



Universidade de Brasília  
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade  
Departamento de Administração  
Curso de Graduação em Administração à Distância

**VENOVEVA LUZIA DE SOUZA HELD**

**ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES  
BANCÁRIOS**

Porto Velho – RO  
2011

**VENOVEVA LUZIA DE SOUZA HELD**

**ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES  
BANCÁRIOS**

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

Professor Orientador: Mestre Rose Mary Gonçalves

Porto Velho – RO  
2011

**VENOVEVA LUZIA DE SOUZA HELD**

**ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES  
BANCÁRIOS**

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

**Venoveva Luzia de Souza Held**

---

Mestre, Rose Mary Gonçalves  
Professor-orientador

---

Analine Alvarenga  
Professor-Examinador

Porto Velho - RO, 03 de dezembro de 2011.

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho de conclusão da graduação aos meus familiares e amigos que de muitas formas me incentivaram e ajudaram para que fosse possível a concretização deste trabalho.*

*Especialmente á minha família, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo superior, sempre fizeram entender que o futuro, é feito a partir da constante dedicação no presente.*

*Aos meus amigos e amigas, minha segunda família, que fortaleceram os laços da igualdade, num ambiente fraterno e respeitoso. Jamais esquecerei.*

*Por fim, àquele que me permitiu tudo isso, ao longo de toda a minha vida, e, não somente nestes anos como universitária, ao meu DEUS, obrigada, reconheço cada vez mais em todos os meus momentos, que o Senhor é o maior mestre que uma pessoa pode conhecer e reconhecer.*

*Agradeço a Deus por ter me oferecido a oportunidade de viver, evoluir a cada dia e conhecer todas as pessoas que tive a grata oportunidade de conviver durante esses quatro anos e meio.*

*Ao meu Senhor e Salvador Jesus Cristo,  
por nunca ter me desamparado nas horas que  
mais precisei e que é poderoso para fazer infinitamente  
mais do que tudo que peço e penso, a Ele toda a  
honra, toda a glória para sempre. Obrigada  
por ser meu amigo inseparável.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus familiares e amigos, pelo incentivo e companheirismo ao longo dessa jornada.

Agradeço a todos os professores e colegas da faculdade, em especial à Professora Rose Mary Gonçalves, pelo empenho, competência e dedicação com que me orientou ao longo dessa pesquisa.

Aos meus colegas de curso em Administração com os quais compartilhei alegrias e eventuais ansiedades no transcorrer desta longa jornada de desenvolvimento pessoal e profissional, são amigos, colegas de profissão e estudantes, que procuram no conhecimento encontrar os caminhos para percorrer e descobrir as possibilidades de reinvenção de si e do mundo.

A todos os participantes dessa pesquisa, que colaboraram dedicando parcela importante de seu tempo, respondendo aos questionários, imprescindíveis à realização deste trabalho.

Agradeço a todas as pessoas que compartilharam comigo, mais essa oportunidade de desenvolvimento e formação que muito irá contribuir para minha realização pessoal e profissional.

## RESUMO

O estresse é considerado uma das principais causas de doenças da atualidade, além de afetar o ser humano, pode atingir seu sistema imunológico, o que poderá desencadear várias formas de patologias. Com o interesse de avaliar os fatores que contribuem para o estresse nos trabalhadores bancários, o presente trabalho buscou identificar quais os fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional. Utilizou-se a Escala de Estresse no Trabalho (EET), validada por Tamayo e Paschoal (2004) para coleta de dados, em uma amostra de 35 participantes; envolvendo 100% dos caixas bancário do quadro funcional da empresa pesquisada. Os dados coletados foram analisados estatisticamente, com análise univariada de frequência e percentual. Através da análise da escala de estresse no trabalho, composta de 13 afirmativas, apenas três ficaram abaixo do indicador de estresse. Para os caixas pesquisados os fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional são, a deficiência nos treinamentos para a capacitação profissional, tempo insuficiente para o volume de trabalho e poucas perspectivas de crescimento na carreira. Identificou-se, também, que a empresa possui um ambiente organizacional favorável ao desenvolvimento de programas de redução do estresse no trabalho, mas precisa avaliar a forma como é disponibilizado esses programas para que todos os funcionários sejam beneficiados.

**Palavras chaves:** Estresse, trabalho, profissionais bancários.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 01 – Faixa etária.....	32
TABELA 02 – Gênero.....	32
TABELA 03 – Estado civil.....	32
TABELA 04 – Escolaridade.....	33
TABELA 05 – Tempo de serviço na empresa.....	33
GRÁFICO 1 – Fatores que influenciam o estresse ocupacional.....	34

## SUMÁRIO

1.0 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Formulação do Problema.....	13
1.2 Objetivo Geral.....	13
1.3 Objetivos Específicos.....	13
1.4 Justificativa.....	14
2.0 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1 A origem do estresse e suas manifestações.....	20
2.2 O trabalho bancário.....	22
2.3 O trabalho de caixa.....	25
2.4 Estresse ocupacional.....	27
3.0 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	29
3.1 Caracterização da organização.....	30
3.2 População e amostra.....	30
3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa.....	31
3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	31
4.0 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	32
5.0 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	38
ANEXO I - QUESTIONÁRIO PERFIL SÓCIO ECONÔMICO.....	43
ANEXO II - QUESTIONÁRIO ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO.....	44

# 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo avaliar os fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional nos bancários, especialmente àqueles que desempenham a função de caixa de uma instituição bancária no Município de Porto Velho.

A análise será especificamente na atividade de caixa de banco, caracterizando as situações de trabalho que se traduzem em situações de risco para a saúde física e mental desses trabalhadores.

Diversos estudiosos mencionam a preocupação recente com o estresse, cuja incidência aumenta progressivamente no mundo, tanto nos países industrializados quanto naqueles em desenvolvimento, gerando uma epidemia de transtornos mentais e do comportamento relacionado com o trabalho.

Sem a menor sombra de dúvidas, dentro dos fatores que fazem parte da vida do indivíduo, o trabalho constitui um importante, se não o principal, determinante da forma de organização das sociedades, sendo o meio através do qual o homem constrói o seu ambiente e a si mesmo.

Nos ambientes bancários, onde os trabalhadores estão submetidos a diversos tipos de pressões, como ocorrências de assaltos, aumento da carga de trabalho e mudanças constantes nas atividades desenvolvidas devido às inovações tecnológicas, várias são as possibilidades de ocorrência de algum tipo de doença física e mental, comprometendo além de suas atividades diárias de trabalho, também a vida pessoal e social dos bancários.

Muitas atividades, antes realizadas por bancários, passaram a ser subcontratado além dos já tradicionais serviços de manutenção, vigilância, limpeza, digitação, vêm sendo terceirizados e outros como recepção, telefonia e secretaria. Isto reduz o número de bancários com direito ao trabalho durante seis horas, diminuindo os custos do banco.

Num curto espaço de tempo, mudaram as características do trabalho e das relações trabalhistas. A tecnologia avançou como nunca, exigindo de todos os funcionários esforço excepcional de adaptação, com alterações significativas do estilo de vida. Esse quadro de mudanças quase permanentes refletiu em cheio na

saúde mental do trabalhador, acarretando, conforme as circunstâncias, ansiedade, euforia, irritação, angústia, frustração, depressão e outros tantos agravos que podem evoluir para um quadro patológico das doenças psicossomáticas.

Verifica-se que o nível de estresse dos bancários torna-se muito grande quando o sistema de automação bancária entra em pane, provocando, assim, paralização do atendimento e o acúmulo de serviços.

O aumento na produção, a integração das economias e a venda de empresas estatais para a iniciativa privada por meio das privatizações, da globalização e fusão de sistemas financeiros são acontecimentos que modificaram o sistema bancário nacional e conseqüentemente a forma de trabalho dos bancários.

O reconhecimento pelo resultado do trabalho já não é mais creditado ao trabalhador, mas às máquinas e, se o homem não vê mais este reconhecimento perde o prazer de trabalhar e a dignidade humana fica ameaçada.

Como resultado, aparecem as conseqüências no trabalhador: o sentimento de frustração, de raiva e sofrimento, desenvolvendo no seu interior situações de desmotivação e decepção com sua própria atividade e, quando estes sentimentos não são adequadamente administrados o resultado é a doença e suas manifestações no organismo humano.

