

**Antonio Wanderson Lima**

*Pesquisador em Administração na  
Universidade Federal  
do Ceará (Brasil)*

[wanderson2111@hotmail.com](mailto:wanderson2111@hotmail.com)

**Diego de Queiroz  
Machado**

*Professor do Programa de Pós-  
Graduação em Administração e  
Controladoria da Universidade  
Federal do Ceará (Brasil)*

[diegomachado@ufc.br](mailto:diegomachado@ufc.br)

**Juliana Vieira  
Corrêa Carneiro**

*Professora da Faculdade de  
Economia, Administração, Atuária  
e Contabilidade da Universidade  
Federal do Ceará (Brasil)*

[julianavcc@gmail.com](mailto:julianavcc@gmail.com)

**Alana Katielli  
Azevedo de Macedo**

*Professora da Faculdade de  
Economia, Administração, Atuária  
e Contabilidade da Universidade  
Federal do Ceará (Brasil)*

[alanakna@yahoo.com.br](mailto:alanakna@yahoo.com.br)

**Dados para contato:**

*Diego de Queiroz Machado  
Universidade Federal do Ceará.  
Av. da Universidade, 2853 - Benfica,  
60020-181, Fortaleza, CE, Brasil.  
URL da Homepage:  
<http://www.ufc.br/>*

Recebido em: 15/07/2018

Aprovado em: 30/03/2019

DOI:

<http://dx.doi.org/10.20503/recape.v9i2.38309>

**ESTRESSORES E SINTOMAS DO ESTRESSE  
OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS  
BANCÁRIOS: UM ESTUDO EM UMA  
AGÊNCIA BANCÁRIA PÚBLICA**

**STRESSORS AND SYMPTOMS OF OCCUPATIONAL STRESS  
IN BANKING PROFESSIONALS: A STUDY IN A PUBLIC BANK  
AGENCY**

**ESTRESORES Y SÍNTOMAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL  
EN PROFESIONALES BANCARIOS: UN ESTUDIO EN UNA  
AGENCIA BANCARIA PÚBLICA**

---

**RESUMO**

Este trabalho tem como objetivo analisar os fatores estressores e os principais sintomas de estresse ocupacional percebidos pelos funcionários de uma agência bancária pública. Para tanto, foi realizada pesquisa em uma agência bancária pública de Fortaleza/CE, utilizando como instrumento de coleta um questionário elaborado com base no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL). A amostra foi composta pelos profissionais concursados lotados na agência em estudo, incluindo gerentes, caixas e atendentes. Foram identificados os principais fatores estressores e constatou-se que todos os funcionários respondentes da pesquisa apresentam algum tipo de sintoma relacionado ao estresse ocupacional, mesmo que nenhum deles se enquadre na escala de estresse do ISSL.

**Palavras-chave:** Estressores; Sintomas; Bancários.

---

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the stressors and the main symptoms of occupational stress perceived by the employees of a public bank agency. For that, a survey was conducted at a public bank in Fortaleza / CE, using a questionnaire based on the Lipp's Stress Symptom Inventory (ISSL). The sample was composed of the professionals who were employed at the agency under study, including managers, boxes and attendants. The main stressors were identified and it was verified that all survey respondents present some type of symptom related to occupational stress, even if none of them fit the ISSL stress scale.

**Keywords:** Stressors; Symptoms; Banking.

---

**RESUMEN**

Este trabajo tiene como objetivo analizar los factores estresores y los principales síntomas de estrés ocupacional percibidos por los funcionarios de una agencia bancaria pública. Para ello, se realizó una investigación en una agencia bancaria pública de

Fortaleza / CE, utilizando como instrumento de recolección un cuestionario elaborado con base en el Inventario de Síntomas de Tensión de Lipp (ISSL). La muestra fue compuesta por los profesionales concursados abarrotados en la agencia en estudio, incluyendo gerentes, cajas y asistentes. Se identificaron los principales factores estresores y se constató que todos los funcionarios respondedores de la investigación presentan algún tipo de síntoma relacionado al estrés ocupacional, aunque ninguno de ellos se encuadre en la escala de estrés del ISSL.

**Palabras clave:** Estresores; Síntomas; Bancario.

## 1 INTRODUÇÃO

O setor bancário, mesmo com a evolução da tecnologia, em automatizar as transações, e do uso da internet, está cada vez mais saturado de clientes, em consequência, do fácil acesso ao crédito. É comum, em horário de grande movimentação, o chamado, horário de pico, as agências estarem lotadas, com um número significativo de clientes querendo ser bem atendido e no menor tempo de espera. Mesmo se empenhando para atender a essa grande demanda, há sempre clientes insatisfeitos. Os serviços prestados pelos bancos são de suma importância para o desenvolvimento econômico mundial, sendo necessário que os profissionais que atuam nesse setor sejam valorizados para desempenharem melhor suas atividades.

