

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE – FANESE
PÓS-GRADUAÇÃO MBA EM FINANCIAL BANKING**

CÁSSIO EMANUEL MELO DA ROCHA FARIAS

**CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE NAS
ORGANIZAÇÕES BANCÁRIAS: uma revisão da literatura**

CÁSSIO EMANUEL MELO DA ROCHA FARIAS

**CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE NAS
ORGANIZAÇÕES BANCÁRIAS: uma revisão da literatura**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Núcleo de Pós-
Graduação e Extensão – NPGE, da
Faculdade de Administração de
Negócios de Sergipe – FANESE, como
requisito para a obtenção do título de
MBA Financial Banking.**

**Orientador: Prof. Me. Vinícius Marques
Nejaim**

**Coordenador de Curso: Prof. Esp.
Luciano Cerqueira Passos**

**Aracaju – SE
2017.1**

CÁSSIO EMANUEL MELO DA ROCHA FARIAS

**CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE NAS
ORGANIZAÇÕES BANCÁRIAS: uma revisão da literatura**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e
Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe –
FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em MBA
Financial Banking.**

Nome completo do Avaliador

Nome completo do Coordenador de Curso

Cássio Emanuel Melo da Rocha Farias

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2017.

RESUMO

Este estudo, intitulado Causas e consequências do estresse nas organizações bancárias: uma revisão da literatura, tem como objetivo descrever os principais aspectos relacionados ao estresse ocupacional bancário. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, do tipo descritiva, incluindo artigos publicados em periódicos obtidos na base de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e em sites especializados nessas publicações, bem como em livros do Google Livros e de acervo particular. Discorre-se acerca do conceito, tipos de estresse, estressores e sintomas e sobre o estresse associado ao trabalho bancário, pontuando os limites e exigências ocupacionais que desencadeiam o estresse nas organizações bancárias. Constatou-se que as modificações históricas no modo de trabalho refletiram-se, também, no trabalho bancário, trazendo uma evolução associada à tecnologia e à competitividade, o surgimento de doenças ocupacionais, a exemplo da Síndrome de Burnout, transtorno cumulativo DORT/LER, bem como o absenteísmo, as interferências negativas no âmbito familiar e outras consequências do estresse, causam gastos às organizações, que devem assumir gastos com prevenção e tratamentos dos seus colaboradores.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Estressores ocupacionais. Qualidade no trabalho.

ABSTRACT

This study, entitled Causes and consequences of stress in banking organizations: a review of the literature, aims to describe the main aspects related to occupational banking stress. A descriptive bibliographical research was carried out, including articles published in journals obtained from the Scientific Electronic Library Online (SciELO) database and on specialized sites in those publications, as well as books from Google Books and private collections. The study discusses about the concept, types of stress, stressors and symptoms and the stress associated with the bank work, punctuating the limits and occupational requirements that trigger stress in banking organizations. It was verified that the historical changes in the way of work were also reflected in banking work, bringing an evolution associated with technology and competitiveness, the emergence of occupational diseases, such as Burnout Syndrome, Work-Related Osteomuscular Disorders/Repetitive Stress Injury (WMSDs/ RSI), as well as absenteeism, negative interference in the family environment and other consequences of stress, cause costs to organizations, which must assume expenses with prevention and treatment of their employees.

Keywords: Occupational stress. Occupational stressors. Quality at work.

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1 INTRODUÇÃO.....	7
2 ESTRESSE.....	9
2.1 Conceito e Tipos	9
2.2 Estressores	12
2.3 Sintomas.....	13
3 ESTRESSE ASSOCIADO AO TRABALHO BANCÁRIO	16
3.1 Estresse Ocupacional.....	16
3.2 Estresse em Trabalhadores Bancários	17
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	25

1 INTRODUÇÃO

Os estudos científicos sobre estresse têm aumentado nas últimas décadas, deixando evidente que se trata de questão significativamente problemática e que ainda requer soluções, não somente para mal já estabelecido, mas, também, de caráter preventivo. Esse grave problema pode afetar qualquer animal, destacando-se o homem.

No campo laboral, o impacto ocasionado pelo estresse sempre ocasionará danos à produtividade do trabalhador, tendo em vista que, conforme se encontra ao longo deste trabalho, adoecendo pelo estresse – como por qualquer outro motivo – não consegue exercer sua função como deve, ou deixa de exercê-la. Tais reações prejudicam a organização, sendo foco desta pesquisa as organizações bancárias, assim como as relações familiares e quaisquer outras.

Uma vez que o trabalhador de agências bancárias reduz sua capacidade produtiva e/ou de prestação de serviço, causa impacto negativo na economia. Destaquem-se os bancos federais e estaduais, porque, sendo da esfera pública, federal ou estadual – cabe aos cofres públicos custear tratamentos, alguns dos quais dispendiosos.