As pessoas que se consideram felizes atribuem sua felicidade ao sucesso em quatro áreas: social, afetiva, saúde e profissional. Além disso, fica claro que o estresse pode ter um efeito facilitador no desenvolvimento de inúmeras doenças e propiciar um prejuízo para a qualidade de vida e produtividade do ser humano.

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 e outros, como sobre aspectos comportamentais, associados à polivalência.

Os profissionais bancários, especialmente os caixas, integram-se no conjunto de profissionais que mais interage com outros indivíduos, são muito cobrados e o seu nível de atenção tem que estar sempre em alerta, por isso, acredita-se que estes estarão mais propensos ao estresse no trabalho.

No caso dos bancários, é senso comum que se trata de trabalho estressante, e que trabalhar em banco é possível fonte de distúrbios psíquicos.

Os processos de automação bancária têm levado a diminuição do quadro de funcionários, que com isso têm suportado um aumento significativo da carga de trabalho, serviços e responsabilidades.

Pode-se dizer resumidamente que estresse é a perda de energia vital causada por fadiga ou por forte pressão no trabalho. As atividades que exigem grande esforço físico ou mental, quando repetidas exaustivamente por longo período de tempo, resultam em esgotamento e estresse.

Cada vez mais as organizações têm problemas com empregados devido ao estresse. As reclamações por causa das cargas de trabalho maiores e por se sentirem obrigados a trabalhar mais horas por causa do enxugamento em suas empresas vêm se tornando rotina na vida dos trabalhadores.

O acúmulo de obrigações faz com que o trabalhador se sinta oprimido e isto afeta o seu sistema imunológico, diminuindo sua resistência, a pressão por resultados e cumprimento de metas pode provocar doenças como depressão e síndrome do pânico.

Os bancos vêm remodelando sua estrutura interna para ser mais competitivos no mercado, cria uma gama de produtos e serviços, exigindo do bancário, além do bom desempenho nas suas atividades, o cumprimento de metas, o aprendizado constante sobre produtos lançados quase que diariamente, submetendo-os, muitas vezes, a jornada de trabalho além das estipuladas nos contratos, essas mudanças produzem consequências no desenvolvimento das atividades, com a intensificação e a diversificação das tarefas exercidas pelos funcionários.

Estressores ocupacionais estão frequentemente ligados à organização do trabalho, como pressão para produtividade, retaliação, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, indisponibilidade de treinamento e orientação, relação abusiva entre supervisores e subordinados, falta de controle sobre a tarefa e ciclos trabalho-descanso incoerente com limites biológicos.

Essa nova organização do trabalho repercute de forma incisiva na saúde mental deste trabalhador. E é por causa dessas mudanças que ocorrem de forma

tão rápida que a categoria está cada vez mais confusa, muitas vezes, não consegue se atualizar tão rápido quanto o lançamento dos produtos. Esse cenário tem contribuído e muito para o estresse ocupacional dos bancários.

O estresse ocupacional tornou-se o principal fator de risco às doenças nos ambientes modernos de trabalho e um de seus problemas atuais mais sérios.

## **1.1 Formulação do problema**

É comum os trabalhadores que exercem a função de caixa bancário, constantemente, apresentarem sintomas de estresse, tornando muito frequente a deflagração de licença médica, o que, de um lado causa prejuízo à instituição bancária, que necessita do labor obreiro, e de outro lado, provoca, não apenas, problemas de saúde, mas também, interfere na sua vida familiar e social, principalmente, em relação aos colegas de trabalho, afetando diretamente o ambiente de trabalho.

Nesse contexto, cabe investigar: Quais são os fatores que provocam o estresse ocupacional nos funcionários, especialmente os caixas, das agências de uma instituição financeira no município de Porto Velho – Rondônia?

## **1.2 Objetivo Geral**

Avaliar os fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional nos funcionários, especialmente os caixas, de uma instituição financeira no município de porto Velho – Rondônia.

## **1.3 Objetivos Específicos**

- a) Detectar quais as fontes geradoras do estresse;
- b) Identificar quais os fatores que contribuem com maior peso para o estresse ocupacional.

## 1.4 Justificativa

Esta pesquisa é relevante à gestão de pessoas. A realização desta pesquisa justifica-se pela oportunidade de apresentar para a organização de forma detalhada um estudo das causas mais frequentes de estresse nos trabalhadores bancários, e também, contribuir no sentido de conscientizar os profissionais para os perigos do estresse e informá-los sobre quais os fatores que mais contribuem para o desenvolvimento do estresse.

O Trabalho faz parte da vida de quase todo indivíduo, e pode trazer sofrimento para ele, tornando-se o fator desencadeador do estresse ocupacional.

Dessa forma este trabalho justifica-se academicamente por gerar conhecimento sobre o assunto.

Enfrentando as dificuldades e obstáculos existentes nos seus postos de trabalho, as pessoas acabam entrando em choque de diversa ordem, devido também a questões diferentes, o que dá espaço para a falta de entendimento, má prestação de serviços, fraco desempenho, mau relacionamento entre colegas e entre empregadores e empregados, mau ambiente no posto de trabalho e insatisfação com o trabalho.

A maioria das empresas coloca a produção como o mais importante, como o objetivo que deve ser cumprido a qualquer preço. Os trabalhadores sacrificam finais de semana, feriados e faz horas extras para conseguir concluir a demanda das empresas, sem recompensa adequada. Isto gera um nível muito grande de ansiedade no trabalhador, pois ele se vê privado de seu lazer, de sua vida familiar, de seu descanso, para dar conta do trabalho. Como consequência há um aumento no índice de doenças psicossomáticas relacionadas com o trabalho.

É importante ressaltar que o administrador tem que avaliar e ter em mente que pessoas têm percepções e ações diferentes uma das outras, portanto para alguns funcionários o nível aceitável de estresse não é o mesmo para aquele funcionário que trabalha sob pressão.

Tudo isto associado aos problemas que cada trabalhador enfrenta particularmente a nível familiar e social, poderá desembocar ou resultar em doenças

de fórum mental e ou físico. O homem não pode ser colocado no mesmo patamar que as máquinas para execução do trabalho. O lazer e o descanso são primordiais para a manutenção da qualidade de vida e da saúde.

Tendo em vista que os elementos mais importantes de uma empresa ou organização seja ela pública ou privada, são os recursos humanos, a empresa pesquisada também deveria se preocupar com a saúde dos seus trabalhadores. É inquestionável que, investir em programas que identifiquem e reduzam os agentes causadores do estresse ocupacional, diminuam sensivelmente os custos com seguro, assistência médica e o absenteísmo. E acima de tudo, a valorização do ser humano em seu ambiente de trabalho.

Espera-se que esta pesquisa na sua plenitude seja mais um adendo a outras já iniciadas e possa reforçar o desafio que é de intensificar as ações centradas no “fator humano” das organizações.

Possivelmente em todas as instituições onde existam pessoas que trabalham, encontra-se o fenômeno do estresse, seja negativo ou positivo. E todas elas se preocupam com o rendimento, com o maior lucro que poderão vir a obter de maneira que acumule maior capital possível para a sua progressão e desenvolvimento. Contudo, pensa-se que existem algumas instituições cujos trabalhadores, devido à natureza do seu trabalho, estarão mais propensos ao estresse. Serve como exemplo a classe dos trabalhadores bancários, neste preciso caso os caixas bancários.

Os resultados alcançados servirão para contribuir de maneira efetiva para o conhecimento e a melhoria do ambiente de trabalho nas agências da instituição financeira estudada.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Shermerhorn; Hunt; Osborn (1999), um elemento fundamental em qualquer comprometimento com a ética no trabalho e a responsabilidade social da organização é o tratamento dado aos funcionários. Todas as organizações devem ser administradas visando o sucesso, mas também a satisfação das pessoas que fazem o trabalho.

Na concepção de Albrecht (1990), o homem vive a era da ansiedade num século exponencial de mudanças, onde o indivíduo precisa continuamente adaptar-se a novas situações físicas, psicológicas e culturais, convivendo com o medo não explicado em relação ao futuro.

Macfadden (2002) verificou alta incidência de doenças bancárias, cuja origem está relacionada ao estresse, como: hipertensão arterial, úlceras e problemas dermatológicos, questionando que a incidência possa se originar pela falta de programas de conscientização dos fatores que podem gerar o estresse no ambiente bancário.