Nesse sentido, ao fazer uma reflexão sobre os profissionais do setor bancário, observa-se que essa profissão passa a ser vista como uma disciplina da vida, a qual está relacionada com as mudanças que a sociedade vem passando ao longo dos anos (MENGUE; DEWES, 2012). Estas mudanças vêm causando ao mesmo tempo uma sobrecarga física e mental nesses trabalhadores e as exigências e tensões vem chegando a níveis cada vez maiores. As pressões por resultados e os desgastes emocionais enfrentados no ambiente de trabalho tornam esses profissionais vulneráveis às doenças ocupacionais, sobretudo o estresse (SÁ, 2012).

De acordo com Tamayo (2013), do mesmo modo que a expressão de dor representa um sinal de que algo no corpo não está indo bem, os conflitos internos, falta de motivação, absenteísmo, rotatividade e ainda, queda na produtividade, são igualmente sinais de alerta na organização de uma empresa.

Na opinião de Gomes e Miguez (2011), o estresse é uma decorrência natural que surge quando as pessoas recebem uma demanda maior que acreditam que consigam suportar, funcionando como uma constante busca pelo equilíbrio entre a possibilidade e a realidade. O estresse normalmente é

traduzido como sendo um esgotamento físico e emocional, um dos principais problemas diagnosticados pelos psicólogos e psiquiatras quando discutido o modo de vida, bem como o ambiente em que o ser humano está inserido.

No estudo realizado por Silva, Braga e Alves (2012) sobre a Síndrome de Burnout e a qualidade de vida no setor bancário, os autores constataram que os fatores que levam esses profissionais ao estresse, contribuem para o desenvolvimento dessa síndrome, prejudicando também a qualidade de vida. No entendimento de Gomes, Estivalet, Andrade e Stefanan (2013), ao fazerem um estudo sobre o estresse entre os profissionais bancários do setor público, observaram que havia um elevado índice de desequilíbrio esforço-recompensa.

É importante mencionar que os bancos públicos e privados, na sua proposta geral, oferecem serviços semelhantes, mas há diferenças entre os dois quanto a gestão administrativa. No caso da instituição pública, o controle é feito pelos municípios, estados ou pela União, como no caso do BNDES, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil. Esse tipo de controle estabelece um maior compromisso com o desenvolvimento regional e execução de programas sociais desenvolvidos por seus gestores. Já os bancos privados são controlados por instituições privadas, ou seja, não tem nenhum tipo de interferência do setor público. De acordo com uma pesquisa realizada pela CVA Solutions, no que se refere ao quesito custo-benefício, os bancos melhor avaliados pelos brasileiros são do setor público (SILVA, 2015).

Diante dessa contextualização, pretende-se com esse estudo avançar nas atuais pesquisas de estresse ocupacional em profissionais do setor bancário. Seu objetivo geral, portanto, consiste em analisar os fatores estressores e os principais sintomas de estresse ocupacional percebidos pelos funcionários de uma agência bancária pública.

Para alcançar essa proposta, a metodologia do estudo fundamenta-se em uma pesquisa de campo realizada em uma agência bancária pública de Fortaleza, pois, conforme estudos realizados por Petarli et al. (2015), são melhor avaliadas pelos clientes, além da acessibilidade e grande número de clientes atendidos diariamente. O estudo tem uma abordagem quantitativa, que utiliza como instrumento de coleta um questionário elaborado com base no Inventário de Sintomas de Stress (ISSL) proposto por Lipp (1984), que foi escolhido por possibilitar um diagnóstico da fase do estresse — alerta, resistência, exaustão — em que se encontram os bancários da referida agência. A amostra, não probabilística, foi composta pelos profissionais concursados lotados na agência em estudo, incluindo gerentes, caixas e atendentes.

Destaca-se a relevância do estudo, pois o seu desenvolvimento tende a contribuir como um sinal de alerta aos bancários do setor público para o cuidado com a sua própria saúde. Dessa forma, espera-se que esse trabalho possa influenciar na mudança de hábitos, de modo que os fatores

que causam o estresse possam ser trabalhados melhorando assim com a qualidade de vida desses profissionais.

