmo tempo competitiva. Antes de 1994, os bancos ao atuarem de forma especulativa num ambiente de uma inflação astronômica era “mais fácil” ganhar dinheiro, principalmente porque a falta de uma regulamentação eficiente do sistema financeiro facilitava isso.

No pós “Real”, o cenário econômico mudou, novas regras foram impostas pelo Banco Central e pelo Ministério da Fazenda, endureceram-se os mecanismos de controle de mercado e com isso os bancos tiveram de adaptar suas formas de atuarem perante um mercado aberto e extremamente competitivo. Neste contexto, a instituição pesquisada também teve de se adaptar aos novos tempos, pois além de ser um banco comercial como todos os demais, ela também administra as principais políticas sociais do Brasil, como por exemplo, o Seguro-desemprego, PIS, FGTS, Fies, Bolsas, etc.

Nos últimos cinco anos a empresa em questão efetuou pesquisas de clima organizacional em nível nacional, implantou uma nova política de cargos e salários, porém desde então muita coisa mudou, novas políticas sociais se desenvolveram, as pessoas passaram a ter um crédito pessoal mais barato e acessível e mais pessoas tiveram acesso aos bancos num apanhado geral. Além de ser o executor da maioria das políticas sociais planejadas pelo governo, não podemos esquecer que se trata de um banco comercial que precisa “dar lucro” ao final do exercício. Todos os empregados sentem na pele essa situação, em razão da cobrança por metas, melhores resultados e acima de tudo atender uma grande parte da população brasileira que sonha com a casa própria.

Pensando nestas e outras inúmeras atividades exercidas pelos empregados que atuam em uma agência bancária pública, aliadas a cobrança por metas e resultados cada vez mais agressivos, faremos uma pesquisa sobre os fatores tidos como estressores ocupacionais no ambiente de trabalho de uma agência desta instituição financeira.

Uma pesquisa neste momento poderia trazer números que comprovem o nível de stress que é percebido naturalmente no convívio entre os empregados. Com

isso tentaremos encontrar as razões ou motivos que levam cada vez mais empregados a faltarem ao expediente, apresentarem atestados médicos, enfim, problemas que afetam o bom andamento das atividades diárias e que de uma forma ou outra acabam sobrecarregando os demais colegas. Outro ponto relevante a ser estudado juntamente neste contexto é o aspecto motivacional que faz com que mesmo recebendo salários cada vez mais baixos e enfrentando um volume de trabalho maior e mais complexo é difícil “ouvir” algum empregado falar mal da empresa.

São muitos fatores a serem analisados, comparados, mas acreditamos que chegaremos ao final com dados suficientes para demonstrar a capacidade produtiva de um empregado desta instituição e se for possível ainda, tentar sensibilizar os gestores sobre algumas possibilidades de gestão dos recursos humanos de forma mais dinâmica e que envolvam a participação de todo grupo. Em consequência da aplicação destas medidas, esperamos com esta pesquisa, que seja enfatizado o valor de cada empregado junto ao desempenho global desta empresa pública.

1.2 Formulação do problema

Através da aplicação de questionários específicos em uma agência bancária, tentaremos identificar quais os motivos que levam cada vez mais bancários a apresentarem doenças ocupacionais, apresentarem sinais de stress e falta de motivação que é verificada muitas vezes em conversas informais entre colegas.

Logo, a pergunta deste trabalho é: quais são os fatores tidos com estressores ocupacionais e de que forma estes afetam o andamento das atividades diárias de uma instituição financeira pública?

1.3 Objetivo Geral

Identificar a existência de fatores estressores ocupacionais no ambiente de trabalho de uma Agência Bancária, localizada na cidade de Gurupi, interior do estado de Tocantins.

1.4 Objetivos Específicos

Para ser alcançado o objetivo geral desta pesquisa, delimitaremos alguns objetivos específicos:

- Identificar quais fatores são percebidos como estressores, a partir da percepção dos próprios empregados desta equipe;
- Apresentar alternativas no sentido de amenizar os impactos relacionados ao stress dentro desta equipe de trabalho, tomando como base os possíveis fatores estressores encontrados.

1.5 Justificativa

As alterações na forma de organizar o trabalho, decorrentes da informatização e tecnologia da informação, têm modificado a relação entre os sujeitos e o trabalho, sendo que, no contexto atual, dentro de uma agência bancária essas relações são muito mais evidentes.

Vários fatores acabam influenciando o modo de ser e de trabalhar do bancário como cobranças por resultados, maior volume de atividades, o fator tempo cada vez mais escasso, etc. Estes são apenas alguns fatores que acabam impactando na saúde mental destes trabalhadores. O termo estresse *que* foi tomado emprestado da Física, designa a tensão e o desgaste a que estão expostos os materiais e foi usado

pela primeira vez no sentido hodierno em 1936, pelo médico Hans Selye na revista científica *Nature*.

O stress (já no sentido atualmente utilizado) pode ser causado pela ansiedade e pela depressão devido à mudança brusca no estilo de vida e a exposição a um determinado ambiente, que leva a pessoa a sentir um determinado tipo de angústia. Quando os sintomas de estresse persistem por um longo intervalo de tempo, podem ocorrer sentimentos de evasão (ligados à ansiedade e depressão). Os nossos mecanismos de defesa passam a não responder de uma forma eficaz, aumentando assim a possibilidade de vir a ocorrer doenças, especialmente cardiovasculares.

A especialização laboral exigida de um profissional do ramo bancário é a cada dia que passa maior e suas alterações mais rápidas e agressivas. Num ambiente onde o volume de contato com o cliente é intenso, aliado a inúmeras exigências internas sem o repouso necessário, acabam por afetar de alguma maneira a saúde dos empregados.

Assim, através do uso de questionários específicos, dentro do ambiente de trabalho, elencaremos fatores denominados estressores e que de alguma forma podem afetar o bem estar da equipe que atua na agência bancária de uma instituição financeira pública localizada em Gurupi-TO.

A busca por fatores tidos como estressores dentro de uma agência bancária é uma forma de elencar elementos que possam prejudicar o bem estar, a saúde e consequentemente a vida laboral do colaborador. Este trabalho é uma oportunidade na qual a equipe poderá apresentar fatores muitas vezes perceptíveis somente no *front office*, ou seja, no contato direto com os clientes externos. Seus medos, anseios e situações que o causam, serão descritos com o objetivo principal de chamar a atenção para uma classe de trabalhadores muitas vezes desvalorizada pela própria direção da empresa.

Citamos isso porque mesmo esta empresa sendo pública, trata-se de uma instituição bancária, que por sua essência deverá produzir resultados financeiros positivos como todos bancos comerciais. Em face dessas atribuições é palpável o

nível de cobrança exercido sobre os seus empregados, principalmente a definição de metas e objetivos de curto prazo exigidos sem levar em conta a capacidade física e até mesmo psicológica destes. Além disso, a busca constante da realização dos objetivos propostos pela alta direção da empresa, aliada ao regime de concentração mental necessária para o exercício laboral na maioria das vezes não permite uma recuperação saudável do empregado.

Assim, o presente trabalho justifica-se na medida em que pretende apresentar os fatores que de certo modo acabam por estressar os empregados e ao mesmo tempo encontrar alternativas que minimizem suas consequências . Ao mesmo tempo buscaremos novas ferramentas que possam auxiliar o setor de gestão de pessoas da empresa a encontrar meios mais humanos, para alcançar os objetivos gerais da própria organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva

O trabalho bancário teve seu início a partir do aparecimento das necessidades de algum tipo de intermediação entre as pessoas e o capital. Fazendo-se um apanhado sobre a história dos bancos, nota-se que, desde a antiguidade, já havia trocas e empréstimos de mercadorias entre os povos, o que, na época, não deixava de ser uma forma rudimentar do trabalho bancário.

Segundo RISSON (2003, p.2) ao se comparar o funcionário bancário do passado e o de hoje, verifica-se que mais nada possuem em comum. Evidencia-se isso ao mencionar que “até 1960 os únicos equipamentos que os bancários

utilizavam no trabalho eram a calculadora e a máquina de escrever” (HOMEM, 2003, p.3).

Nos últimos quinze anos o sistema bancário brasileiro tem passado por diversas transformações, mudando radicalmente, desta forma, o perfil atual com relação ao existente na década de 1980. Essas mudanças passaram por inovações tecnológicas, amplitude e sofisticação dos serviços bancários, pela concentração e pelo aumento da participação dos bancos privados no sistema bancário brasileiro. Conforme VELOSO (2005, p.117), “antes de compreender o impacto das transformações sobre o trabalho bancário, é preciso entender que essa atividade profissional possui algumas características que a distinguem de muitas outras, principalmente quando comparada aos demais setores prestadores de serviços”.

PIMENTA (2005, p118), salienta que uma dessas características é a burocratização dos processos que está intrinsecamente associada à natureza do serviço vendido. Tudo precisa ser documentado, guardado e contabilizado de forma a possibilitar o controle do desempenho e o controle fiscal (possibilidade de eventuais auditorias). Isso implica forte prescrição de algumas tarefas traduzidas em normas, procedimentos e regras a serem seguidas, sendo que grande parte destas normas é feita para a própria segurança do banco, dos clientes e dos funcionários, tais como conferência de assinatura, entrega de talão de cheque, a realização de transações financeiras etc.