No entendimento de Codo e Sampaio (1992), citados por Silva (2002, p.40), o trabalho bancário diferencia-se das outras atividades produtivas, pelo fato de o “resultado do trabalho (produto) ser semelhante á matéria prima (dinheiro)”, fazendo com que o bancário tenha sentimento de vazio perante sua atividade produtiva, seu produto não é palpável como as demais atividades.

O processo de firmar contrato de trabalho caracteriza-se por acatar as normas, valores e procedimentos comuns e coletivamente aceitos naquela organização. "O homem organizacional", no dizer de Villalobos (2002.) leva toda sua potencialidade psíquica, física, social, mental, bem como suas características anatômicas, fisiológicas e sensitivas, para o espaço da empresa.

Para Lipp e Tanganelli (2002) o termo estresse pode ser definido como uma reação muito complexa composta de alterações psicofisiológicas que ocorrem quando o indivíduo é forçado a enfrentar situações que ultrapassem sua habilidade de enfrentamento. O estresse pode produzir efeitos negativos como a fadiga, tensão-muscular que podem aparecer com, mudança de emprego, trabalho com

excesso de tarefas que devem ser realizadas em certo espaço de tempo, pressão constante no trabalho, exigências ocupacionais exageradas e outros fatores.

Segundo Lipp e Tanganelli (2002), os principais sintomas são perda de apetite, insônia, irritabilidade, dificuldade de concentração, distúrbios de memória, emagrecimento (ou ganho de peso excessivo), suor, sensação de que está sendo observado ou perseguido no local de trabalho e, às vezes, o desenvolvimento do quadro mais grave do estresse, o chamado “distúrbio do pânico”.

Para Robbins (1999) o excesso de estresse aloca cobranças inatingíveis ou restrições no indivíduo, resultando em um desempenho mais baixo, o que não significa que níveis moderados de estresse ao longo do tempo também causam problemas no desempenho do colaborador.

De acordo com Spector (2004) para compreender o estresse no trabalho, devemos primeiro entender as diferentes concepções envolvidas no processo que leva até ele. Um fator estressante do trabalho é uma condição ou situação que exige a adaptação do funcionamento.

O processo de estresse foi denominado por Selye, em 1986, como "Síndrome de Adaptação Geral" (SAG), que consiste numa mobilização geral do organismo frente ao estressor, com o objetivo de adaptar-se a exigência feita e assim procurar estabelecer o seu equilíbrio. O organismo quando exposto a um esforço, desencadeado por um estímulo percebido como ameaçador a homeostase, seja ele físico, químico, biológico ou psicossocial, apresenta a tendência de responder de forma uniforme e inespecífica (CORREA; MENEZES, 2002).

O estresse é caracterizado por Camargo (2009, p. 86) como “síndrome do esgotamento profissional”, por estar ligado a situações rotineiras estressantes que afetam principalmente o emocional do indivíduo. Pode ser sentido como desgaste físico e psicológico, ocasionando a falta de socialização com os demais indivíduos e sentimento de fracasso no trabalho, além de causar “insônia, fadiga, irritabilidade, angustias, tremores, tristeza, sintomas depressivos e ansiosos”.

O estresse no trabalho provoca reações físicas e emocionais quando as exigências excedem as capacidades, os recursos ou as necessidades do

trabalhador (Inocente 2007). Percebe-se que o estresse ocupacional, está diretamente ligado às reações físicas e emocionais do trabalhador.

Segundo Tamayo; Lima e Silva (2004) não é possível afirmar, a priori, o nível de estresse gerado por um determinado trabalho, pois depende da interação entre a tarefa as condições de execução e o trabalhador. Para Inocente (2007) as participações dos agentes estressantes lesivos derivadas do trabalho podem afetar a saúde do trabalhador.

Para Tamayo; Lima e Silva (2004) em relação ao estresse ocupacional, uma variável importante a ser analisada é a forma de enfrentamento do estresse. O enfrentamento consiste nos esforços cognitivos e comportamentais para administrar as exigências específicas internas e/ou externas que são percebidas pelo trabalhador. Para a superação do estresse, utiliza-se de recursos pessoais de enfrentamento.

Atualmente, observa-se que muitas pessoas adoecem em função do trabalho, sofrendo um desgaste anormal e uma redução na capacidade de trabalho provocada pela incapacidade prolongada do trabalhador de tolerar, superar ou se adaptar às exigências. Quando as pessoas começam a semana torcendo para que sexta-feira chegue logo; acompanham o calendário para se informar do próximo feriado; consideram as reuniões da organização repetidas e sem finalidade; submetem-se a hora-extra constantemente e ainda não conseguem realizar todo trabalho de sua responsabilidade, é preciso tomar cuidado, pois podem estar mais perto do que imagina para aumentar a lista de pessoas que adoecem em função do trabalho (MORAES, 2000).

Estresse é, de acordo com Vieira (2001), um estado em que ocorre um desgaste emocional da máquina humana e ou comprometimento da habilidade do indivíduo, basicamente decorrente de uma incapacidade crônica do organismo de tolerar, superar, ou se adaptar as exigências de natureza psicológica existentes em seu ambiente de vida.

Uma situação é estressante quando os elementos físicos e psicossociais impõem-se aos indivíduos, acabando por conduzir a situações de estresse. A percepção de que determinada situação é estressora acontece quando o indivíduo faz uma avaliação cognitiva e interpreta-a como ameaçadora para a sua vida social.

Rodrigues e Gasparini (1992) referem ser o estresse uma reação natural, a qual está presente em todos os momentos das nossas vidas. É tão importante e necessário que não podemos viver sem ele, pois nos auxilia em todos os momentos de adaptação que necessitamos. No entanto, sob algumas circunstâncias, ela pode se tornar prejudicial ao indivíduo. Comparam as situações de estresse com a alimentação e o exercício físico, que estando dentro dos limites adequados e satisfatórios serão benéficos (GUIMARÃES, 2000).

Para França (1996), alguns indicadores podem ajudar a detectar se a ação dos agentes estressores está comprometendo o desempenho de um indivíduo dentro da organização.

Os indicadores são os seguintes:

— Individuais: queda da eficiência; ausência repetida; insegurança nas decisões; protelação na tomada de decisões; sobrecarga voluntária de trabalho; uso abusivo de medicamentos; irritabilidade constante; explosão emocional fácil; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimento de onipotência; desconfiança; e eclosão ou agravamento de doenças;

— Grupos: competição não saudável; politicagem; comportamento hostil com as pessoas; perda de tempo com discussões inúteis; pouca contribuição ao trabalho; trabalho isolado dos membros; não compartilhamento de problemas comuns; alto nível de insegurança; e grande dependência do líder;

— Organizações: greves; atrasos constantes nos prazos; ociosidade, sabotagem, e absenteísmo; alta rotatividade de funcionários; altas taxas de doenças; baixo nível de esforço; vínculos empobrecidos; e relacionamentos entre os funcionários. (FRANÇA, 1996).

Em relação aos bancários, Jacques e Amazarray (2006) mencionam que em seus estudos recentes, vários são os problemas relacionados ao estresse em bancários sedentários, tais como, depressão, dor de cabeça, agressividade e mau humor, conformismo e insônia. Estas desordens são fruto de um ambiente de trabalho voltado especificamente aos resultados e a produtividade, negligenciando os fatores humanos e qualidade de vida no trabalho.

Lipp (1996) classifica os agentes estressores em: biogênicos ou automaticamente estressantes (frio, fome, dor); psicossociais, que adquirem a capacidade de estressar uma pessoa em decorrência de uma história de vida; externos, que resultam de eventos ou condições externas que afetam o organismo e não dependem do mundo interno da pessoa; internos, que são determinados completamente pelo próprio indivíduo.

No Brasil, de acordo com Lipp (1996), diversos estudos têm revelado um alto nível de estresse em determinadas camadas da população, tais como polícias, professores e profissionais bancários. Neste sentido, a esta última classe ocupacional deve ser dada uma maior atenção, devido à elevada propensão ao estresse que se supõe existir nela.

## **2.1 A origem do estresse e suas manifestações**

Para os ancestrais, o estresse era destinado à sobrevivência diante dos perigos concretos e próprios da luta pela vida. Era o caso, por exemplo, das ameaças de animais ferozes, das guerras tribais, das catástrofes do tempo, da busca pelo alimento, da luta pelo espaço geográfico.