## 2 ESTRESSE OCUPACIONAL: CONCEITOS, FATORES E SINTOMAS

Diante das atribuições e agitações do trabalho e do dia a dia moderno, normalmente, o estresse se traduz como sendo um esgotamento emocional e físico, considerado atualmente tanto pelos psicólogos como pelos psiquiatras, como um dos principais problemas dos dias modernos (FONTANA, 2009).

O estresse, conforme os ensinamentos de Gomes e Miguez (2011) é considerada como uma consequência natural do dia a dia do homem, que surge quando os indivíduos recebem uma carga maior do que aquela que acreditam suportar, funcionando como um ponto de equilíbrio para lidar com a realidade e a possibilidade das suas ações.

Levi (2015) acredita que o estresse surge como uma resposta psicofisiológica do homem, com o propósito de adequar e suportar as pressões internas e externas. Segundo o autor, o estresse representa uma quebra do equilíbrio interno, não podendo ser considerado como uma doença, mas na verdade, como um sinal de alerta do próprio corpo para fase de transição entre a saúde e a doença.

Contudo, Gomes e Miguez (2011) lembram que o estresse não pode ser confundido como metas ou desafios estabelecidos pelas empresas, pois no caso destes, devem ser considerados na verdade como algo estimulante, com a capacidade de motivar e satisfazer os colaboradores com as metas alcançadas. Sob essa ótica, alguns gestores acreditam que o estresse não é uma doença, e sim um mal necessário, pois acaba criando condições favoráveis para atender as necessidades tanto da empresa como dos funcionários.

O estresse, de certa forma é visto apenas de forma parcial e até mesmo distorcido, pois sugere-se uma analogia com os conceitos de ansiedade, conflito, frustração e até mesmo de alienação. Contudo, é apontado também como o grande responsável por juntar em um só conceito vários sentimentos e sensações internas e externas. Assim, ao propor uma definição para o termo estresse, este é usado para indicar tanto as causas, como também os efeitos gerados com o processo de estresse (ROSSI, 2015).

Vasconcelos (2011) então acredita que o conceito de estresse não é algo novo, no entanto, este somente passou a ser de fato disseminado a partir do início do século XX, em que foram realizados estudos para analisar os efeitos na saúde mental e física do trabalhador. Sob esse enfoque, o estresse passa a ser visto como um fator neutro, podendo, dependendo da situação de cada indivíduo, apresentar-se de forma positiva ou negativa.

Nickel (2004) destaca também que o estresse, considerando-o em um cenário normal de trabalho, em que diariamente as pessoas são avaliadas, e em algumas situações o ambiente de trabalho é visto como algo ameaçador, que pode afetar negativamente sua saúde, ou ainda, prejudicar a relação entre o profissional e suas atividades laborais, ou também o trabalho e o ambiente, que normalmente acontece quando as atividades demandam uma atenção maior, ou que não estejam de fato preparados ou não disponham de recursos para lidar com determinada situação.

Considerando o entendimento de Nickel (2004) fica mais fácil entender a diversidade dos agentes causadores, assim como também em relação aos seus efeitos cumulativos. Isso porque, na maioria das vezes, as cobranças mentais consideradas como normais, ou mesmo aquelas mais exageradas, podem desencadear o estresse no sujeito.

Contudo, é preciso levar em consideração também que os agentes causadores podem ser influenciados por outros fatores, que podem ser do próprio ambiente de trabalho, ou mesmo de problemas familiares dos quais podem ser citados: “conteúdo do trabalho, sentimento de incapacidade, condições de trabalho, fatores organizacionais e pressões econômico-sociais” (FONTANA, 2009, p. 76).

Sobre os agentes estressores, destaca-se os ensinamentos de Nickel (2004, p. 52-53), que afirma:

fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, como as condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho; interface casa/trabalho, ou seja, aspectos relacionais do estresse ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho; carreira e a realização, relacionada com a satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento da pessoa; papel do indivíduo na organização como a presença de ambiguidades e expectativas externas sobre o comportamento individual; relacionamento interpessoal com colegas, superiores e subordinados; estrutura e clima organizacional, como ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal.

Fontana (2009) afirma que esses agentes estressores podem ser físicos, que nesse caso podem ser citados: frio, calor, fumaça e luz, por exemplo ou psicossociais, que nesse caso, podem estar relacionados à vários elementos que podem influenciar o dia a dia de cada um, alterando suas ações tanto de forma positiva como negativa, podendo citar como exemplo, perda do emprego, provas, mudança residencial, dentre outros.