Num contexto pós 1994 o sistema financeiro nacional sofreu transformações extremamente aceleradas. Os planos econômicos e as crises mundiais contribuíram para o surgimento de novos processos de trabalho, onde cada vez mais os empregados são expostos a fatores de risco que podem comprometer a sua qualidade de vida e até mesmo ocasionar doenças ocupacionais.

Algumas mudanças como privatizações, elevada carga horária de trabalho, substituição de funcionários por máquinas e pressões psicológicas são exemplos das transformações ocorridas neste setor.

A reestruturação produtiva é definida, conforme Corrêa (1999, p. 202), como um “processo que compatibiliza mudanças institucionais e organizacionais nas relações de trabalho, bem como redefinição de papéis dos estados nacionais e das instituições financeiras visando atender as necessidades de garantia de lucratividade”. Inclui, também, transformações na organização do processo de trabalho, o que envolve métodos de gestão, entre outras alterações do sistema produtivo. No setor produtivo, há diferentes concepções sobre reestruturação produtiva. Geralmente é definida e caracterizada como um processo de automação, com ênfase na introdução de tecnologia microeletrônica.

Uma das primeiras ações quando da implantação dos programas de reestruturação produtiva tem sido o enxugamento de pessoal através de demissões ou de programas de demissão voluntária. Tais ações são geradoras, entre outros efeitos, de crescente ansiedade e competitividade entre os pares. Como conseqüências disso, temos o desemprego ou subemprego, que passa a se tornar uma realidade ou uma possibilidade, com todas as implicações psíquicas daí derivadas. A identidade de trabalhador é ameaçada, os atributos de valor a ela associados se desfazem e a identidade psicológica tem dificuldade de se reconstruir a partir de outros parâmetros.

As exigências de qualificação para os bancários, hoje, incidem tanto sobre aspectos técnicos da ocupação (por exemplo, conhecimentos de informática, contabilidade financeira, aplicações, avaliação de riscos etc.) como sobre aspectos comportamentais, associados à polivalência.

Segundo Segnini (1999), esta última exigência merece destaque, uma vez que se refere a comportamentos esperados do bancário vendedor que modulam determinadas formas de ser e de trabalhar: disposição e habilidade para vender produtos e serviços, ser amável, competitivo, comunicativo, equilibrado, responder às demandas dos clientes, saber fidelizar o cliente para o banco, ser capaz de adaptar-se ao intenso ritmo de trabalho e tolerar a pressão e o estresse.

A necessidade de contínuo aprimoramento é também um dos fatores que provoca um estado constante de vigilância, gerador de tensão: vigilância para não

perder o emprego, para ser o melhor e para enxergar à frente. Segundo Dejours (1999), este conjunto de prerrogativas pode ser visualizado na linguagem cotidiana presente nos ambientes de trabalho em que palavras como guerra, sobrevivência, combate e luta são freqüentes e não estranhas ao trabalho bancário. Destaca-se, também, que as metas comumente são estabelecidas por escalões hierárquicos superiores, de forma autoritária e unilateral, e não raramente são consideradas inatingíveis pelos trabalhadores.

Ou seja, como desdobramento desta reestruturação por que passaram as instituições bancárias de nosso país nas ultimas décadas, temos a chamada descaracterização do emprego bancário, tido antes como seguro para toda uma vida ocupacional. A título de ilustração, em dezembro de 1989 haviam 824.316 empregados no setor financeiro no Brasil, enquanto em dezembro de 2006 estes eram apenas 435.820.(DIEESE – Sub/SESE/Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região).

Atualmente, com a expansão do crédito, aliada as políticas sociais implantadas e amplamente divulgadas pelo nosso governo, destaca-se o grande volume de atividades laborais exigidas do trabalhador bancário. Este se vê rodeado de desafios, pressão para aumentar lucros, diminuição de salários, cobranças nos resultados e situações que geram insegurança com relação ao futuro e podem fazer com que o mesmo se sinta desprotegido, incapaz, com baixa estima, cansaço e estresse.

Assim, o trabalho que faz parte da vida do indivíduo pode trazer sofrimento para ele, tornando-se um dos fatores desencadeador da doença. Como afirmam Codo, Sampaio e Hitomi (1993, p. 63), “a vida dos homens sem dúvida não se reduz ao trabalho, mas também não pode ser compreendida na sua ausência. Onde quer que estejam as causas de sofrimento dos homens, estarão em suas próprias vidas”.

A evolução do trabalho, que faz parte da história e do desenvolvimento de toda a sociedade, trouxe marcas profundas. Relacionando saúde e trabalho, Dejours (1992, p. 13) “afirma que a evolução das condições de vida e de trabalho e, portanto, de saúde dos trabalhadores não pode ser dissociada do desenvolvimento das lutas

e reivindicações operárias em geral”. Isso pode ser exemplificado conforme o seguinte: “em 1933, no Brasil, com base na existência de uma suposta ‘psiconeurose bancária’, a jornada de trabalho dos bancários foi reduzida para 6 horas/dia” (CODO; SAMPAIO; HITOMI, 1993, p. 62). Assim, as mudanças históricas no modo de trabalho refletiram-se, também, no trabalho bancário, trazendo consigo, além de uma evolução aliada à tecnologia e à competitividade, o desenvolvimento de doenças relacionadas ao trabalho.

2.2 Saúde Mental e Trabalho Bancário

O conceito de saúde evoluiu ao longo do tempo. Sob o modelo biomédico, por exemplo, seguiu a concepção cartesiana, segundo a qual há uma rigorosa divisão entre mente e corpo, com total independência entre um e o outro, portanto as questões de ordem psicológica igualmente são também totalmente independentes das de ordem social, biológica e ambiental (Capra, 1982).

Em seguida, conforme Ogden (1999) e Bücher (2003), a influência da psicossomática desafiava o modelo médico tradicional e respondia ao modelo freudiano mente/doença física. A psicossomática provocou reações diferenciadas nos profissionais de saúde, alertando para a necessidade de esses profissionais ampliarem o conceito de saúde para garantir maior respeito às reais necessidades da população assistida.

Outro alerta veio da ação da Organização Mundial de Saúde, que define saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não somente a ausência de enfermidades” (OMS, 1948). Neste conceito são várias as facetas que influenciam a saúde do indivíduo e devem ser consideradas na sua compreensão. Tal conceito levou à superação da noção de que a ausência de doença era critério suficiente de saúde e enfatizou a importância de medidas preventivas para mantê-la, tais como atitudes/comportamentos que levam à

manutenção e/ou melhoramento da saúde. O mesmo conceito leva a considerar também as várias esferas de vida de um indivíduo tais como o trabalho, as relações familiares, o lazer, etc.

Segundo Carvalho (1995) “os mecanismos de absorção da vida mental do trabalhador produzem, sem dúvida, impactos cujas manifestações são reveladas nos próprios discursos destes sujeitos”. No caso dos bancários, cuja organização do trabalho já foi examinada em pesquisas brasileiras, a relação sujeito-máquina dá substrato às representações expressas nas queixas destes trabalhadores em expressões como “mente ocupada”, “trabalho até dormindo”, minha cabeça tem dois fios e quando se encontram dá choque”.

Não somente no caso dos bancários, mas também em outras categorias, o trabalhador sempre está em déficit com a organização do trabalho, que lhe pede sempre mais, e esta relação vai determinar também uma falta do trabalhador consigo próprio. Carvalho (1995) p. 63, “ele está excêntrico ao seu desejo - que não lhe pertence - e o seu desejo se torna a própria organização”. O trabalhador para poder continuar trabalhando faz dele o desejo da organização, impõe o *modus operandi* da máquina que se revela no seu modo operatório e o modelo mental. Torna-se então artífice do seu próprio sofrimento.

Reconhece-se hoje uma série de fatores associados ao trabalho como responsáveis por sofrimento e por alterações na saúde mental. Desde fatores pontuais, como a exposição a agentes tóxicos (por exemplo, presentes em setores de micro-filmagem) até a complexa articulação de fatores relativos à organização do trabalho (como o parcelamento de tarefas, o controle sobre o processo de trabalho, as políticas de gestão de recursos humanos, a estrutura hierárquica, os processos de comunicação, o ritmo e a jornada laboral).

Sato (2003) reconhece fortes evidências entre a forma como se organiza o trabalho e problemas de saúde mental na população trabalhadora e argumenta “que os contextos de trabalho que oferecem riscos para a saúde mental também o oferecem para o desenvolvimento das LER” (SATO, 2003, p. 68).

A natureza do objeto de trabalho também é *sui generis*. Isso por ser composto apenas por números, por valores financeiros, quantias vultosas e pequenas ao mesmo tempo, que no final do dia continuam a ser apenas dígitos que não expressam nenhuma conquista ou realização (Falqueto, 1997). MOULIN (1996) aponta para o fato de que o bancário muitas vezes sente-se realizado em seu trabalho por meio do bom atendimento ao cliente.

Entretanto, no relacionamento entre bancário e consumidor a literatura sobre os bancos aponta problemas e conflitos. Duas perspectivas, a partir da teoria se abrem. Os clientes seriam a forma como os bancários têm seu trabalho reconhecido e, também, são responsáveis por uma enorme pressão sobre a forma como executam o trabalho. Essa seria uma variável difícil de ser explicada por um modelo cujo enfoque está exclusivamente direcionado para o interior da organização e para os processos internos, pois se configuram como pontos contraditórios dentro de uma situação que envolve elementos de dentro e de fora da organização.