No ser humano moderno, apesar dessas ameaças concretas não mais existirem tal como existiram outrora, seja por sua natureza, seja por sua frequência, esse equipamento biológico continuou existindo, persistiu em nossa biologia a capacidade de reagirmos das ameaças.

Com o passar do tempo, o estresse passou a ser usado pela medicina e biologia no início do século XX, com os mais variados significados, fizeram uma investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas, e depois passou a ser empregado também pela psicologia. Assim ele aparece como uma força imposta ao organismo, e a resposta do organismo a essa força, (SELYE, 1995).

O mundo atual apresenta uma infinidade de agentes estressores que influenciam no cotidiano das pessoas, tanto no sentido positivo como no sentido negativo. Apesar de vasta tecnologia à disposição do ser humano nunca ele esteve tão exposto aos agentes estressores como nos dias de hoje. Isso, também,

acontece no ambiente organizacional, com a otimização do trabalho e o enxugamento do quadro de pessoal, obrigando as pessoas a desempenhar várias funções, o funcionário vivencia com mais intensidade o estresse diário, visto que o trabalho em equipe absorve mais energia de seus colaboradores.

A cada dia as pessoas enfrentam mais conflitos em situações que exigem decisões, responsabilidades e obrigações que não se pode simplesmente ignorar. Por isso, o estresse é considerado um aspecto natural da própria vida e manifesta-se de forma diferente em homens e mulheres no dia-a-dia.

O ser humano, atualmente, está mais vulnerável em relação aos agentes estressores, pois está exposto a um trabalho precarizado, a uma segurança caótica, a relações familiares conturbadas e em volta com incertezas de toda natureza. Isso requer que ele responda com seu organismo, uma constante luta ou fuga perante essas situações, agindo inconscientemente como um instinto de preservação de sua própria vida.

Pode-se dizer que o estresse sempre esteve presente na vida dos seres vivos e o que muda ou se altera são os fatores estressantes conforme os tempos e sociedade em que se está inserido.

De acordo com Rossi (1994, p. 19): Estresse é uma palavra derivada do latim, que foi popularmente usada durante o século XVII para representar “adversidade” ou “aflição”. Em fins do século XVIII, seu uso evoluiu para denotar “fococa”, “pressão” ou “esforço”, exercido primeiramente pela própria pessoa, seu organismo e mente.

Isso significa que o estresse vem de uma reação que a pessoa tem perante alguma situação, sendo essa reação boa ou ruim, podendo prejudicar o seu organismo e sua mente. Provocando um desequilíbrio entre o corpo e a mente, afetando os mecanismos de defesa, portanto, entende-se que o estresse pode representar qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente. Mas ele não é só considerado uma coisa ruim, pois é necessário para impulsionar as pessoas a alcançarem seus objetivos, só que em excesso, ele elimina as defesas do corpo e afeta a saúde.

Até a segunda fase, ou seja, a fase de resistência, o estresse ainda pode ser considerado positivo, pois o organismo está “ligado” para uma ação. A partir da fase de esgotamento, o organismo já não produz energia suficiente

para promover uma ação, sendo altamente negativo para o organismo (SILVA, 2005).

Numa situação de estresse, o cérebro ordena de imediato um despejo do hormônio adrenalina acima do normal de forma que, o ritmo cardíaco se acelera, os músculos se tencionam, a pressão arterial sobe, as pupilas se dilatam a própria química cerebral se altera. Muda a concentração de três substâncias excitatórias do sistema nervoso: a serotonina, a dopamina e a noradrenalina. A atenção e a concentração aumentam sob o stress. As ações são mais rápidas e assertivas (SILVA, 2005).

As reações produzidas pelo estresse podem ser psicológicas como, ansiedade, medo, fobias, desânimos e isolamento; e reações físicas, alergias, gastrites, úlceras, diarreia. Ele também pode originar perturbações mentais, problemas na pele, alterações do aparelho digestivo, de certas glândulas internas, perturbações menstruais, desinteresse pela atividade sexual, entre outras. As doenças associadas a ele são: hipertensão arterial, infartos do miocárdio, derrames cerebrais, câncer, úlceras, depressão, artrite, alergias, dores de cabeça.

## **2.2 O trabalho bancário**

O trabalho bancário teve seu início a partir do aparecimento das necessidades de algum tipo de intermediação entre as pessoas.

A história mostra que desde a antiguidade já havia trocas e empréstimos de mercadorias entre os povos, o que na época não deixava de ser uma forma incipiente do trabalho bancário. Registros datados de 2000 a. C. apontam que os babilônios já realizavam transações de empréstimos; na Grécia, no século IV a. C., há registros de banqueiros Laikos (conhecidos como trapezistas). Em Roma, o comércio bancário surge a partir do séc. II a. C. atribuído apenas a uma categoria de pessoas, denominados cavaleiros ou republicanos, surgindo posteriormente os banqueiros privados com utilização de alguns princípios de registros de dados (CONIFES, 2003).

No Brasil a história bancária se origina a partir da criação do primeiro banco, em 1808, por D. João VI, com grande atividade na época, atuando como banco de

descontos, depósitos, emissão e venda de produtos privativos da administração e contratos reais, tendo lançado as primeiras cédulas tanto para o Brasil como para Portugal, sendo que até então o dinheiro constituía-se em moedas de ouro, prata e cobre. (Fonte: [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br))

Em 1829, este banco foi extinto, tendo sido criado outros bancos em 1838 e 1851 (Banco do Brasil – privado), sem êxito, para somente em 1854 ser criado o Banco do Brasil, como instituição pública.

O sistema financeiro brasileiro passou por 4 fases:

- 1 – Abrangendo o período Colonial, Império e início da República;
- 2 – abrangendo o período das grandes guerras e depressões;
- 3 – período de 1945 até a reforma de 1964;
- 4 – fase que se inicia com a reforma de 1964 até os dias de hoje.

O desenvolvimento bancário foi influenciado significativamente por dois fatores: Automação e liberalização de mercados financeiros, graças à globalização, a qual a partir da década de 60, com o aumento do fluxo de negócios, torna-se necessária a utilização de meios que facilitem a realização das atividades bancárias.

Surgem os centros de processamento de dados dos bancos por meio de computadores centrais de grande porte e, posteriormente as redes on-line para, na década de 80, destinarem terminais onde os clientes pudessem realizar suas próprias transações, sendo este processo continuamente desenvolvido até os dias atuais com uma vasta gama de facilitadores destinados aos clientes, possibilitando a realização de praticamente todas as atividades bancárias sem a necessidade de um profissional bancário para ajudá-lo.

Fazendo uma comparação entre o bancário do passado e o de hoje, verifica-se que mais nada possuem em comum. Se até 1960 os únicos equipamentos que os bancários utilizavam no trabalho eram a calculadora e a máquina de escrever, e hoje, graças à automação, a maioria das tarefas é feita por equipamentos eletrônicos. O que antes necessitava de três ou mais funcionários, já não exigem a presença de nenhum, foi necessária uma reorganização por parte dos bancos para adequar as exigências dos mercados, tendo sido feita, a partir de então, uma

redução drástica nos quadros de pessoal dos bancos, redução de benefícios e de salários e, aqueles que ainda permanecem na atividade tiveram que se reorganizarem radicalmente, foi necessário uma capacitação profissional e intelectual e ampliação de conhecimento em todas as áreas.

Se por um lado os bancários estão mais especializados, sofrem de algumas pressões no dia a dia de trabalho, pois os bancos, para serem competitivos no mercado, criam uma gama de produtos e serviços, exigindo além do bom desempenho de suas atividades, o cumprimento de metas, o aprendizado constante sobre produtos lançados, submetendo muitas vezes, a jornada de trabalho além das estipuladas nos contratos de trabalho.

Na atividade bancária, o trabalhador vem sofrendo inúmeras transformações causadas principalmente pela vertiginosa corrida tecnológica, os Bancos com o objetivo de alcançarem uma maior quantidade de clientes e buscar facilitadores cada dia mais evoluídos não possibilitam aos funcionários envolvidos a devida adequação aos equipamentos de trabalho.

Ao mesmo tempo, em um contexto cada vez mais competitivo, as funções voltadas para o atendimento ao público, para vendas de produtos e serviços se ampliam, sobretudo aquelas referentes ao atendimento a distância (os *home-bankings*), que possibilitam a minimização dos custos de funcionamento.