As causas desse impacto são, dentre outras, rotatividade, absenteísmo e acidentes de trabalho. Neste sentido, concorda-se com Pellegrini *et al.* (2010) ao afirmarem que, pela lógica e a partir de publicações científicas, estima-se o impacto negativo do estresse na economia, de modo geral.

A partir dessas considerações, o presente estudo tem como objetivo descrever os principais aspectos relacionados ao estresse ocupacional bancário.

Assim sendo, considerando o problema e a hipótese de que graves problemas de saúde acometem funcionários de agências bancárias, o tema se mostra relevante do ponto de vista acadêmico-científico, abrangendo várias áreas de estudo, a exemplo da Administração, Sociologia, Psicologia, Médica etc.

Este estudo foi elaborado através de pesquisa bibliográfica, do tipo descritiva incluindo artigos publicados em periódicos obtidos na base de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e em sites especializados nessas publicações,

bem como em livros do Google Livros e de acervo particular.

Portanto, o presente trabalho propõe descrever o estresse nas organizações bancárias, relacionando suas causas e consequências. Para isto, a revisão da literatura encontra-se dividida em duas seções: Na primeira, discorre-se acerca do conceito, tipos de estresse, estressores e sintomas e, na segunda, sobre o estresse associado ao trabalho bancário, pontuado os limites e exigências ocupacionais que desencadeiam o estresse nas organizações bancárias.

2 ESTRESSE

2.1 Conceito e Tipos

O vocábulo *stress* provém do Latim e foi incorporado pela Língua Portuguesa como “estresse”. No século XVII, o estresse tornou-se sinônimo de aflição ou adversidade e, no final do século XVIII, passou a significar força, pressão ou esforço. Todavia, embora seu conceito exista desde os anos 1600, foi no século XX que cientistas biológicos e sociais começaram a pesquisar seus efeitos na saúde física e mental de seres humanos, considerando-o como um estado de reação do organismo ao esforço adaptativo que pode deformar a capacidade responsiva do comportamento mental e afetivo do estado físico e relacional com as pessoas (PEREIRA; BRAGA; MARQUES, 2008).

Lipp (2010) define estresse como uma reação do organismo, com componentes psicofisiológicos, mentais e hormonais, quando a pessoa sente necessidade de esforçada adaptação a um evento ou situação importante.

O significado de estresse pode ser mais bem compreendido quando se sabe que ele não é uma doença, e que compõe a natureza dos seres humanos, na condição de processo biológico, sendo, inclusive, importante para a sua sobrevivência diante de situações adversas ocorridas no meio de que esteja fazendo parte (MARRAS; VELOSO, 2012).

Nota-se que, embora não seja uma patologia, o estresse é alvo de interesse de pesquisadores, pelo fato de que é uma reação natural do organismo a determinados fatores, mencionados na literatura pertinente como estressores. Semelhante a uma febre, o estresse merece atenção e todos os cuidados, a fim de que não resulte em alguma patologia, até mesmo grave.

Uma vez que o estresse corresponde a uma relação entre o indivíduo e o meio, ele se torna uma agressão e reação, de uma interação entre a agressão e a resposta, conforme proposto pelo médico canadense Hans Selye, o criador da moderna conceituação de estresse. O estresse fisiológico é uma adaptação normal; quando a resposta é patológica, em indivíduo mal-adaptado, registra-se uma

disfunção, que leva a distúrbios transitórios ou a doenças graves, mas, no mínimo agrava as já existentes e pode desencadear aquelas para as quais a pessoa é geneticamente predisposta. Neste caso, torna-se problema de saúde, sendo indispensável tratamento médico, pois é quando se desenvolve a síndrome de adaptação, ou a luta-e-fuga (*fight or flight*), na expressão do próprio Selye (LIPP, 2010).

De fato, retomando a importância da atenção e devidos cuidados acerca do estresse, observa-se que, além da possibilidade – e é mesmo real, pois afeta inúmeros indivíduos – de ser um “gatilho” para o surgimento de doença(s), o estresse pode potencializar doenças preexistentes a episódios de estresse.

Para Carvalho, Gomes e Gomes (2008, p. 23), o estresse resulta de uma série de fatores principais, característicos da vida moderna, cujos avanços têm ocorrido rapidamente, de modo que as pessoas não conseguem se adaptar, bem como da exploração tecnológica, e de fatores secundários, que são:

Insegurança no trabalho, contratos temporários, jornadas de trabalho extensas, sobrecarga de informações, aumento de responsabilidades, meio ambiente mais poluído etc. Essas mudanças coincidiram com o aumento da instabilidade familiar e nos relacionamentos sociais, o que acarretou uma sensível redução da capacidade de lidar com as emoções e com os níveis de frustração.