COUTO (2000) chama a atenção para um fato importante que deve ser considerado como característica intrínseca ao trabalho bancário nos dias atuais. Esse fato está diretamente relacionado ao contato direto com o cliente, que vêm exercendo uma forte pressão sobre o trabalhador. Isso porque o funcionário é a imagem viva da organização, representando seus valores, sua postura e seus objetivos.

Durante a prestação do serviço o funcionário é o responsável por reconstruir a imagem institucional e repassá-la para o cliente de forma que esse último reconheça no bancário e no serviço oferecido os valores repassados tanto pelas campanhas de propaganda e marketing quanto pelo discurso de valorização do consumidor. A contradição entre os valores repassados e o mau serviço prestado, seja por culpa do funcionário ou não, gera a insatisfação do cliente.

Por ser o ponto de contato com o cliente, o bancário é o canalizador das reclamações quanto ao serviço prestado. Outra característica é a responsabilidade financeira que uma parte dos bancários tem de suas ações, principalmente os caixas. O erro implica necessariamente reposição do próprio bolso dos possíveis

prejuízos ao banco. Os caixas recebem um adicional no salário de “quebra-de-caixa” para funcionar como compensação pelo risco, mas há casos em que a diferença é grande e o funcionário acaba se endividando.

As transformações acontecidas e relatadas no setor são responsáveis por grande parte das mudanças do trabalho bancário. A reestruturação do sistema financeiro e o aumento da competitividade implicaram fortes ajustes na organização do processo de trabalho e na estrutura dos bancos.

Analisando as transformações do setor, GOMES (1994) concluiu que após as inovações tecnológicas, o bancário reduziu a sua visão do trabalho como um todo, uma vez que tais profissionais tiveram seu trabalho simplificado. O bancário tem acumulado novas funções dentro das agências.

O banco possui hoje uma diversificada cartela de produtos que são vendidos aos clientes por meio de planos de metas. É de responsabilidade do funcionário a venda desses produtos aos clientes. Alguns produtos, em função de suas características próprias, requerem um conhecimento diferenciado de finanças e de mercado financeiro, de forma que o funcionário possa aconselhar o cliente sobre suas opções. Isso também pode ser visto como uma forma de qualificação para o bancário à medida que exige uma visão de analista.

Ressalta-se que o medo do desemprego, é um dos problemas que têm sido visto como prejudiciais à saúde dos indivíduos. Observa-se que, com as estruturas mais enxutas, os bancos precisam reestruturar o processo produtivo. Com uma quantidade menor de pessoas, o trabalho é então redistribuído para os demais, significando que, além das novas funções, o bancário assume quantitativamente o trabalho dos que saíram. Embora grande parte desse trabalho tenha sido assimilado pelas máquinas, novas tarefas surgem com a automação, tais como a conferências dos dados, a alimentação das máquinas, a manutenção dos sistemas de informação, dentre outros.

A relação percebida entre aumento da qualificação formal versus exigências do cargo pode, a princípio, ser explicada pela exclusão das pessoas menos

qualificadas nos processos de enxugamento. O choque das duas variáveis, qualificação e exigência, podem significar uma insatisfação maior na execução das tarefas (inadequação de perfil, realização de tarefas abaixo da capacidade profissional etc). FREITAS (1995), que estuda o caso específico dos caixas, afirma que há uma apropriação do conhecimento do bancário na máquina, configurando um empobrecimento do trabalho desses profissionais.

2.2 Estresse: Definição e Contexto Bancário

Palavra latina usada na área da saúde no século XVII foi somente em 1926 que o pai da “estressologia”, Dr. Hans Selye a usou para descrever um estado de tensão patogênico do organismo. Hoje em dia já existe a palavra “estresse” nos dicionários da nossa língua, mas os especialistas continuam a fazer uso da forma “stress”.

Apesar de a palavra estresse ser muito utilizada atualmente e embora muita pessoas já o tenham vivenciado em algum nível, permanecem ainda muitas dúvidas e enganos sobre seu conceito e desenvolvimento. Nesse sentido, se faz necessário conhecer o que é científico sobre o tema.

Segundo Lipp e Novaes (2000, p. 11), o primeiro cientista a estudar o estresse, nos termos em que é conhecido hoje, foi Hans Selye, um médico austríaco que, na década de 20, observou sintomas comuns em pacientes sofrendo de doenças diferentes. Como os pacientes haviam procurado tratamento para doenças diversas, ele começou a pensar que alguns sintomas detectados nesses pacientes não tinham relação com a doença específica para a qual eles o consultaram, mas sim com a condição geral de estar enfermo.

Hans Selye chamou esse fenômeno de ‘síndrome de estar apenas doente’ ou ‘síndrome de adaptação geral’, terminologia esta ainda usada, mas que foi mais tarde simplificada pelo próprio Selye para ‘stress’ “(SELYE, 1965, p.12). Ele aproveitou o termo *stress*, trazido da engenharia, que significa o “peso que uma

ponte suporta até que ela se parta”, e assim definiu a Síndrome de Adaptação Geral. Essa síndrome envolve uma série de sintomas que o indivíduo apresenta quando submetido a situações que exijam uma importante adaptação do organismo para enfrentá-las. O conceito de *stress*, também conhecido por estresse, como se pôde ver, não é novo.

Entretanto, apenas no início do século XX que as ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas. Rossi (1991, p. 19) explica que estresse é uma palavra derivada do latim, popularmente usada durante o século XVII para representar “adversidade” ou “aflição”. “Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar ‘força’, ‘pressão’ ou ‘esforço’, exercida primariamente pela própria pessoa, seu organismo e mente” (SELYE, 1965, p.19).

Estresse, no entendimento de Lipp (1996, p. 20), é “uma reação do organismo, com componentes físicos e/ ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz”.

A mesma autora segue afirmando que é importante conceitualizar o *stress* como sendo um processo e não uma reação única. Segundo ela, no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de estresse, um longo processo bioquímico instala-se e inicia de modo bastante semelhante, com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta.

Chama-se de stress a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, em momentos de desafios, nosso coração bate rápido demais, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia ocorre. Em geral, o corpo todo funciona em sintonia, como uma grande orquestra. Desse modo, o coração bate no ritmo adequado às suas funções, pulmões, fígado, pâncreas e estômago têm seu próprio ritmo que se entrosa com o de outros órgãos.

A orquestra do corpo toca o ritmo da vida com equilíbrio preciso. Mas quando o stress ocorre, esse equilíbrio chamado de homeostase pelos especialistas, é quebrado e não há mais entrosamento entre os vários órgãos do corpo. Cada um trabalha em um compasso diferente devido ao fato de que alguns órgãos precisam trabalhar mais e outros menos para poderem lidar com o problema.

Ou seja, “estresse” é uma reação do organismo com componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorre quando surge a necessidade de uma adaptação grande a um evento ou situação de importância. Este evento pode ser algo negativo ou positivo.

O estresse negativo é o estresse em excesso. Ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação. O organismo fica destituído de nutrientes e a energia mental fica reduzida. Produtividade e capacidade de trabalho ficam muito prejudicadas. A qualidade de vida sofre danos. Posteriormente a pessoa pode vir a adoecer.

Como estresse positivo é aquele que na sua fase inicial, deixa o indivíduo em estado de alerta. O organismo produz adrenalina que dá ânimo, vigor e energia, fazendo a pessoa produzir mais e ser efetivamente mais criativa. Ela pode passar por períodos em que dormir e descansar passa a não ter tanta importância. É a fase da produtividade. Ninguém consegue ficar em alerta por muito tempo, pois o estresse se transforma em excessivo quando dura demais.

O estresse ideal é quando a pessoa aprende o manejo do estresse e gerencia a fase de alerta de modo eficiente, alternando entre estar em alerta e sair de alerta. O estresse pode ser excessivo porque o evento estressor é forte demais ou porque se prolonga em excesso. Grandjean (1998, p. 165), define estresse ocupacional como sendo "o estado emocional, causado por uma discrepância entre o grau de exigência do trabalho e recursos disponíveis para gerenciá-lo". É um fenômeno subjetivo e depende da compreensão individual da incapacidade de gerenciar as exigências do trabalho.

O estresse ocupacional é produto da relação entre o indivíduo e o seu ambiente, em que as exigências deste ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrentá-las, o que pode acarretar num desgaste excessivo do organismo, interferindo na sua produtividade (PERKINS, 1995).

As causas do estresse ocupacional são muito variadas e possuem efeito cumulativo. As exigências físicas ou mentais exageradas provocam o estresse, mas este pode incidir mais fortemente naqueles trabalhadores já afetados por outros fatores como conflitos com a chefia ou até um problema familiar (LIDA, 2001).

Como afirma Chiavenato (1999, p.377), "o autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho". Ele também afirma que no ambiente de trabalho também encontramos fatores estressantes como a programação do trabalho, maior ou menor tranquilidade no trabalho, segurança no trabalho, fluxo de trabalho e o número e a natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos.

O mesmo autor ainda ressalta que os ambientes de trabalho que apresentam barulho de máquinas funcionando, telefones tocando e pessoas conversando também trazem desconfortos como irritação e perda de concentração que podem conduzir ao estresse. Já Stoner e Freeman (1999) enfatizam a sobrecarga de papéis como um dos principais estressadores. Esta pode ser quantitativa, quando uma pessoa tem mais trabalho do que realmente pode realizar, ou qualitativa, quando a pessoa não tem as habilidades para realizar seu trabalho.