As mudanças no perfil dos bancos significam mudança no modo de trabalhar do bancário; com a diversidade de produtos e serviços oferecidos pelas redes bancárias, exige-se dos trabalhadores maior rapidez na execução de tarefas, em função das disponibilidades tecnológicas dos equipamentos.

Observam-se dois acontecimentos relativos ao trabalho bancário: trata-se da redução dos postos de trabalho voltados tão somente para os registros de dados e a ampliação das formas de atendimento aos clientes, referentes, sobretudo ao atendimento a distância, onde em suas próprias residências, via computador, são feitas praticamente todas as operações bancárias (pagamentos, transferências, aplicações e resgates) ou quando muito, nos terminais das salas de autoatendimento, sem a presença do funcionário.

## 2.3 O Trabalho de caixa

Até os anos 60, toda agência bancária era praticamente autossuficiente, realizando todos seus processos e serviços. O trabalho era mental, vertido sobre o papel, que manipulava símbolos, números ou outros modos de representação escrita (BLASS, 1989). Com o advento da automação bancária na mesma década de 60, ocorreram grandes modificações em todo o processo de trabalho, como por exemplo, o processo de centralização de departamentos onde cada etapa do processo de trabalho passou a ser realizada em local diferente. Passou-se a predeterminar o tempo de execução de cada tarefa bancária, impondo o ritmo de trabalho e cotas de produtividade.

A função do caixa executivo dentre todas as funções na atividade bancária é singular pela tensão devido à possibilidade constante de erro e das responsabilidades que dela derivam como:

- Responsabilidade pelo numerário que manuseia (se faltar algum dinheiro o mesmo deve ser repostado de imediato pelo caixa e se sobrar este valor é apropriado como lucro do banco);
- Pela agilidade e cortesia no trato com os clientes e no cumprimento das ordens de seus superiores.

O bancário, mesmo fora da situação de trabalho, longe da tarefa, continuará atuando psicologicamente e resolvendo dificuldades surgidas no trabalho. Isso pode, com intuito de aumentar sua produtividade, levá-lo a exigir de seu corpo muito mais do que o normal, ou simplesmente além do que possa suportar.

Araújo Couto (1980), organizou uma lista dos fatores ligados às condições de trabalho em uma empresa, que podem desencadear o estresse:

- Chefia insegura: o indivíduo vulnerável que tem entusiasmo excessivo ou insegurança latente, ou ainda nível intelectual mais alto, vai encontrar-se diante de um agente agressivo se ele percebe um chefe inseguro. A tendência será subvalorizar as ordens do chefe, o que provocará insatisfação no trabalho.

- Responsabilidade mal delegada: delegar tarefas sem identificar se o empregado está preparado ou mesmo confundir delegação com transferência de responsabilidade.
- Bloqueio de carreira: às vezes, a promoção de um funcionário pode gerar um bloqueio muito grande em outro que trabalhe na mesma função e seja igualmente competente. Se a promoção do primeiro não for devidamente justificada pela chefia, pode acontecer que um bom funcionário se transforme em indivíduo insatisfeito e injustiçado.
- Conflito entre chefias: é o caso de chefias cujos pensamentos não estão bem identificados e isso é percebido pelos funcionários. Os que são vulneráveis se sentirão inseguros.
- Falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e salário: é um dos agentes agressivos mais comuns no trabalho e pode ser evitado ou diminuído por uma avaliação de desempenho adequada. Os estudos de administração de pessoal têm mostrado que o indivíduo somente estará satisfeito se a responsabilidade que lhe é atribuída no serviço estiver no mesmo nível de sua capacidade e se o salário for proporcional.
- Falta de motivação no trabalho: é um agente agressivo que acomete praticamente todos os trabalhadores em estresse negativo. Geralmente, o trabalhador passa por uma sensação de inutilidade. Quando existe motivação, a pessoa trabalha melhor; sente que é importante no trabalho e que está ajudando a construir a empresa.
- Trabalho monótono: no início deste tipo de trabalho, ocorre aumento de produtividade e melhoria da qualidade, pelo desenvolvimento no cérebro de um padrão de estimulação bem definido. Muitos se adaptam a ele, mas a maioria, com o tempo, passa a apresentar lentidão no desenvolvimento das operações, redução da sensibilidade da análise visual e motora, com conseqüente perda da produtividade e precisão. Nas pessoas mais vulneráveis, podem aparecer alguns sinais de doenças psicossomáticas, quando não mudam para outro tipo de trabalho.
- Trabalho com alta concentração mental: o que leva à fadiga é o trabalho no qual um erro pode causar danos físicos grandes ou comprometimento da segurança de

outras pessoas. A vigilância constante e o medo de errar podem levar à fadiga psíquica e manifestações psicossomáticas nos indivíduos mais vulneráveis.

- Relações humanas inadequadas: o problema das relações humanas inadequadas como agente agressivo existe em dois sentidos: vertical e horizontal. No mundo de hoje, as relações inadequadas na vertical (por parte dos chefes) ainda é mais importante do que na horizontal (entre os colegas de trabalho). Porém, na tendência atual de se procurar utilizar os trabalhos de equipe, as relações humanas na horizontal adquirem uma importância gradualmente maior.

- Fatores ligados ao ambiente físico: o alto nível de ruído, a má-iluminação, o calor excessivo, a vibração, todos esses fatores podem atuar como agressores e desencadear o estresse e, conseqüentemente, a fadiga psíquica.

## **2.4 Estresse Ocupacional**

O estresse ocupacional é decorrente das tensões associadas ao trabalho e a vida profissional. Os agentes estressantes ligados ao trabalho têm origens diversas: condições externas (economia, política) e exigências culturais (cobrança social e familiar). No entanto, Silva e Marchi (apud SILVA, 2002) salientam que a mais importante fonte de tensão é a condição interior.

Assim, o trabalho, além de possibilitar crescimento, transformações, reconhecimento e independência pessoal e profissional também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação.

O trabalho é a atividade desenvolvida pelo homem objetivando alcançar algum tipo de satisfação, seja ela, financeira, emocional ou material.

De acordo com Abreu et al (2002), uma relação satisfatória das diferentes áreas da vida humana e, segundo as mesmas, esta relação baseia-se em suportes afetivos e sociais recebidos durante a atividade profissional.

Atualmente, exigem-se dos trabalhadores maior produtividade e qualificação, submetendo-os a pressões e exigências que nem sempre são capazes de suportar,

gerando uma fragilidade emocional, justificada muitas vezes por ausência de suportes afetivos e sociais.

Para Abreu et al (2002, p.34), o estresse no ambiente de trabalho é definido como “situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador e suas necessidades de realização pessoal, profissional e/ou a sua saúde física e mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente”.

De acordo com Ballone (2002), no aspecto do trabalho, os fatores que mais se destacam para provocar o desenvolvimento do estresse são:

- a) Urgência do tempo;
- b) Responsabilidade excessiva;
- c) Expectativas além do limite de produtividade dos próprios trabalhadores e dos demais presentes no ambiente de trabalho;
- d) Falta de apoio.

Para França e Rodrigues (2002), o desgaste a que as pessoas são submetidas nos ambientes e nas relações com o trabalho é um dos fatores determinantes das doenças, dependerá de cada pessoa a manifestação ou não, condicionadas pela genética e história de vida de cada um.

Profissionais que trabalham no ramo financeiro, como é o caso de contabilistas, caixas de bancos, corretores da Bolsa de Valores e consultores de hipoteca, estão mais vulneráveis ao estresse (HINDLE, 1998).

O estresse no trabalho pode ser combatido ou evitado através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz (AFONSO, 2006).

### 3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O estudo foi realizado através de pesquisa bibliográfica em artigos científicos, livros, periódicos, internet. Segundo Polit e Hunter (1996), a técnica procura explicar o problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. A pesquisa bibliográfica busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas existentes sobre determinado assunto, tema ou problema. Para que se possa realizar uma pesquisa, é preciso reunir informações baseadas em um método científico onde o problema em evidência possa ter uma resposta.

De acordo com Vergara (2007, p.78), a pesquisa bibliográfica consiste no estudo sistematizado, desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral.