Com relação aos fatores relacionados ao ambiente de trabalho, Nickel (2004, p. 60) cita como agentes causadores:

chefia insegura, o que leva a subvalorização das ordens da chefia e a insatisfação no cargo; responsabilidade mal delegada, quando existe a confusão entre delegação com transferência de responsabilidade, ou quando a chefia não identifica que o funcionário não está preparado para tal; bloqueio de carreira, quando a promoção não é devidamente justificada, pode surgir

um bloqueio a outro funcionário que trabalhe na mesma função pelo sentimento de falta de equidade; conflito entre chefias diante de funcionários vulneráveis poderá gerar insegurança; falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e salário; falta de motivação no trabalho; trabalho monótono; trabalho com alta concentração mental; relações humanas inadequadas; fatores ligados ao ambiente físico, como alto nível de ruído, má iluminação, calor excessivo, vibração; rumores sobre dispensas coletivas e; falta de informações.

No entendimento de Fontana (2009) a sociedade em geral vem ao longo dos anos subestimando os efeitos do estresse. É importante destacar que afeta consideravelmente a resistência de todos os sistemas orgânicos, contribuindo para o surgimento de inúmeras doenças graves.

Além disso, a quantidade de efeitos negativos e seus distúrbios podem afetar não somente no trabalho, mas também na vida social do sujeito. Complementando esse contexto, Vasconcelos (2011, p. 98) lista alguns fatores que estão relacionados ao estresse “dor de cabeça; dores musculares e articulares; insônia; ansiedade; irritabilidade; cansaço constante; sensação de incapacidade; perda de memória”.

Em uma análise sucinta sobre os efeitos psicológicos, Nahas (2012) menciona que o estresse causa ainda dificuldades de concentração, prejuízos de memória, ansiedade generalizada, preocupações, raivas e desânimo.

### 3 ESTRESSE NA ATIVIDADE BANCÁRIA

Estudos têm demonstrado que o estresse ocupacional, representa para os profissionais de várias áreas, riscos não somente para o seu bem-estar físico, mas também emocional, motivando a realização de várias pesquisas, como entre os profissionais da área de saúde, transportes urbanos, professores e bancários, foco do estudo em questão (ALVES, 2013).

A pressão em alcançar as metas estabelecidas pela diretoria, em consequência da alta competitividade do mercado financeiro, as empresas precisam desenvolver ações para administrar mudanças no ambiente de trabalho. Nesse contexto, Rossi (2015, p. 67) cita alguns fatores que contribuem para o estresse no setor bancário, representando um grande sofrimento para esses profissionais:

carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório, sobre carga de trabalho doméstico, velocidade rápida no trabalho e descontentamento no trabalho, diferenças de caixa e agressões dos clientes, pressão e cobranças por resultados, quadro de funcionários aquém das necessidades da instituição que leva ao acúmulo de funções.

Complementando essa linha de raciocínio Xavier (2011) menciona que o trabalho desenvolvido no setor bancário pode desencadear uma série de sentimentos negativos, como tristeza, depressão, baixa autoestima, além de alterações comportamentais na conduta que podem levar ao suicídio.

Levi (2015, p. 89) entende que em qualquer atividade, o estresse pode representar um fator para realização pessoal, no entanto, o seu excesso ou total ausência, podem prejudicar a saúde do trabalhador, ou seja:

o prolongamento de situações de estresse pode determinar um quadro patológico, originando distúrbios com sintomas físicos e emocionais como esquecimento, irritação, ansiedade, perda de apetite, dificuldade de desligar-se, tensão muscular, sensação de desgaste físico, cansaço constante, sensibilidade excessiva e pensamento recorrente.

Já Rossi (2015) acredita que o estresse no setor bancário pode contribuir para a etiologia, podendo citar como exemplo, o desenvolvimento de uma ação desencadeadora ou mesmo agravar várias outras doenças, dentre elas úlceras gastroduodenais, hipertensão e retração de gengivas.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O ambiente da pesquisa foi uma agência bancária pública de Fortaleza, escolhida devido ao fácil acesso aos entrevistados. A agência atua no ramo financeiro, com foco no varejo bancário, com atendimento segmentado por faixa de renda, no caso de pessoas físicas e por faixa de faturamento, no caso de pessoas jurídicas. A agência bancária está inserida na área de influência do comércio de Fortaleza, localizada próxima a grandes shoppings da cidade e com vias bem pavimentadas e de fácil acesso.

Quanto a sua abordagem, a pesquisa foi quantitativa, tendo um questionário como instrumento de coleta de dados. Tal questionário foi estruturado com perguntas fechadas, focadas no perfil dos respondentes, sua percepção acerca dos fatores geradores de estresse e, por fim, uma lista de sintomas do estresse ocupacional adaptada do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL) (LIPP, 1984).