O mesmo autor também ressalta a sub-carga como um agente estressante, quando a pessoa não tem atividades para desempenhar e enfrenta o tédio e a monotonia. De acordo com Stoner e Freeman (1999) o estresse pode ser proveniente de mudanças violentas na organização que ultrapassem nossa capacidade de adaptação.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 133), os principais fatores que podem levar ao estresse ocupacional são:

- . Aumento do volume de trabalho;
- . Conflitos diários no trabalho;
- . Pressões no trabalho;
- . Incompreensão da chefia;
- . Ambiente desfavorável ao indivíduo;
- . Função não adequada ao indivíduo.

Fontana (1994, p. 47), afirma que as causas gerais do estresse no trabalho são:

- . Apoio insuficiente;
- . Longas jornadas de trabalho;
- . Baixa perspectiva de promoção;
- . Rituais e procedimentos desnecessários;
- . Incerteza e insegurança.

Segundo Lida (2001, p. 305) o estresse ocupacional também pode ser causado por "condições físicas desfavoráveis como o excesso de calor, ruídos exagerados, ventilação deficiente, luzes inadequadas, gases tóxicos e o uso de cores irritantes".

Os principais sintomas relacionados ao estresse segundo Lipp (1996, p.25) são:

- apatia;
- depressão;
- desânimo;
- sensação de desalento;
- hipersensibilidade emotiva;
- raiva;
- irritabilidade;
- ansiedade.

A mesma autora afirma que o estresse pode ser agente contribuinte ou desencadeador das seguintes reações físicas:

- tensão muscular;
- dores de cabeça;
- dores de estômago ou gastrite;
- pressão alta;
- herpes;
- taquicardia;
- problemas dermatológicos;
- aftas, retração das gengivas;
- resfriados;
- tonturas;
- infecções.

Para PASCHOAL E TAMAYO (2004, p.47) “o estresse ocupacional pode ser definido, portanto, como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas”. Em relação aos estressores organizacionais, estes podem ser de natureza física (por exemplo, barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho) ou psicossocial, sendo que os últimos têm despertado maiores interesses nos psicólogos organizacionais. Entre os estressores psicossociais, destacam-se os estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira.

Dentro da atividade laboral dos bancários, segundo PIMENTA (2005, p.121) podemos encontrar situações bem particulares, que podem tornar-se fatores estressores. Podem-se citar como exemplos, “a falta de treinamento, insegurança profissional, instabilidade, medo do desemprego, falta de recursos humanos, excesso de trabalho, falhas no processo de comunicação/excesso de produtos e problemas com o sistema de informática, inter-relacionamento pessoal, etc.” Nesse

sentido, as fontes estressoras atuam conjuntamente, reforçando-se mutuamente, interagindo entre si e com o indivíduo.

VELOSO (2005, p.120) define que os problemas com os sistemas de informática não podem ser compreendidos somente dentro da perspectiva técnica, ou seja, a necessidade de se lidar com uma nova tecnologia por parte do bancário e pelas falhas técnicas do sistema, “é preciso compreender o valor que a informática tem para o bancário, o que significou em termos de transformação do seu trabalho, a dependência da execução do trabalho gerada, a relação de controle, a prescrição e absorção do trabalho por meio das máquinas, além da impossibilidade de realizar as tarefas e a pressão feita pelo cliente quando o sistema cai”.

As fontes de estresse pelo contato direto com o cliente e resultando ao final do atendimento a não resolução dos anseios é fruto de uma transformação na identidade do bancário, de uma modificação do trabalho e de novos valores que cercam a relação de atendimento ao consumidor. Por um lado, é necessário ver o lado do cliente que não se satisfaz com o trabalho bancário. Por outro, é preciso entender que o bancário é a imagem do banco e para ele são canalizadas as insatisfações do cliente.

Ressalta-se ainda segundo HOMEM (2003, p12) “o excesso de trabalho, o valor monetário e a responsabilidade sobre ele, a segurança física/medo de assaltos, o aumento da competitividade e até mesmo o inter-relacionamento pessoal são variáveis funcionais, que devem ser analisadas num contexto não apenas estrutural do banco, mas mais especificamente na conjuntura de uma agência bancária”.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A fim de atingir os objetivos propostos neste trabalho, utilizamos uma abordagem quantitativa descritiva, uma vez que, segundo Gil (1999), este método é apropriado para medir relações entre variáveis, visando levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população.

Assim, foram aplicados questionários para obter as opiniões e dados individuais. Por fim, o estudo foi caracterizado como transversal porque ocorreu em um dado ponto no tempo (neste caso, Setembro/2011).

3.1 Caracterização da Organização

No dia 12 de janeiro de 1861 Dom Pedro II assinou o Decreto nº 2.723, que fundou esta instituição bancária pública. A experiência acumulada desde então permitiu que, em 1931, esta empresa inaugurasse operações de empréstimo por consignação para pessoas físicas. Três anos depois, por determinação do governo federal, assumiu a exclusividade dos empréstimos sob penhor, com a consequente extinção das casas de prego operadas por particulares.

A primeira hipoteca para a aquisição de imóveis foi assinada no dia 1º de junho de 1931. Então, 55 anos mais tarde, incorporou o Banco Nacional de Habitação (BNH) e assumiu definitivamente a condição de maior agente nacional de financiamento da casa própria e de importante financiadora do desenvolvimento urbano, especialmente do saneamento básico.

Ainda em 1986, com a extinção do BNH, se torna o principal agente do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), administradora do FGTS e

de outros fundos do Sistema Financeiro de Habitação (SFH). Em 1990, iniciou ações para centralizar todas as contas vinculadas do FGTS, que, à época, eram administradas por mais de 70 instituições bancárias.

Ao longo de sua trajetória, esta instituição financeira estabeleceu estreitas relações com a população ao atender necessidades imediatas do povo brasileiro, como poupança, empréstimos, FGTS, Programa de Integração Social (PIS), Seguro-Desemprego, crédito educativo, financiamento habitacional e transferência de benefícios sociais. E também ao proporcionar o sonho de uma vida melhor com as Loterias Federais, que detêm o monopólio desde 1961.

A empresa como conhecemos nos dias atuais é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, criada nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede e foro na capital da República, prazo de duração indeterminado e atuação em todo o território nacional, podendo criar e suprimir sucursais, filiais ou agências, escritórios, dependências e outros pontos de atendimento nas demais praças do País e no exterior.

Instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional e auxiliar da execução da política de crédito do Governo Federal, esta empresa se sujeita às decisões e à disciplina normativa do órgão competente e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

São órgãos de administração desta instituição financeira:

1. O Conselho de Administração;
2. A Diretoria, constituída pela Presidência, Conselho Diretor, Vice-Presidência responsável pela gestão de ativos de terceiros e Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, nestes incluído o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), que compartilharão a representação orgânica e a gestão.

O Conselho de Administração é o órgão de orientação geral dos negócios do banco, responsável pela definição das diretrizes, desafios e objetivos corporativos e pelo monitoramento e avaliação dos resultados da empresa, composto por sete conselheiros, como segue: cinco conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho; o Presidente, que exerce a Vice-Presidência do Conselho; um conselheiro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

A Presidência é órgão de administração responsável pela gestão e representação desta instituição financeira pública, a quem compete, entre outras atribuições, propor ao Conselho de Administração o modelo de gestão, os desafios e objetivos corporativos e o plano estratégico da organização, além de coordenar e supervisionar os trabalhos das Vice-Presidências.

O Conselho Diretor é órgão colegiado responsável pela gestão e representação da instituição, composto pelo Presidente e por nove Vice-Presidentes, nomeados e demitidos *ad nutum* pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, ouvido o Conselho de Administração.

Ao Conselho Diretor compete, entre outras atribuições, aprovar e apresentar ao Conselho de Administração as políticas, as demonstrações contábeis, as propostas orçamentárias e respectivos acompanhamentos mensais de execução, a prestação de contas anual, o sistema de controles internos; elaborar proposta de plano de implementação do plano estratégico da empresa; aprovar os limites de alçadas, a arquitetura organizacional e o modelo de funcionamento das Vice-Presidências e da Auditoria Interna; decidir sobre a criação, instalação e supressão de unidades internas e agências, escritórios, representações, dependências e outros pontos de atendimento no País.

Além dos Vice-Presidentes que integram o Conselho Diretor, são nomeados e demissíveis *ad nutum* pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, ouvido o Conselho de Administração, dois Vice-Presidentes, que respondem exclusivamente pela administração de ativos de terceiros e pela

administração ou operacionalização das loterias federais e dos fundos instituídos pelo Governo Federal, nestes incluído o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). Esses Vice-Presidentes não integram o Conselho Diretor e não respondem pelas demais atividades do banco e deliberações daquele Colegiado.

O Estatuto desta organização dispõe ainda sobre o Conselho Fiscal, integrado por cinco membros efetivos e respectivos suplentes, escolhidos e designados pelo Ministro de Estado da Fazenda. Dentre os integrantes do Conselho Fiscal, pelo menos um membro efetivo e respectivo suplente são obrigatoriamente indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, como representantes do Tesouro Nacional.

Ao Conselho Fiscal compete exercer as atribuições atinentes ao seu poder de fiscalização, consoante a legislação vigente, entre as quais: fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários; opinar sobre a prestação de contas anuais e dos fundos e programas por ela operados ou administrados, fazendo constar do seu parecer às informações complementares que julgar necessárias ou úteis; examinar as demonstrações financeiras semestrais e anuais e as de encerramento do exercício social dos fundos e programas por ela operados ou administrados, manifestando sua opinião, inclusive sobre a situação econômico-financeira como instituição financeira pública.