Conforme Marion; Dias e Traldi (2002, p.37) “Em qualquer tipo de pesquisa, é imprescindível que se faça uma abordagem teórica sobre o assunto no qual se insere o objeto – problema a ser estudado”.

De acordo com Lintz e Martins (2000, p. 29) a pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um tema ou um problema com base em referências teóricas publicadas em livros, revistas, periódicos, e outros. Busca-se conhecer e analisar contribuições científicas sobre determinado tema. A pesquisa bibliográfica é um excelente meio de formação científica quando realizada independentemente – análise teórica – ou como parte de investigações empíricas.

Além da pesquisa bibliográfica utilizou-se também a pesquisa de campo, e a coleta de dados como base para o estudo exploratório na instituição escolhida.

A pesquisa exploratória tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

Utilizou-se o método quantitativo para encontrar os resultados, e os resultados foram trabalhados em análise bivariada, ou seja, o processamento é apresentado no formato de gráficos e tabelas.

A pesquisa ocorreu em oito agências bancárias no município de Porto velho no Estado de Rondônia, no total foram 35 entrevistados, no período de 13 a 21 de

outubro de 2011, abrangendo todos os funcionários que estavam exercendo a função de caixa executivo na instituição.

### **3.1 Caracterização da organização**

A instituição financeira pesquisada participa do mercado mundial, suas atividades enfocam os negócios financeiros, ou seja, a venda de produtos e serviços bancários a pessoas físicas, jurídicas, públicas e privadas.

A organização citada investe em cursos, especializações e pós-graduação para que os seus profissionais tornem-se mais competentes proporcionando dessa forma um maior retorno. Esta organização é caracterizada como sociedade anônima e possui diversas agências bancárias. Entretanto, esta pesquisa restringiu-se a oito agências localizadas em Porto Velho-RO.

### **3.2 População e amostra**

Em termos estatísticos, define-se população como sendo o conjunto de elementos que tem alguma característica em comum que possa ser contada, medida, pesada ou ordenada de algum modo e sirva de base para as propriedades a serem investigadas (VERGARA, 2005).

A população desta pesquisa se constituiu de trinta e cinco profissionais bancários, mais especificamente aqueles que estavam exercendo a função de caixa, totalizando 100% dos caixas bancários das 8(oito) agencias localizadas na cidade de Porto Velho – RO da empresa pesquisada.

Para a escolha da instituição prevaleceu a praticidade de coleta de dados, nos quais a pesquisadora tinha contato direto.

A amostra de uma pesquisa é definida como um subconjunto – representativo ou não – da população em estudo. Essa representatividade é altamente desejada

em estatística, ocorre quando ela representa as mesmas características gerais da população da qual foi extraída (VERGARA, 2005).

### **3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

O instrumento utilizado foi o questionário, pois o mesmo fornece índices que podem ser comparados com outros. As informações foram coletadas por meio de questionários estruturados, um de Perfil Sócio Econômico com os seguintes dados: sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho na organização, sendo composto de cinco questões fechadas. (Anexo I).

No entender de Cervo e Bervian (2002, p. 48), a palavra questionário se refere a um meio de se obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. O segundo questionário com 13 questões fechadas, referentes à Escala de Estresse no Trabalho (EET), validada por Paschoal e Tamayo (2004).

Na EET foi utilizada uma escala de concordância de cinco pontos: 1- (discordo totalmente), 2 – (discordo), 3 – (concordo em parte), 4 – (concordo) e 5 – (concordo totalmente), sendo que, segundo os autores, quanto maior a pontuação, maior o nível de estresse. (Anexo II).

### **3.4 Procedimento de coleta e de análise de dados**

Os questionários respondidos foram repassados a uma planilha do aplicativo Excel 2010.

Dentro do programa os dados foram organizados e o sistema calculou a média e os percentuais de respostas, os quais são apresentados através do gráfico e tabelas.

Os dados foram agrupados e avaliados pela maior frequência de respostas concordando totalmente com a afirmação.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO DOS PESQUISADOS

**Tabela 1 – faixa etária**

Idade	Valor absoluto	%
De 18 a 25 anos	2	6%
De 26 a 35 anos	22	63%
De 36 a 45 anos	6	17%
Mais de 46 anos	5	14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

Quanto à faixa etária, existe uma predominância de servidores que apresentam a faixa etária de 26 a 35 anos, seguido de participantes de 36 a 45 anos e com mais de 46 anos de idade, por último os que apresentam idade de 18 a 25 anos. Identificando, assim, (Tabela 1) uma população relativamente jovem.

**Tabela 2 - Gênero**

Sexo	Valor absoluto	%
Masculino	22	63%
Feminino	13	37%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

Os participantes deste estudo estão distribuídos por sexo, conforme tabela acima, onde se observa predominância de homens. Gênero masculino 63,0% e feminino 37%, a distribuição que pode ser mais bem visualizada na Tabela 2.

**Tabela 3 – Estado civil**

Estado Civil	Valor absoluto	%
Solteiro	13	37%
Casado	19	54%
Viúvo	0	0%
Separado	1	3%
União Estável	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

No que diz respeito ao estado civil dos trabalhadores, como é mostrada na Tabela 4, a população pesquisada é formada em sua maioria por pessoas casadas com 54%, em segundo vem os solteiros com 37% e com menos frequência seguem os união estável com 6%, separados com 3% e não havendo nem uma ocorrência para viúvos, a distribuição pode ser mais bem visualizada na Tabela 3.

**Tabela 4 - Escolaridade**

<b>Escolaridade</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>%</b>
Ensino Fundamental	0	0
Ensino Médio	1	3%
Ensino Superior Incompleto	11	31%
Ensino Superior Completo	19	54%
Pós-Graduação	4	12%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

Verificou-se que a maior parte dos profissionais tem Ensino Superior completo com 54% e Ensino Superior Incompleto com 31%, depois vem Pós-graduação com 12%, seguido por Ensino Médio com 3% e para Ensino Fundamental não houve ocorrência, a distribuição pode ser mais bem visualizada na Tabela 4.

**Tabela 5 – Tempo de serviço**

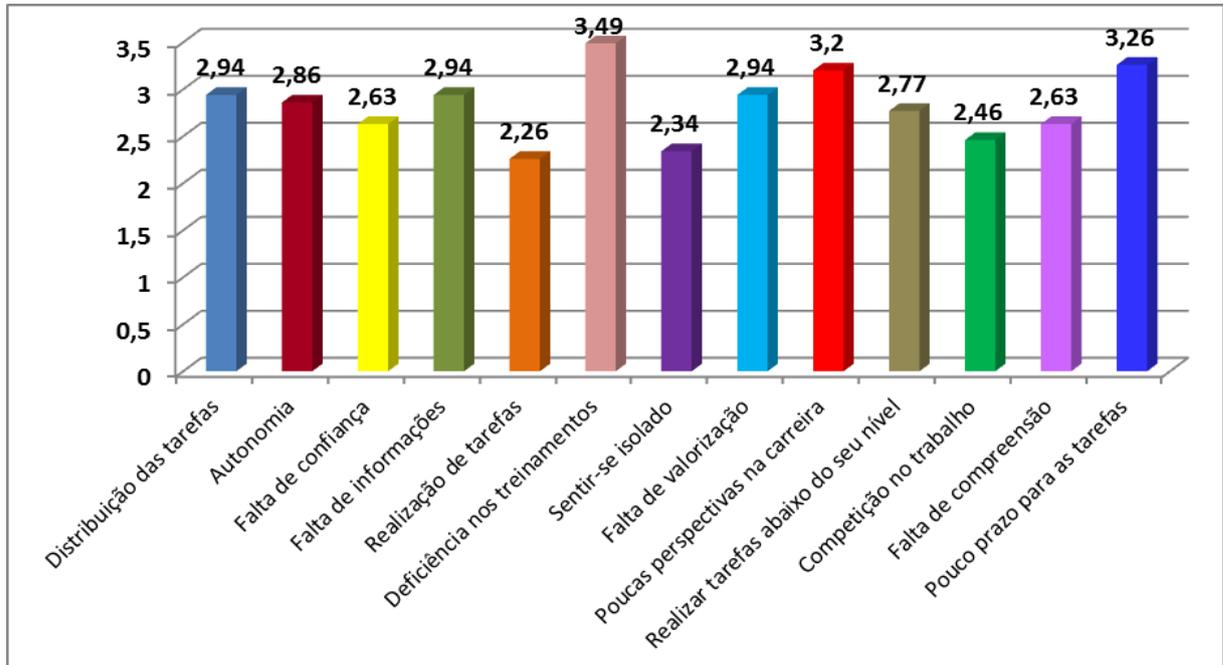
<b>Tempo de serviço</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>%</b>
Menos de 1 ano	1	3%
De 1 a 5 anos	17	49%
De 6 a 10 anos	12	34%
Mais de 10 anos	5	14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

O Tempo de Serviço teve maior incidência para o período de 1 a 5 anos com 49%, isso mostra uma nova característica dos funcionários, onde a maioria tem admissão recente. De 6 a 10 anos representaram 34%, os com mais de 10 anos 14% e os com menos de 1 ano representam 3%, a distribuição pode ser mais bem visualizada na Tabela 5.