Para o universo da pesquisa considerou-se o total de funcionários da agência bancária. Participaram 29 de um total de 32 funcionários lotados na agência, pois dois estava de férias, um não quis participar.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, ocorreram duas visitas ao local pesquisado, durante o mês de maio de 2017, a fim de coletar a opinião dos respondentes no próprio ambiente da pesquisa. Após a autorização do gerente da agência, o questionário foi aplicado junto aos funcionários, explicando a proposta e o objetivo do estudo.

Quanto ao tratamento dos dados quantitativos, foi utilizado como ferramenta o Microsoft Excel para análise dos dados em tabelas e gráficos mediante módulo de estatística descritiva.

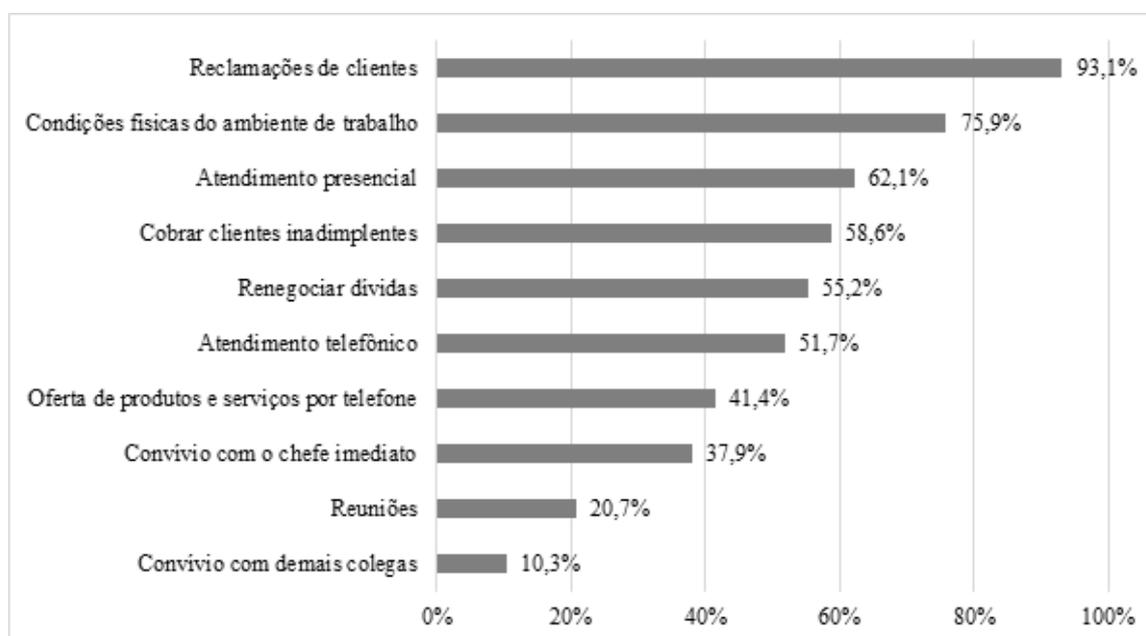
## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Acerca da caracterização dos sujeitos da pesquisa, na agência em estudo há uma predominância do sexo masculino, 65,5% (n=19) enquanto que mulheres são apenas 34,5% (n=10). Quanto ao estado civil, 48,3% (n=14) são casados, enquanto que 34,5% (n=10) solteiros e 17,2% (n=5) divorciados/viúvos. Em relação à faixa etária, a amostra da pesquisa tem idade bem diversificada, ou seja, 27,6% (n=8) têm de 36 a 45 anos, enquanto que 27,6% (n=8) de 46 a 55 anos, e outros 24,1% (n=7) de 26 a 35 anos. Observou-se também que a faixa etária mais jovem, assim como aqueles de mais idade, apresenta o mesmo percentual, de 10,3% (n=3) cada. E sobre a renda familiar, 41,4% (n=12), afirmaram que a renda familiar está compreendida entre R\$ 8.436,00 e R\$ 11.247,00 e 27,6% (n=8) disseram que é de R\$ 5.624,00 a R\$ 8.435,00.

No estudo realizado por Petarli et al. (2015) a diferença entre a quantidade de homens e mulheres era bem pequena, sendo identificado que 51% eram do sexo masculino, 62% com idade entre 30 e 50 anos e 64% casados.

Em relação aos fatores estressores percebidos pelos funcionários, o Gráfico 1 apresenta seus percentuais de respostas dentro da pesquisa.