Compõem esta empresa, ainda, oito órgãos colegiados estatutários, como segue:

1. a) Conselho de Gestão de Ativos de Terceiros.
2. b) Conselho de Fundos Governamentais e Loterias .
3. c) Comitê de Auditoria.
4. d) Comitê de Risco.
5. e) Comitê de Prevenção Contra os Crimes de Lavagem de Dinheiro.
6. f) Comitê de Compras e Contratações.
7. g) Comitê de Avaliação de Negócios e Renegociação.
8. h) Comissão de Ética.

A rede de atendimento hoje é composta por 2.229 agências (dessas 419 unidades com Penhor), 551 postos de atendimento bancário, 1.714 postos de atendimento eletrônico, 24.756 correspondentes não lotéricos, 10.954 casas lotéricas, 20.186 pontos de auto-atendimento em 2.740 salas contíguas às agências e 134 salas de auto-atendimento não contíguas, além da rede do Banco 24 horas com 11.328 equipamentos, à qual a esta empresa também é associada, e a rede externa de caixas automáticos compartilhada com outros bancos (acrescentando mais 5.542 terminais).

3.2 População participante do estudo

A coleta de dados foi realizada no início do mês de setembro de 2011, mediante aplicação de um questionário estruturado junto à população-alvo da pesquisa, que são os 32 empregados lotados em uma agência bancária localizada na cidade de Gurupi, interior do estado do Tocantins.

3.3 Procedimentos da coleta de dados

O questionário aplicado foi dividido em duas partes, sendo a primeira referente ao perfil do servidor, trazendo informações quanto à idade, sexo, estado civil, nível de instrução, tempo de serviço na empresa, o tempo de serviço no cargo atual e a realização ou não de atividades físicas regulares.

A segunda parte do questionário teve em sua composição 13 questões de resposta única sobre uma escala determinada e uma questão aberta com o sentido de captar a percepção individual dos empregados sobre o tema estresse ocupacional.

O método de coleta de dados foi operacionalizado através do levantamento (*Survey*), pois se caracteriza pela interrogação direta das pessoas cujo

comportamento se deseja conhecer, procedendo-se à solicitação de informações a um grupo significativo de indivíduos sobre o problema a ser estudado, para, “mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.”(GIL, 1999).

Gil (1999) destaca ainda que as principais vantagens de se utilizar o levantamento como método de pesquisa:

- Conhecimento direto da responsabilidade, devido ao fato de as próprias pessoas informarem acerca de seu comportamento, crenças e opiniões, a pesquisa fica livre das interpretações subjetivas do pesquisador;
- Economia e rapidez, custos relativamente baixos em virtude do uso de questionários;
- Quantificação, possibilidade de análise estatística, agrupando os dados obtidos em tabelas.

Após autorização do Gerente Geral desta agência bancária, os empregados foram convidados a participar da pesquisa, todos receberam as orientações necessárias e prontamente se postaram a responder as perguntas constantes no questionário.

3.4 Instrumentos de Pesquisa

O questionário foi elaborado a partir de um roteiro básico de entrevistas sugerido por Fernandes (1996). A primeira parte do questionário corresponde aos dados do entrevistado, enquanto a segunda mensura a visão de cada empregado sobre determinadas situações em seu ambiente de trabalho.

Para avaliar a presença de estresse ocupacional nos trabalhadores, utilizaremos a Escala de Estresse no Trabalho (EET), construída e validada por

Paschoal e Tamayo (2004). Esta escala original é composta por 31 itens sendo que, após serem validadas e analisadas suas cargas fatoriais chegou-se a uma escala com 23 itens que possuem um coeficiente alfa de 0,91 e estão descritos na tabela a seguir.

Tabela 01: Escala de Estresse no Trabalho (EET)

	Item	Carga
1.	Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios.	0, 288
2.	A falta de capacitação para a execução das minhas tarefas tem me deixado nervoso.	0, 394
3	A quantidade de trabalho tem me deixado cansado.	0, 382
4	A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.	0, 553
5	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	0, 590
6	Em meu trabalho não há pressão.	0, 264
7	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	0, 570
8	Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre meu trabalho.	0, 620
9	Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.	0, 527
10	Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho.	0, 585
11	A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado.	0, 484
12	Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho.	0, 529
13	Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	0, 467
14	Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas.	0, 542
15	Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas.	0, 367
16	Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior.	0, 655
17	Fico irritado com a discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho.	0, 619
18	Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.	0, 477
19	Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.	0, 549
20	Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.	0, 684

21	As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado.	0, 537
22	Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.	0, 522
23	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	0, 547
24	A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.	0, 666
25	Sinto-me de mau humor com “focacas” no meu ambiente de trabalho.	0, 362
26	Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias.	0, 676
27	Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas.	0, 640
28	O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	0, 486
29	Fico de mau humor com brincadeiras de mau gosto que meus colegas de trabalho fazem uns com os outros.	0, 317
30	Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes.	0, 576
31	As estratégias utilizadas para introduzir novas tecnologias me deixam angustiado.	0, 366

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004).

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), “a EET possui características psicométricas satisfatórias e pode contribuir tanto para pesquisas sobre o tema quanto para o diagnóstico do ambiente organizacional.”

Sendo assim, os autores considerando sua utilidade prática propuseram uma versão reduzida da escala, mais rápida e econômica, composta por 13 itens, representantes dos principais estressores organizacionais e reações psicológicas gerais. O coeficiente alfa desta versão é de 0,85. Os itens que compõem a versão reduzida são: 4, 7, 8, 9, 13, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 e 28.

O questionário foi aplicado seguindo a proposta dos autores, aplicando a pesquisa com os 13 itens mencionados, os quais formam um único fator. Os dados apurados consistem numa medida geral de estresse cujos itens abordam estressores variados e reações emocionais constantemente associadas aos mesmos. Os itens foram avaliados de acordo com uma escala de cinco pontos:

- (1) Discordo totalmente;
- (2) Discordo;
- (3) Concordo em parte;
- (4) Concordo e,
- (5) Concordo totalmente.

Sendo que quanto maior a pontuação, maior o estresse.

Segundo SELLTIZ et all apud Rodrigues (1994) as vantagens na utilização deste tipo de instrumento são:

- menos dispendioso que a entrevista;
- pode ser aplicado a um grande número de pessoas ao mesmo tempo;
- os dados obtidos são mais fáceis de serem comparados do que em entrevistas;
- tem natureza impessoal;
- assegura uniformidade de mensuração;
- faz menor pressão para uma resposta imediata.

4 Resultados e Discussão

Neste capítulo estão descritas a limpeza e o tratamento dos dados obtidos na pesquisa. Em seguida, os dados são apresentados e analisados segundo os objetivos geral e específicos estabelecidos para este trabalho, tendo como base o referencial teórico discutido no Capítulo 2.

4.1 Limpeza e tratamento dos dados

Esta pesquisa teve como objetivo principal elencar possíveis fatores estressores no ambiente de trabalho de uma agência bancária localizada em Gurupi, interior do estado do Tocantins. Para alcançar este e outros objetivos foram

distribuídos 27 questionários para este grupo de trabalhadores. Todos os itens da pesquisa foram respondidos e prontamente devolvidos para o pesquisador.

A população pesquisada possui um efetivo de 32 colaboradores concursados sendo que, 27 trabalhadores responderam a pesquisa totalizando 84% da equipe, um número que pode ser considerado bastante satisfatório, pois aqueles que não participaram deste estudo foram ou por motivo de férias ou afastamento médico do expediente.

4.2 Perfis dos Respondentes

Na primeira parte do questionário utilizado nesta pesquisa foram levantados os dados representados nas tabelas a seguir:

Tabela 02: Sexo

Feminino	33%
Masculino	67%

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentro do universo dos respondentes, a população masculina é superior ao número de empregadas femininas em 49%.

Tabela 03: Faixa Etária

Até 25 anos	15%
De 26 a 35 anos	30%
De 36 a 45 anos	15%
Mais de 45 anos	40%

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à faixa etária predominante temos a de “acima de 45 anos” de idade correspondendo a 40% da equipe e as menos expressivas a de “até 25 anos” de idade e a faixa que vai dos “36 aos 45”, cada uma destas com 15% de participação no grupo pesquisado.

Tabela 04: Estado Civil

Solteiros (a)	22%
Casados (a)	67%
Outros	11%

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação ao estado civil temos os empregados casados como a maioria da população pesquisada, estes superam os solteiros em 33%.

Tabela 05: Escolaridade

Ensino Médio	11%
Graduado (a)	55%
Pós, Especialização	34%

Fonte: Dados da pesquisa.

O fator obtido com o item “escolaridade” pode ser considerado bastante interessante, pois 89% da equipe possuem nível superior concluído, embora o cargo inicial do banco exija que os empregados possuam apenas nível médio no momento de sua contratação.

Tabela 06: Tempo de trabalho nesta empresa

Menos de 5 anos	22%
De 6 a 10 anos	33%
De 11 a 15 anos	8%
Mais de 15 anos	37%

Fonte: Dados da pesquisa.

No tocante a “tempo de trabalho” na instituição financeira pública, os empregados com mais de seis anos de empresa correspondem a 78% da equipe, sendo que colaboradores com mais de 15 anos trabalho representam mais de 15% da agência bancária, dado que apresenta esta como uma equipe bastante experiente.