Considerou-se o valor da média igual ou maior que 2,5 como indicador de estresse considerável. Para os pesquisados os fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional ficaram assim classificados:

**Gráfico 1 – Fatores que influenciam o estresse ocupacional**



Fonte: Dados primários coletados durante a pesquisa

De acordo com o gráfico acima, observa-se, quais os fatores que contribuem com maior peso para o estresse nos caixas bancários.

No que diz respeito à deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, observa-se que é o fator com o índice mais alto 3,49, o que demonstra a preocupação dos bancários com o desenvolvimento de suas capacitações e conseqüente interesse em crescer profissionalmente, o segundo fator com maior peso é o tempo insuficiente para o volume de trabalho com 3,26, confirmando que o caixa não consegue realizar os treinamentos pretendidos devido à falta de tempo; logo a seguir as poucas perspectivas de crescimento na carreira com 3,2, esse fator também está ligado aos dois anteriores, visto que, o crescimento na carreira depende de treinamentos e esse, de tempo para sua realização; depois a forma como as tarefas são distribuídas com 2,94; logo a seguir a deficiência na divulgação de informações com 2,94; depois ser pouco valorizado pelos superiores com 2,94; em seguida a falta de autonomia na execução do trabalho com 2,86; depois realizar

tarefas abaixo do nível de habilidades com 2,77; em seguida a falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades com 2,63 e por último a falta de confiança do superior com 2,63.

Observa-se que apenas três afirmativas ficaram abaixo do indicador de estresse 2,5, são elas, sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade com 2,26; fico de mau humor por me sentir isolado na organização com 2,34 e a competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor com 2,46.

A análise dos dados revelou a presença de estresse nos caixas bancários da instituição financeira pesquisada. É importante a informação de que apenas 03(três) itens dos 13(treze) apresentados não foram considerados como fator de estresse.

Neste trabalho, verificou-se que as exigências impostas ao trabalhador bancário contribuem para o desenvolvimento do estresse e podem levar ao sofrimento psíquico, entre outros. Para Inocente (2007), o estresse no trabalho provoca reações físicas e emocionais quando as exigências excedem as capacidades, os recursos ou as necessidades do trabalhador.

Identificou-se na pesquisa as principais fontes de estresse como sendo: a deficiência nos treinamentos para a capacitação profissional, o tempo insuficiente para o volume de tarefas e as poucas perspectivas para o crescimento na carreira.

Conforme Ballone (2002):

“a urgência do tempo, a responsabilidade excessiva, as expectativas além do limite de produtividade dos próprios trabalhadores e dos demais presentes no ambiente de trabalho e a falta de apoio são fatores que também contribuem para o desenvolvimento do estresse nos trabalhadores.” (BALLONE, 2002)

Neste sentido, percebe-se que a rotina do caixa bancário muitas vezes ultrapassa o atendimento dos clientes, visto que, constantemente o caixa precisa abandonar sua atividade, para resolver problemas com equipamentos, pois não existe um apoio de técnico para atendimento imediato quando o equipamento apresenta defeito.

Os resultados deste estudo corroboram alguns estudos anteriores que citam diversas outras fontes de estresse como: sobrecarga de trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez em realizar a tarefa, fadiga, excessivo número de horas de

trabalho, mudanças no trabalho, falta de participação na tomada de decisões, de responsabilidade, de apoio por parte da direção, de informação, de clareza nos objetivos propostos pelo cargo, mudanças tecnológicas às quais tem de se adaptar, o significado do trabalho e a natureza das tarefas, a ambiguidade e os conflitos de papéis, as relações pessoais e o excesso de responsabilidade sem suficiente preparo, entre outros (CORREA e MENEZES, 2002; DEJOURS, 1984; EROSA, 1999; UNIÓN SINDICAL OBRERA, 2007 apud SADIR e LIPP, pág. 120, 2008).

Segundo Erosa (1999):

“Outra fonte importante, a sobrecarga de trabalho, tanto em termos das dificuldades da tarefa, como no que se refere ao trabalho excessivo, tem relação direta com as horas de trabalho e a morte causada por enfermidade coronária.” (EROSA, 1999 apud SADIR e LIPP, pág. 120, 2008).

A sobrecarga de trabalho também está relacionada com uma série de sintomas de stress, como o consumo de álcool, absentismo laboral, baixa motivação no trabalho, baixa auto-estima, tensão no trabalho, entre outros. Esses dados não foram avaliados no estudo, porém vários entrevistados citaram o excesso de atividades como sendo uma das maiores fontes de stress e desgaste no seu cotidiano.

Ferreira (1989) afirma que:

“A atividade de caixa bancário pode ainda produzir “trabalho psicológico pós-jornada”, os conteúdos psicológicos surgidos no trabalho invadem a vida psíquica do indivíduo fora do trabalho e, não raro, o próprio sono e sonhos e podem estar associados aos níveis de estresse encontrados, pois são frequentemente citados na literatura como fatores ocupacionais do estresse.” (FERREIRA, 1989 apud SADIR E LIPP, pág. 123, 2009).

Isso ocorre quando o caixa bancário depois de atender todos os clientes e usuários, na conferência do caixa descobre que faltou dinheiro, como ele responde pela guarda dos numerários, a responsabilidade pela diferença de caixa é toda do caixa, provavelmente ele não conseguirá ter uma noite de descanso, até que o caso seja resolvido.

Os resultados da pesquisa demonstram que os caixas bancários estão vulneráveis ao estresse.

Segundo Kompier e Kristensen (2003):

Alguns trabalhos são estressantes em si mesmos e não é muito realista pensar em reduzir ou eliminar todos esses fatores de risco. Em tais circunstâncias faz sentido ensinar aos empregados a lidar com as condições necessárias do trabalho (K OMPIER e KRISTENSEN, 2003 apud SADIR E LIPP, pág. 123, 2009).

Acredita-se que os resultados vêm ao encontro do objetivo proposto neste trabalho, que seria o identificar quais os fatores que contribuem com maior peso para o estresse ocupacional nos caixa bancários. Foi possível identificar vários fatores geradores de estresse que condizem com o que foi referido na literatura

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O estresse ocupacional, por fazer parte da dinâmica diária do trabalho, é um assunto que chama a atenção, porque tem suscitado o interesse de pesquisadores e acadêmicos em geral, como foi o caso. Muito desse interesse deve-se ao impacto que o estresse provoca sobre a saúde dos trabalhadores, principalmente os da área financeira.

O estresse no trabalho é um assunto atraente e ao mesmo tempo carregado de contradições. De um lado, há mais conhecimento disponível sobre tudo, máquinas modernas, disponibilidade de informações em tempo real, de outro, surgem contradições decorrentes das contínuas e crescentes exigências dos trabalhadores, buscando sempre, qualificações.

Inúmeros pesquisadores têm-se dedicado ao estudo do estresse e de estratégias para combatê-lo. Lipp (2003) enfatiza que um dos resultados mais interessantes é que não há escala objetiva para medir a intensidade do estresse, pois este será sempre uma sensação subjetiva, independente muitas vezes, dos condicionantes externos. De acordo com a autora, estima-se que cerca de um terço das diferenças nas reações ao estresse são condicionadas aos fatores genéticos.

O profissional bancário vive como se fosse um atleta do trabalho, querendo e precisando superar-se continuamente, quebrando seus próprios recordes e superando seus limites quase que diariamente. Essa compreensão do ser humano, em que o trabalhador é o seu corpo, revela condições de vida e de relacionamentos pautadas nas experiências vividas e desejadas.