**Gráfico 1: Distribuição das atividades consideradas mais estressantes**



Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se com as respostas apresentadas no Gráfico 1 que alguns fatores foram citados como mais estressantes pela maioria dos participantes, com destaque para reclamações de clientes

(93,1%), condições físicas do ambiente de trabalho (75,9%) e atendimento presencial (62,1%), que são presentes no contexto de trabalho mais exaustivo dos funcionários. Já os que menos causam estresse são os relacionados aspectos de convivência: convívio com os demais colegas (10,3%), reuniões (20,7%) e convívio com o chefe imediato (37,9%).

Conforme exposto por Nickel (2004) e Koltermann et al. (2011) verifica-se que alguns fatores são bem semelhantes aos encontrados no estudo, ou seja, ao citarem pressão do cliente, esse pode relacionar-se a reclamações dos clientes, citado por 93,1% dos participantes do estudo. Outro fator destacado na literatura, refere-se as relações humanas inadequadas, que no caso em estudo foi citado o convívio com o chefe imediato por 37,9% dos entrevistados e o convívio com os demais colegas, citado por 10,3% dos participantes.

Observa-se com essa abordagem que o estresse ocupacional no setor bancário é gerado por condições desfavoráveis, provocando no profissional reações negativas, que podem ser de natureza física ou psicossocial. No caso das fontes estressoras dos bancários, estas atuam em conjunto, estabelecendo uma interação tanto entre si, como com o próprio sujeito.

Em relação aos principais sintomas gerados pelo estresse ocupacional percebidos pelos funcionários respondentes, estes foram divididos de acordo com o Inventários de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL), nas fases de alerta, resistência e exaustão. Para cada um dos sintomas listados, os respondentes deveriam marcar sua percepção de ocorrência em uma escala de três pontos: (0) para nunca; (1) para às vezes; e (2) para frequentemente. Assim, apresenta-se o Gráfico 2, a seguir, com os sintomas da primeira fase do estresse, de alerta:

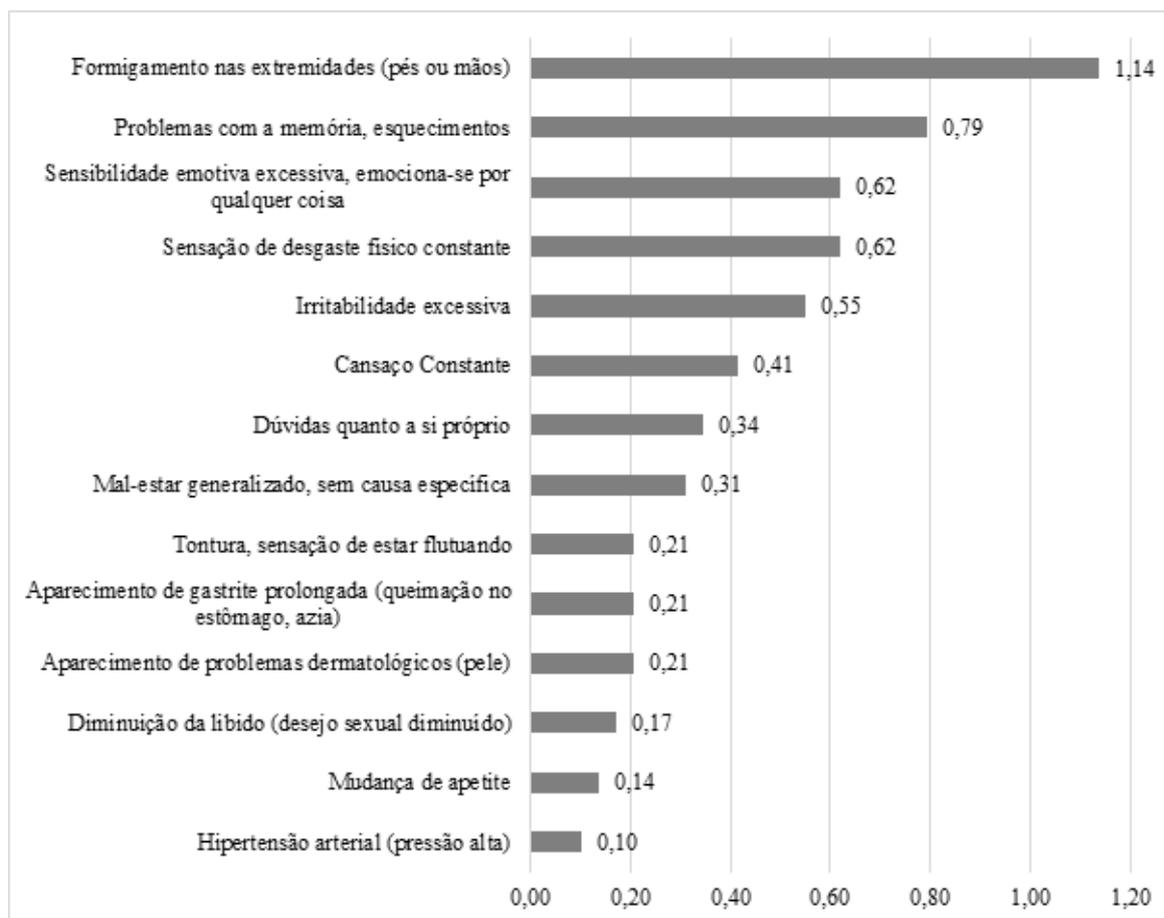
**Gráfico 2: Ocorrência dos sintomas da fase de alerta**