Tabela 07: Tempo no cargo atual

De 06 meses a um ano	25%
De 2 a 4 anos	37%
De 5 a 8 anos	9%

Mais de 8 anos	29%
----------------	-----

Fonte: Dados da pesquisa.

Seguindo o raciocínio sobre tempo de trabalho na empresa, temos o item “tempo no cargo atual”. Neste item, podemos verificar que 75% dos empregados estão a mais de dois anos no mesmo cargo o que comprava que esta é uma equipe estável e sem grande rotatividade.

Tabela 08: Prática de atividade física

Sim	51%
Não	49%

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme dados levantados na pesquisa, verificados que a equipe está praticamente dividida quanto à prática de exercícios físicos regulares. Praticamente metade dos empregados não pratica atividades físicas, o que leva a uma rotina propícia ao estresse, pois segundo Bernardes (1997), uma maneira de descarregar o estresse do dia-a-dia é através da pratica de alguma atividade física.

4.3 Interpretação da EET

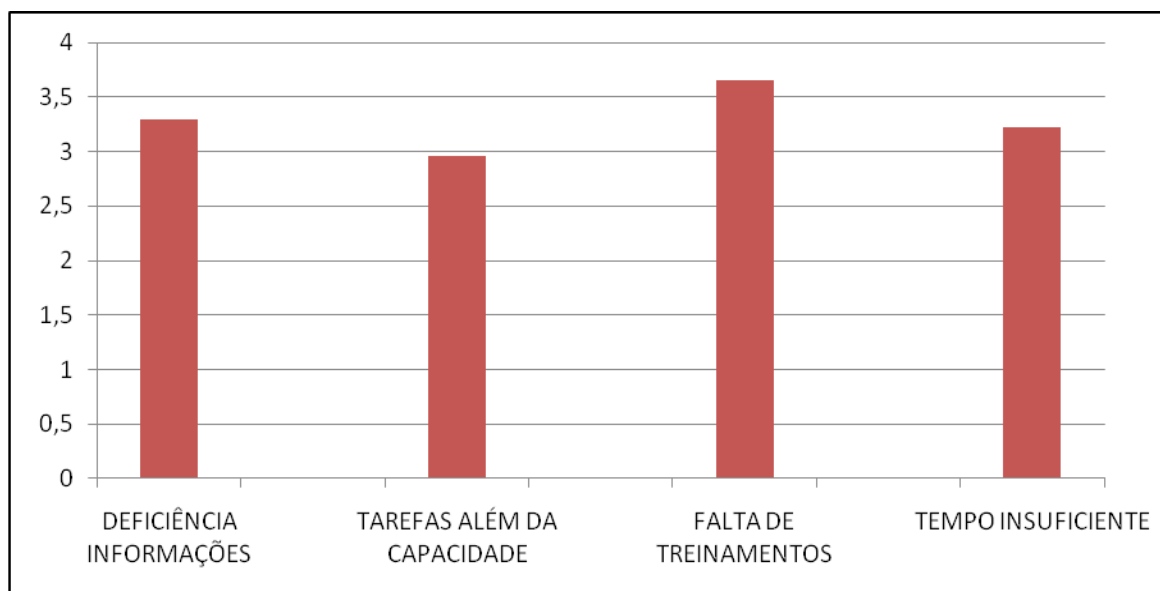
Um dos objetivos desta pesquisa é identificar quais fatores são percebidos como estressores no ambiente de trabalho de uma agência bancária.

Para atingir este objetivo utilizamos a Escala de Estresse no Trabalho (EET) proposta por PASCHOAL e TAMAYO em 2004. Para observar quais fatores são tidos como estressores, fizemos uma média da pontuação geral do grupo, dividindo a soma das médias individuais pelo total de indivíduos respondentes.

Os autores indicam que a média dos grupos fica em torno do ponto médio da escala de resposta, ou seja, 2 e 2,5. Valores maiores que isso já indicam estresse alto e menores que isso ausência de estresse (PASCHOAL;TAMAYO, 2004).

Num apanhado geral temos uma média de 2,63, mas podemos considerar quatro fatores como sendo os principais elementos de estresse no ambiente de trabalho, pois obtiveram pontuação superior a 2,96. Estes itens estão descritos na tabela a seguir:

Gráfico 01: Fatores estressores predominantes.



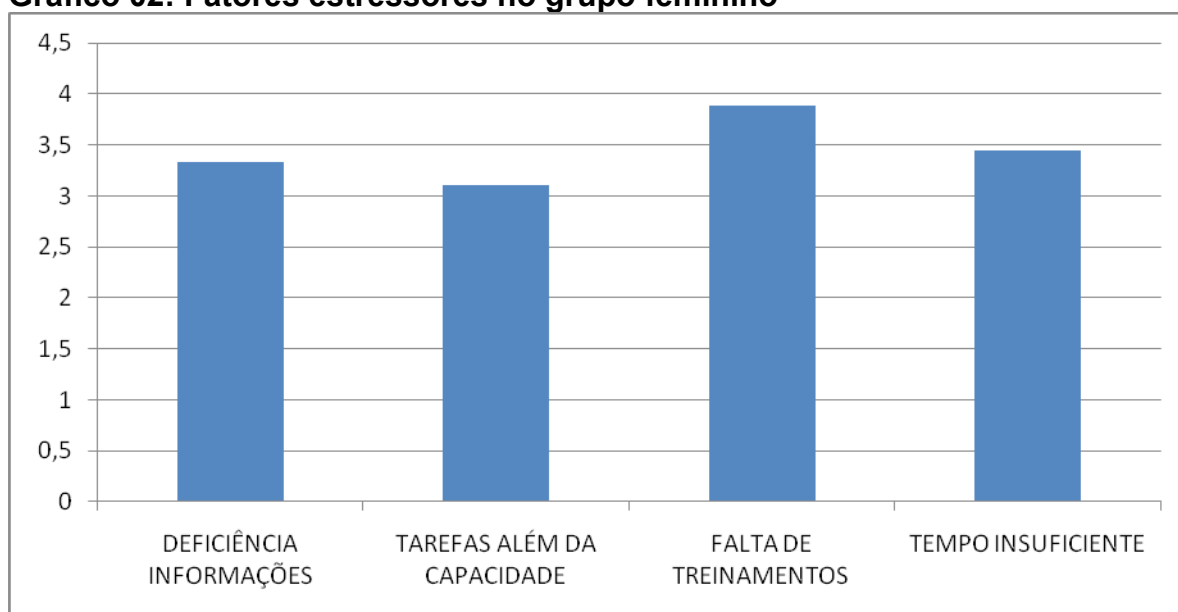
Fonte: Dados da pesquisa.

Os quatro itens demonstrados nesta tabela referem-se às questões 9,13,18 e 28 da EET. Podemos observar a partir dos dados obtidos com a aplicação do questionário que: a falta de divulgação das informações organizacionais, realizar tarefas que estão além da capacidade, aliadas ao tempo insuficiente para realizar

suas atividades e falta de treinamentos são os fatores tidos com estressores no ambiente de trabalho desta agência bancária.

Com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre a equipe pesquisada, dividimos a agência em dois grupos distintos, com o intuito de verificar a existência de diferenças na percepção dos fatores estressores entre empregados homens ou mulheres.

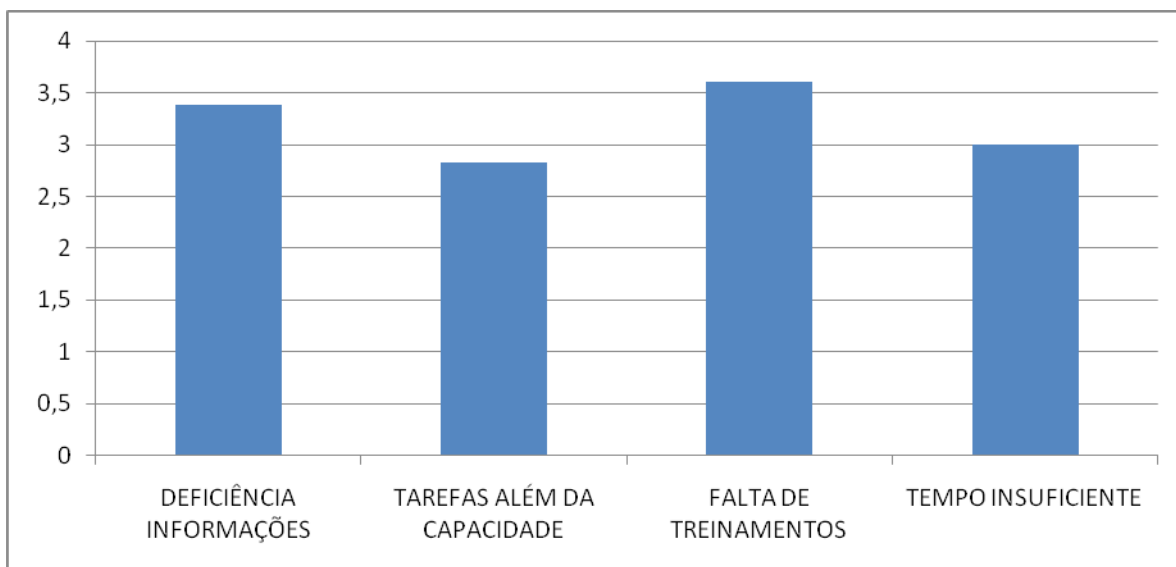
Gráfico 02: Fatores estressores no grupo feminino



Fonte: Dados da pesquisa

O item falta de treinamentos se destacou entre as mulheres ao atingir pontuação de 3.88, seguido do item tempo insuficiente para realizar suas atividades atingindo 3.44 na pontuação média.