O trabalho de caixa apesar de ser estático é árduo, pois os movimentos realizados durante toda a jornada de trabalho são repetitivos e estafantes. Muitas vezes a falta de funcionários, que é comum em grande parte das agências, aumenta ainda mais o ritmo de trabalho desses bancários, tornando o trabalho estressante.

Em termos financeiros, o estresse custa bilhões às organizações todos os anos, devido ao aumento nos gastos com atendimento médico e afastamentos.

Outro agravante é o impacto que o estresse causa no local de trabalho reduzindo o potencial e a eficácia dos trabalhadores.

Na verdade o estresse é uma necessidade evolutiva que obriga o trabalhador a reagir, responder e mudar. No contexto do trabalho, contudo, o estresse torna-se problemático quando é mal gerenciado, tornando-se negativo, transformando

sintomas em doenças psicossomáticas e para a empresa gera ônus sem retorno de qualidade e quantidade de trabalho.

O resultado da pesquisa mostrou que o principal agente estressor é a falta de treinamento para a capacitação profissional. Assim, o bancário percebe as oportunidades de crescimento dentro da empresa, mas não consegue realizar os treinamentos para participar das concorrências internas, ficando assim, impossibilitado de crescer profissionalmente, denotando o alto volume de trabalho que é processado diariamente por esses profissionais, essa afirmação é confirmada pela pesquisa, em que aparece como segundo item com maior percentual o tempo insuficiente para a realização das tarefas.

Conclui-se que a instituição pesquisada investe em cursos para o funcionalismo, porém, apesar de todo investimento a empresa em questão não disponibiliza meios para que o funcionário realize os cursos, visto que, os referidos cursos são disponibilizados na própria plataforma da empresa através da intranet, o que impossibilita o bancário da realização dos mesmos, isso acontece devido o volume de trabalho ser incompatível com a carga horária, o que ficou evidenciado pela pesquisa.

Espera-se com esta pesquisa uma maior conscientização e maior percepção dos bancários sobre eventos estressores no ambiente de trabalho, e que através desta percepção seja possível desenvolver mudanças para que sejam amenizadas ou até mesmo sanadas as causas que propiciam a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional.

Levi (2009) defende a adoção de um comportamento organizacional positivo através de um gerenciamento sistemático do ambiente do trabalho realizado entre as partes envolvidas e coordenado por um serviço de saúde ocupacional vinculado à empresa representado por profissionais da área de saúde.

Através de práticas do Gerenciamento da Saúde do Trabalho, defendem-se um ambiente organizacional assertivo, com resolução de problemas, com incentivos, trabalho permanente, relações interpessoais com objetividade encaminhando para a humanização do trabalho e assim minimizando a lacuna causada pelo estresse uma vez que este determina um alto preço em termos psicológicos, físicos e organizacionais.

Estes resultados servirão como indicador de alerta quer para os próprios profissionais, grupo alvo desta pesquisa, como para os gestores e líderes da instituição bancária.

Para finalizar, ressalta-se que este trabalho não se esgota por aqui, ele dá subsídios a novas pesquisas. Aqui foi realizada apenas a identificação dos fatores que mais contribuem para o estresse ocupacional nos trabalhadores bancários, especialmente aqueles que desenvolvem a função de caixa executivo, e a partir dessas respostas torna-se possível planejar e executar as intervenções propriamente ditas.

## REFERÊNCIAS

- AFONSO, H. **Prevenir e combater o stress. Jornal do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local.** [online]. Mar. 2006, n. 81. Disponível em: < <http://www.stal.pt/jornal/artigo.asp?id=807> >. Acesso em: 20 de agosto de 2011.
- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** Rio de Janeiro: Zahar, 1990.
- BLASS, L. M. S. **Bancários de São Paulo: trabalho e lutas sociais.** São Paulo, 1989. Relatório de Qualificação de Doutorado apresentado no Departamento de Sociologia da USP.
- CODO, W; SAMPAIO, J. J. C; HITOMI, A. H. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1992.
- CORREA, S. A; MENEZES, J. R. M. **Estresse e trabalho.** Campo Grande: Editora MS, 2002.
- COUTO, A. **Como os Executivos Podem Acabar com o Stress.** Tendência n.32. abril, 1979.
- FRANÇA, A. C; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática.** São Paulo, Editora Atlas, 1996.
- GUIMARÃES L. A. M.; GRUBITS S. **Saúde mental e trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000.
- HINDLE, T. (1998). **Como reduzir o stress.** Barcelos: Livraria Civilização.
- INOCENTE, N.J. **Estresse Ocupacional: origem, conceitos, relações e aplicações nas Organizações e no trabalho.** In: CHAMON; E. M. Q. O. et al. **Gestão e Comportamento Humano nas Organizações.** Rio de Janeiro: Brasport, 2007.
- JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. **Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência.** Boletim da saúde, v.20, n.1, Porto Alegre, 2006.
- LEVI, L.. Apresentação ISMA. In: ROSSI, Ana Maria et al. **Stress e Qualidade de Vida no trabalho.** São Paulo: Atlas, 2009.
- LIPP, M. E. N; TANGANELLI, M. S. **Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres.** Porto Alegre: Artmed, 2002.
- MARION, J. C.; DIAS, R. & TRALDI, M. C. **Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia.** São Paulo: Atlas, 2002.

MORAES, L.F.R. **Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar de Minas Gerais**. Anais. ENANPAD, 2000.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 1996.

RODRIGUES, A. L. e GASPARINI, A. C. L. F. **Uma perspectiva psicossomática: via estresse e trabalho**. In: MELLO FILHO, J, (Org.) *Psicossomática hoje*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

ROSSI, A. M. **Autocontrole: Nova Maneira de Controlar o Estresse**. 5 ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

SADIR, M, A. e LIPP, M, E, N. **As fontes de stress no trabalho** <<http://revistapsico.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/16/16>>, Acesso em 05 de setembro de 2011.

SELYE, Hans. **Stress. A Tensão da Vida**. 2. ed. São Paulo: Ibrasa, 1995.

SCHERMERHORN, John R.; HUNT, James G.; OSBORN, Richard N. **Fundamentos de comportamento organizacional**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SILVA, R. C. **Metodologias participativas para trabalhos de promoção de saúde e cidadania**. São Paulo: Vetor, 2002.

SILVA, J. J. **Stress o Impulso da Vida**. São Paulo: Yendis, 2005.

SPECTOR, P. **Psicologia nas Organizações**. Tradução de Solange Aparecida Visconde. 2 ed., São Paulo: Saraiva, 2004.

TAMAYO, A.; DINICE; L.; SILVA A.V. **Clima Organizacional e Estresse no Trabalho**. In: - TAMAYO; A. et al. *Cultura e Saúde nas Organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

## **ANEXO I – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES**

Caro colega

Sou aluna do curso de Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre estresse. Esta pesquisa tem por finalidade subsidiar a minha monografia de conclusão de curso.

Torna-se importante sua atenção e sinceridade para que sejam avaliados os dados e se obtenham as conclusões necessárias. Será mantida a confidencialidade dos participantes.

Agradeço a disponibilidade e compreensão de todos.

Venoveva de Souza Held.

### **Questionário - Perfil Sócio Econômico**

#### **Sexo:**

Masculino ( ) ( )Feminino

#### **Idade:**

( ) Entre 18 e 25 ( ) Entre 26 e 35 ( ) Entre 36 e 45 ( ) Entre 46 e mais

#### **Estado Civil:**

( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Viúvo ( ) Separado ( ) União Estável

#### **Escolaridade:**

( ) Ensino Fundamental ( ) Ensino Médio ( ) Superior Incompleto ( ) Superior Completo

#### **Tempo de Trabalho:**

( ) menos de 1 ano ( ) de 01 a 05 anos ( ) de 05 a 10 anos ( ) mais de 10 anos

## ANEXO II – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES

### Escala de Estresse no Trabalho

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 responder às proposições.

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo totalmente

*Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.*

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmativa
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmativa e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmativa

*Pode responder ao seu questionário agora.*

A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1 2 3 4 5
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1 2 3 4 5
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1 2 3 4 5
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1 2 3 4 5
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1 2 3 4 5
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1 2 3 4 5
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1 2 3 4 5
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1 2 3 4 5
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1 2 3 4 5
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1 2 3 4 5