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisando esse primeiro conjunto de sintomas da pesquisa, observa-se que apenas o sintoma de tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros) obteve média de respostas mais próxima de (2), que corresponde aos sintomas frequentemente sentidos pelos funcionários. Outros cujas médias giram mais próximas de (1), que correspondem aos sintomas sentidos às vezes pelos respondentes, são: mãos e/ou pés frios (1,34); insônia, dificuldade de dormir (1,04); boca seca (1,03); aumento de sudorese (muito suor) (0,66); aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta (0,59); nó ou dor no estômago (0,55).

Segundo Mengue e Dewes (2012) na fase de alerta, o sujeito acaba criando mecanismos de proteção, estabelecendo uma autopreservação, ajustando corpo e mente. Assim, os sintomas mais citados no estudo, como mão e/ou pés frios e tensão muscular, por exemplo, podem parecer algo do dia a dia, mas que na verdade, se não for feita uma ação preventiva, podem ir se acumulando, gerando outros sintomas que agravariam a saúde do trabalhador.

Em relação aos sintomas da fase de resistência, o Gráfico 3, a seguir, apresenta suas médias de ocorrência.

**Gráfico 3: Ocorrência dos sintomas da fase de resistência**

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Acerca desses sintomas da fase de resistência, percebe-se que nenhum deles se aproximou da média (2), que apontaria a ocorrência frequente deste tipo de sintoma. Contudo, cinco desses sintomas se apresentaram com valores próximos a (1), o que indica a sua ocorrência, mesmo que pequena. São eles: formigamento nas extremidades (pés ou mãos) (1,14); problemas com a memória, esquecimentos (0,79); sensação de desgaste físico constante (0,62); sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa (0,62); irritabilidade excessiva (0,55).

Por fim, em relação aos sintomas gerados pelo estresse ocupacional já na fase de exaustão, segue Gráfico 4.

**Gráfico 4 – Ocorrência dos sintomas da fase de exaustão**

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Quanto a esses sintomas da fase de exaustão, assim como os sintomas da fase de resistência, nenhum deles se aproximou da média (2), que apontaria a ocorrência frequente deste tipo de sintoma. Porém, nove desses sintomas se apresentaram com valores próximos a (1), o que indica a sua ocorrência, mesmo que pequena. São eles: insônia (1,10); excesso de gases (1,07); pesadelos (0,76); hipersensibilidade emotiva (0,69); perda do senso de humor (0,66); náuseas (0,62); irritabilidade sem causa aparente (0,62); dificuldades sexuais (0,55); angústia ou ansiedade diária (0,55).

No entendimento de Gomes e Miguez (2011), a fase do estresse é estabelecida a partir de vários fatores. Como fator complicador, pode ser citado a jornada de trabalho, por exemplo, que embora seja prevista seis horas diárias, na maioria das vezes, evidenciados em outros estudos, e nos

respondentes em questão, há a necessidade de alguns trabalharem até 48h semanais, extrapolando assim, as seis horas diárias. Da mesma forma, pode ser citado aqueles que desempenham múltiplas funções, como expediente interno e atendimento ao público, que para alguns autores, dentre eles Mengue e Dewes (2012), apresentam como fatores desencadeadores de estresse de grande significância, sendo destacado inclusive em outras atividades laborais.

Embora, atualmente, a quantidade de sintomas citados individualmente pelos participantes não sejam suficientes para enquadrar nenhum deles em umas das três fases do estresse (alerta, resistência e exaustão), em um momento futuro e se não for bem acompanhado, pode haver um agravamento, pois os sintomas podem se acumular, já que separadamente apresentam alguma sintomatologia típica do estresse.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao definir o tema em estudo foram estabelecidos alguns objetivos a serem estudados ao longo do seu desenvolvimento. Para alcançar essa proposta, foi apresentado inicialmente o referencial teórico, o qual foi complementado com a pesquisa de campo realizado em uma agência bancária do setor público de Fortaleza.