Gráfico 03: Fatores estressores no grupo masculino



Fonte: Dados da pesquisa

O item falta de treinamentos também se destacou entre os homens ao atingir pontuação de 3.61. Como segundo fator estressante, temos a deficiência na divulgação das decisões organizacionais com 3.38 na pontuação média.

4.4 Relação entre sentimento de estresse e o perfil dos respondentes

Para cumprir o segundo objetivo da pesquisa que é fazer uma relação entre os fatores estressores apresentados, faremos uso da tabela 09 que demonstra os dados obtidos em uma questão aberta, na qual os indivíduos se auto declaravam estressados ou não nas últimas semanas e o fator que estava gerando o estresse.

Tabela 09: Percepção de estresse nas ultimas semanas.

Sentimento de estresse	Percentual
Sim	52%
Não	48%

Fonte: Dados da pesquisa.

Através desta tabela podemos afirmar que mais da metade dos empregados desta agência bancária estão ou pelo menos se auto-declaram estressados. Aqueles que afirmaram estar estressados relataram que o fator que esta causando esta situação está relacionada com:

- Falta de autonomia para realização das atividades;
- Falta de suporte operacional;
- Relacionamento com a chefia;
- Excesso de clientes para serem atendidos;
- Poucos empregados;
- Problemas de saúde;
- Tempo insuficiente para realizar todas as atividades;
- Urgência na realização das tarefas;
- Sobrecarga e cobranças em excesso;
- Volume de serviço;
- Má divisão das tarefas;
- Excesso de atividades;

- Muito serviço em pouco tempo para realização.
- Problemas de natureza particular (em casa).

Dando continuidade na análise dos perfis dos empregados dividimos novamente entre homens e mulheres e discriminamos os dados a seguir.

As empregadas do sexo feminino correspondem a 33% do universo da pesquisa, totalizando 9 colaboradoras, sendo que, 67% destas se auto declararam estressadas nas ultimas semanas.

Dentro do grupo das empregadas, 78% são casadas. Destas, 71% se declararam estressadas, o que confirma que trabalhadoras casadas tendem a estar com um nível de estresse mais elevado.

Em relação ao tempo no atual cargo como fator estressor, temos 100% das empregadas com até um ano na mesma função não se considerando estressadas. Passamos então a faixa que compreende empregadas com mais de dois anos no mesmo cargo, no qual percebemos que 86% do grupo se declaram estressadas nas ultimas semanas. Com esses dados podemos concluir que conforme aumenta o tempo no mesmo cargo o nível de estresse tende a aumentar.

No item idade das mulheres, verificamos que 75% das empregadas mais jovens, com até 35 completos, se declararam estressadas. Analisando o grupo das empregadas do sexo feminino, chegamos à conclusão que as mulheres mais jovens, casadas e com mais de dois anos no mesmo cargo ficam propensas ao aumento do nível de estresse.

Analisando separadamente o grupo dos homens, mesmo dividindo por faixas etárias distintas, obtivemos dados que demonstram que a metade destes, se declarou estressados nas últimas semanas. Mesmo fazendo uma relação entre empregados casados e solteiros, encontramos o mesmo percentual de 50% de

declarações de estresse nos grupos. Isto leva a concluirmos que no grupo de homens os fatores casamento e idade não podem ser considerados tendentes ao estresse como no grupo das mulheres.

Quando levantamos os dados referentes ao tempo de trabalho no atual cargo, encontramos 62% dos empregados do sexo masculino com mais de dois anos na função se considerando estressados.

5 Conclusões e Recomendações

Neste capítulo, apresentaremos uma síntese dos principais resultados da pesquisa, as contribuições e limitações deste trabalho e, por fim as recomendações sobre alternativas para reduzir o estresse ocupacional neste ambiente de trabalho.

5.1 Síntese dos principais resultados

Este estudo teve como objetivo principal, elencar quais fatores são percebidos como estressores ocupacionais no ambiente de trabalho de uma agência bancária. Após a análise dos dados encontrados podemos afirmar que alguns fatores estressores estão realmente presentes no dia a dia desta instituição financeira pública e de certa forma afetam as atividades laborais dos empregados lotados na cidade de Gurupi, interior do estado do Tocantins.

Através da utilização da EET (Escala de Estresse no Trabalho), proposta por PASCHOAL e TAMAYO em 2004, verificamos que existem quatro fatores principais, entendidos como estressores ocupacionais neste local de trabalho. A falta de treinamentos, tempo insuficiente para realização das atividades, tarefas além da

capacidade e deficiência na divulgação das informações sobre decisões organizacionais são os principais fatores causadores de estresse apontados por esta pesquisa.

Cabe salientar que o item “tarefas além da capacidade”, diz respeito ao volume de atividades exigidas dos empregados e não da capacidade intelectual dos mesmos. Na apuração dos resultados procuramos aprofundar ainda mais o conhecimento deste estudo cruzando os dados da pesquisa e encontramos algumas diferenças na percepção entre homens e mulheres.

O principal fator estressor detectado para ambos os sexos foi “a falta de treinamentos”. Como segunda opção para os indivíduos do sexo masculino, verificamos que a deficiência na divulgação das decisões organizacionais é um fator que gera estresse no ambiente de trabalho. Já para as mulheres o segundo fator mais encontrado na ordem de pontuação é o “tempo insuficiente para realizar suas atividades”.

No final do questionário aplicado, foi inserida uma pergunta aberta sobre o sentimento particular de estresse, com o intuito de confrontar com os dados encontrados na EET. Mais da metade dos integrantes desta equipe se declararam estressados nas ultimas semanas. Cabe bem salientar que somente dois colegas que se declararam estressados afirmaram que sua situação esta relacionada com problemas externos ao trabalho, ou seja, com problemas de origem familiar.

Os demais, sem nenhum tipo de interferência do pesquisador, de próprio punho afirmaram que estão estressados pelo excesso de trabalho, falta de tempo para realizar todas as atividades, sobrecarga, excesso de cobranças, má divisão das atividades aliadas ao número insuficiente de empregados lotados na agência.

Num rápido apanhado sobre os dados encontrados neste estudo, podemos afirmar que a maioria dos empregados estão estressados por razões ligadas a fatores estressores ocupacionais presentes na agência bancária pesquisada tais como, falta de treinamentos, deficiência na divulgação das informações organizacionais e o excesso de atividades aliado ao pouco tempo disponível para sua execução.

5.2 Contribuições da pesquisa

Esta pesquisa, contribuiu sobretudo, para fazermos uma ligação mais profunda entre o trabalho bancário e a reestruturação produtiva ocorrida neste setor nas ultimas décadas. Cada vez mais o empregado é exposto a novas tecnologias, novos conceitos e conforme comprovado nesta pesquisa, estas situações aliadas a “falta de treinamento”, por exemplo, geram um nível elevado de estresse.

Outro ponto importante que deve ser chamada a atenção é o fato de que a maioria dos participantes da pesquisa apontou o excesso de atividades com pouco tempo para sua realização como fator gerador de estresse a níveis bastante altos. Isto é percebido pela própria evolução da economia brasileira como um todo, onde cada vez mais, as pessoas têm acesso ao crédito e em contrapartida os bancos possuem cada vez menos empregados disponíveis para realizar o atendimento da população.

Da parte das instituições bancárias percebemos certa preocupação neste sentido ao cada vez mais apresentar alternativas para, por exemplo, disponibilizar mais serviços nos “auto-atendimentos”, mas isso provavelmente não seria suficiente, pois grande parte da população prefere ser atendida por um empregado, que

certamente poderá realizar um atendimento muito superior ao oferecido pelas máquinas.

Com a realização desta pesquisa comprovamos que grande parte do estresse dos empregados bancários provém ainda da chamada reestruturação produtiva que o sistema financeiro brasileiro sofreu no pós 1994. O que muitas vezes era apenas percebido nas conversas informais ficou comprovado nos dados apurados por esta pesquisa, ou seja, os bancos de uma forma geral precisam de mais empregados para atender a demanda da população brasileira.

A falta de treinamentos, principal fator estressor ocupacional desta equipe, é percebida como uma não valorização dos empregados por parte da gerência desta equipe. Este estressor foi encontrada nos dados da pesquisa e a percepção de não valorização ou reconhecimento pessoal, nos comentários informais deste grupo de colaboradores. Nos últimos anos, embora a empresa ofereça cursos de aperfeiçoamento, membros da equipe não foram liberados para, segundo os próprios empregados, não prejudicar o atendimento aos clientes externos com menos empregados presentes na agência.

5.3 Recomendações para estudos futuros

Em nossa pesquisa comprovamos o quanto o trabalho bancário é complexo nestes dias de transformações econômicas constantes. Os níveis de exigências laborais são bastante intensos e as alternativas para amenizar o nível de estresse muitas vezes não são suficientes.

A contratação de mais empregados e a concessão de maior autonomia para a equipe tomar suas próprias decisões podem ser alternativas para redução dos níveis de estresse presentes neste ambiente de trabalho.

Acreditamos que a oferta de cursos de capacitação que para a equipe é percebida como “valorização” ou “reconhecimento” pessoal, para empresa é certamente um investimento barato com altos índices de retorno, tanto a médio como longo prazo.

Convém ainda ressaltar que os dados obtidos nesta pesquisa podem servir de referência para novos estudos sobre estresse ocupacional como também para o aperfeiçoamento de novos gestores sobre algumas variáveis que estão presentes no ambiente de trabalho de uma agência bancária nos dias atuais.

As ocupações consideradas estressoras, como é o caso da atividade bancária, necessitam de um acompanhamento constante do nível de estresse e, concomitantemente, necessitam de programas de conscientização, conforme afirma Macfadden (2002, apud SOUSA, 2004, p.11), além de pessoas capacitadas para lidar com isso.

Recomenda-se com isso, que novas pesquisas sejam realizadas sobre este caso em questão para acompanhar uma possível evolução ou redução dos níveis de estresse encontrados nesta equipe. O acompanhamento de um profissional da área de psicologia seria bastante interessante, pois certamente traria um embasamento técnico muito importante para uma melhor análise dos resultados encontrados e com isso um melhor diagnóstico do ambiente de trabalho da agência bancária e seus fatores estressores ocupacionais encontrados.

REFERÊNCIAS

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho; HITOMI, Alberto Haruyoshi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

CORRÊA, M. B. **Reestruturação produtiva e industrial**; Tecnologia. In: CATTANI, A. D. (Org.). Trabalho e tecnologia: dicionário crítico. (p. 202-205). 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

COUTO, Hudson de Araújo. **Novas perspectivas na abordagem preventiva das LER/DORT**. Belo Horizonte, 2000. Tese (Doutorado em Administração), Universidade Federal de Minas Gerais, 2000.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DIEHL, A. A.; TATIM, D. C. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DIEESE, **Evolução do emprego bancário no Brasil**. Sub/SESE/Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, 2007.

FALQUETO, M. G. F. B. **Construção social da identidade bancária: o que é ser bancário?**in: Simpósio de saúde mental e trabalho bancário. Vitória (ES): Universidade Federal do Espírito Santo, 1997.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar**. Bahia: Casa da Qualidade, 1996.

FONTANA, D.**Estresse: faça dele um aliado e exercite a autodefesa**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho: uma Abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2007.

FREITAS, M.C.S. **A qualificação do bancário na era da informática: um estudo de caso sobre o treinamento dos caixas do Banco do Brasil**. Niterói, 1995. Tese (Mestrado) Universidade Federal Fluminense, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, M. H. T. S. **Qualificação e a organização do trabalho no setor bancário: uma discussão sobre a automação**. Rio de Janeiro. 1994. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, 1994.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. 7ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2001.

LIPP, M. E. N. (org.). **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. 2ª ed. Campinas, São Paulo: Papirus, 1996.

Organização Mundial de Saúde (1948). Disponível em: <www.who.int/library/collections/.../index3.htm>. Acesso em 14 abr. 2011.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Validação da escala de estresse no trabalho**. Estud. psicol. (Natal), Natal, v. 9, n. 1, abr. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2004000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 02 mai. 2011.

RISSE, Sinara Feron; Homem, Ivana Dolejal. **Estresse ocupacional entre trabalhadores bancários: um estudo de caso**; 2003. Disponível em: <www.upf.br/semgiest/download/artigos/area2/13.pdf>. Acesso em 01 mai. 2011.

SEGNINI, L. R. P. **Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho**. Educação e Sociedade, Campinas, v. 20, nº. 67, p. 29-43, 1999.

SELYE, H. **Stress a tensão da vida** (2a ed.). São Paulo: Ibero, 1965.

VELOSO, Henrique Maia; PIMENTA, Solange Maria. **Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso**. Revista de Administração FEAD, v. 2, n. 1 (2005). Disponível em: <<http://revista.fead.br/index.php/index/search/results>>. Acesso em 03 mai. 2011.

http://www.caixa.gov.br/acaixa/estrutura_organizacional.asp. Acesso em 03 de set. 2011.

http://www.caixa.gov.br/acaixa/codigo_etica.asp. Acesso em 04 de set. 2011.

APÊNDICES

Apêndice A – Carta de Apresentação para os Empregados



Universidade de Brasília

Caro (a) Empregado (a),

Eu, Aldomir Silva da Silva, formando de graduação em Administração à Distância na Universidade de Brasília, estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre **“fatores estressores ocupacionais”**.

Gostaria de contar com sua colaboração no sentido de responder ao questionário a seguir que está dividido em duas partes com as devidas orientações para preenchimento. O questionário é todo objetivo e bem simples de responder. O tempo estimado para o preenchimento é de 10 minutos.

Preciso de sua sinceridade nas respostas. Lembre-se de que não há respostas certas ou erradas. Todas são corretas desde que correspondam ao que você pensa.

Para que não haja influência nas respostas de outros empregados que talvez estejam respondendo ao mesmo questionário, solicitamos também que você não comente suas respostas com colegas de trabalho.

É importante lembrar que você não deve se identificar (não são solicitadas informações neste sentido em nenhum momento) e que os resultados desta pesquisa serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

Qualquer dúvida entrar em contato pelo e-mail: aldomirsilva@hotmail.com ou pelo telefone (63) 9205-1795.

Por gentileza, não deixe nenhum item em branco!

Agradecemos desde já a sua colaboração!

Atenciosamente,
Aldomir Silva da Silva

Apêndice B – Solicitação Autorização Coleta de Dados

Aldomir Silva da Silva
Av: Espírito Santo
1185.Centro.Gurupi

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Agência Gurupi-To

GURUPI, 24 DE AGOSTO DE 2011

Senhor Gerente:

Sou aluno de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre “fatores estressores ocupacionais”.

Para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração de organizações para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores. Diante do interesse que tem surgido na literatura científica e pela necessidade prática de se compreender melhor a realidade das organizações brasileiras, estamos nos dirigindo a esta organização para verificar a possibilidade de colaboração com esta pesquisa. Necessitamos das organizações apenas a autorização para que um pesquisador se dirija aos seus funcionários e aplique um questionário que tem duração média de aplicação de 15 minutos. O horário, data e forma de aplicação, serão negociadas com a organização.

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno quanto à viabilidade deste trabalho. Meus contatos são pelo e-mail: aldomirsilva@hotmail.com ou pelo telefone (63) 9205-1795.

Atenciosamente,

Aldomir Silva da Silva

Apêndice C – Ficha para Caracterização dos Empregados

FICHA PARA CARACTERIZAÇÃO DOS TRABALHADORES:

Esta parte do questionário pesquisa sobre os fatos que caracterizam a sua história de vida, hábitos e interesses. Por favor, marque a alternativa mais adequada ao seu caso.

1-Sexo:

1. () masculino 2.() feminino

2- Faixa Etária:

1. () até 25 anos 3.() de 36 a 45 anos

2. () de 26 a 35 anos 4.() mais de 45 anos

3- Estado Civil:

- | | |
|--|---------------------|
| 1. () Solteiro (a) | 4. () Viúvo |
| 2. () Casado (a) | 5. () Outro: _____ |
| 3. () Desquitado (a) / Divorciado (a) | |

4- Escolaridade:

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1. () Ensino Médio | 3. () Especialização |
| 2. () Ensino Superior | 4. () Outro: _____ |

5- Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. () menos de 5 anos | 3. () entre 11 e 15 anos |
| 2. () entre 6 e 10 anos | 4. () mais de 15 anos |

6- Há quanto tempo você está no cargo atual?

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. () menos de 06 meses | 4. () de 05 a 08 anos |
| 2. () de 06 meses a 01 ano | 5. () mais de 08 anos |
| 3. () de 02 a 04 anos | |

7- Você pratica algum exercício físico de forma regular?

1. () Sim 2.() Não

Gurupi-TO, Setembro de 2011.

Apêndice D – Questionário Escala de Estresse no Trabalho

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO

(Paschoal; Tamayo, 2004)

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

(1) Discordo Totalme nte	(2) Discordo	(3)Concordo em Parte	(4) Concordo	(5) Concordo Totalmente

Observe que quanto menor o número, mais você discorda da afirmativa e quanto maior o número, mais você concorda com a afirmativa.

1) A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

2) A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

3) Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

4) Sinto-me incomodado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

5) Sinto-me incomodado por ter de realizar tarefas que estão além de minha capacidade.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

6) Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

7) Fico de mau humor por me sentir isolado na organização.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

8) Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

9) As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

10) Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

11) A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

12) A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

13) O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.

1 | 2 | 3 | 4 | 5

Você tem se sentido nervoso ou estressado nas ultimas semanas?

() Não () Sim.

Se sim, qual fator tem gerado esta situação?

ANEXOS

Anexo A – Código de Ética da Instituição Pesquisada

MISSÃO E VALORES

MISSÃO

Atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

VALORES

Sustentabilidade econômica, financeira e sócio-ambiental;
Valorização do ser humano;
Respeito à diversidade;
Transparência e ética com o cliente;
Reconhecimento e valorização das pessoas que fazem parte deste grupo;
Eficiência e inovação nos serviços, produtos e processos;

VALORES DO CÓDIGO DE ÉTICA DESTA INSTITUIÇÃO

RESPEITO

As pessoas nesta instituição são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros desta empresa, absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de

informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a instituição financeira pública.

Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

No exercício profissional, os interesses de nossa empresa estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da empresa e comprometam o seu corpo funcional.

Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da instituição financeira, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

Os dirigentes, empregados e parceiros, estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.

Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.

Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.

Preservamos o sigilo e a segurança das informações.

Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

As relações desta empresa com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

Como empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.

Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar esta empresa de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores desta instituição financeira pública.