Na análise dos resultados, foram identificados os principais fatores estressores e constatou-se que todos os funcionários respondentes da pesquisa apresentam algum tipo de sintoma relacionado ao estresse ocupacional, mesmo que nenhum deles se enquadre na escala de estresse do ISSL. Este é um problema comumente relacionado a fatores físicos e psicológicos, os quais podem ser identificados no dia a dia das instituições financeiras e que de certa forma, acabam afetando no resultado final das atividades.

Desse modo, ações para evitar o estresse precisam ser desenvolvidas, pois como todos já demonstram algum tipo de sintoma, caso esse problema não venha a ser trabalhado com ações preventivas, poderá no futuro, desencadear sérios problemas de saúde.

Com o desenvolvimento do estudo, não houve uma limitação que interferisse ou afetasse os resultados, já que praticamente todos os funcionários da agência concordaram em participar da pesquisa. Assim, espera-se que esse estudo possa contribuir para elucidar sobre as questões do estresse no ambiente de trabalho, servindo também como base para o desenvolvimento de novos estudos.

Assim, ciente de que a proposta inicial foi alcançada, mas que devido à complexidade do tema, este ainda pode ser aperfeiçoado, deixa-se como sugestão para estudos futuros, a aplicação do mesmo roteiro de entrevista, mas em profissionais da rede privada, com o propósito de fazer um comparativo sobre nível de estresse dos profissionais bancários.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, R. B. Vigilância em saúde do trabalhador e promoção da saúde: aproximações possíveis e desafios. *Cad. Saúde Pública*, v. 19, n. 1, p:31922, 2013.

FONTANA, D. *Estresse*. São Paulo: Saraiva, 2009.

GOMES, F. S.; MIGUEZ, M. A. P. Avaliação da satisfação e estresse no trabalho entre funcionários de uma unidade de alimentação e nutrição no Rio de Janeiro. *Revista Ceres*, n. 1, pp. 29-42, 2011.

GOMES, T. C.; ESTIVALETE, V. F. B.; ANDRADE, T.; STEFANAN, A. A. Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 4, 2013, Brasília. *Anais...* Brasília: ANPAD, 2013.

KOLTERMANN, A. P.; KOLTERMANN, I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. *Revista Saúde*, v. 37, n. 2, p. 33-48, 2011.

LANGOSKI, M. S. P. *Fatores ergonômicos e agentes estressores na atividade dos profissionais do Triathlon*. 2002. 149f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/83451>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

LEVI, L. O guia da comissão ao trabalho europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P.; STEVEN, S. (Orgs.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas; 2015.

LIPP, M. E. N. *Inventário de sintomas do stress para adultos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, adultos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1984.

MENGUE, G.T; DEWES, F. *Estresse no setor bancário e calçadista: um estudo comparativo*. 2012. Disponível em: <<https://psicologia.faccat.br/moodle/pluginfile.php/197/course/section/102/Gabriela%20Mengue.pdf>> Acesso em: 28 abr. 2017.

NAHAS, M. V. *Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo*. Londrina: Midiograf, 2012.

NICKEL, D. C. *Percepção de estresse e atitudes de aprendizagem de docentes na mudança do sistema seriado para o modular: estudo de caso numa instituição superior*. 2004. 203f. Tese (doutorado). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/87153>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

PETARLI, G. B.; ZANDONADE, E.; SALAROLI, L. B.; BISSOLI, N. S. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 20, n. 12, p: 3925-3934, 2015.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P.; STEVEN, S. (Orgs.). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas; 2015.

SÁ, L. O. Burnout e controlo sobre o trabalho em enfermagem. *Enfermagem Oncológica*, v. 34, p. 15-24, 2012.

SILVA, F. C.; BRAGA, P. S.; ALVES, L. O. A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 9, Resende. *Anais...* Resende, RJ: AEDB, 2012.

SILVA, M. *Banco público x Banco privado: qual é melhor?* 2015. Disponível em: <<http://contaembanco.com.br/bancos/banco-publico-x-banco-privado-qual-e-melhor/>>. Acesso em: 23 mai. 2017.

TAMAYO, M. R. Burnout: Aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Ed.). *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo. 2013.

VASCONCELOS, E. G. *O prazer e a dor do corpo em estresse*. São Paulo: Atlas, 2011.

XAVIER, E. P. *Um minuto de silêncio: réquiem aos bancários mortos no trabalho*. Porto Alegre: Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 2011.