É possível notar que, embora não-especialistas no assunto, muitas pessoas falam, acertadamente, sobre o estresse, por exemplo: “Estou estressado(a), porque o trânsito fica insuportável nesse horário de pico”; “Hoje, o movimento na agência não foi dos piores, mas tinham outros serviços e problemas de sobra”; “Mês que vem, minha esposa e eu precisamos iniciar uma terapia de casal, porque nós dois voltamos exaustos dos trabalhos, e nosso casamento está uma ‘bagunça’” etc. Isto, sem contar problemas financeiros, alguns específicos de saúde em algum membro da família, insônia, ansiedade etc.

Existem três tipos de estresse, conforme Lipp (2010), a saber: Negativo, positivo e ideal. O Estresse Negativo diz respeito ao excesso, ou seja, quando a pessoa vai além de seus limites e sua capacidade de adaptação. Quanto ao Estresse Positivo, que acontece na fase inicial, consiste na fase de alerta, em que o organismo produz adrenalina, a qual dá energia e ânimo, que impulsionam a pessoa para a ação. No tocante ao estresse ideal, é aquele e, que o indivíduo consegue

manejar e gerenciar com eficiência, a fase do alerta, alternando entre a fase do alerta e sair dessa fase.

Em outra classificação, o estresse é dividido em agudo e grave (pós-traumático). O conceito de trauma é amplo e multifacetado e, no transcorrer da vida, são muitos e prevalentes, especialmente considerando as exigências em termos de celeridade, violência etc., que tornam todas as pessoas vulneráveis ao estresse (MAEZUKA; MENDES; MELO, 2014).

Ao fazer referência a essa classificação, os especialistas remetem aos transtornos, sendo: Transtorno do estresse agudo (TEA) e transtorno do estresse pós-traumático (TEPT). Acrescente-se que, tal é a gravidade de que pode se revestir o estresse, que deixou de ser considerado na esfera dos transtornos de ansiedade, passando a compor o Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais, do inglês *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM), o qual destina uma seção a “Transtornos Relacionados a Trauma e a Estressores”.

Para autores como Silva, Pinheiro e Sakurai (2007) e Palácios, Duarte e Câmara (2002), os aspectos relacionados à saúde mental vêm se destacando na medida em que mais se busca compreender a relação entre estresse no trabalho e saúde mental.

Como foi mencionado, o estresse pode desencadear doenças, bem como agravar alguma doença que a pessoa tenha, mas, no que diz respeito à saúde mental (e muitas doenças afetem o campo mental), o estresse se torna “uma febre maligna”, pois, quando a mente humana está negativamente afetada, tudo o mais se transforma em grandes desafios.

Em termos de diagnóstico diferencial, o TEA distingue-se do TEPT “porque os sintomas para transtorno de [TEA] devem ocorrer dentro do prazo de quatro semanas a partir do evento traumático, então TEPT é diagnosticado quando os sintomas persistem durante um período superior a um mês” (GORE-FELTON; KOOPMAN, 2017, Parte II, seção 10).

O vocábulo “agudo” significa surgimento repentino, de forma que, estresse desse tipo inclui uma resposta rápida a uma causa repentina, simples e de fácil identificação, que responderá, positivamente, a algum modo de intervenção (GUYTON, 1981; SCHULER apud BACK, 2005).

Assim, os TEAs consistem em um transtorno transitório, que acomete a pessoa que não apresente qualquer outro transtorno mental evidente por motivo de exposição a um evento traumático.

2.2 Estressores

As fontes de estresse são várias e identificadas em dois grupos, ou seja: intrínsecas (extressores organizacionais: iluminação, ruídos, sobrecarga de serviço, papel conflitante, problemas no grupo, características da organização) e extrínsecas (extressores extra-organizacionais: relacionamento familiar, problemas econômicos, distância do local de trabalho) (PRESTON; IVANCEVICH; MATTESON, 1981 apud MARTINS *et al.*, 2000). Há, também, os seguintes estressores: relacionados à função do trabalhador dentro da organização, relacionamentos no trabalho, estrutura e clima organizacionais (GREENBERG, 2002, p. 258).

Não há como negar que a vida é permeada de experiências desgastantes, em qualquer dos seus âmbitos, mas, conforme a literatura sobre estressores, nota-se que alguns eventos são mais sobrecarregados do outros, possivelmente pelo fato de que determinadas circunstâncias contribuem para o que se entende como “formadores de estressores”. Desse modo sejam aspectos concretos ou abstratos, intrínsecos ou extrínsecos, que exijam maiores gastos ou não, todos, quando colocados no campo preventivo, evitarão a formação de estressores, antes mesmo que se possa supor algum sintoma do estresse.

Em se tratando de estressores intrínsecos organizacionais, existem características que incluem: “os níveis de ansiedade e de neurose do trabalhador, tolerância à ambiguidade e padrão de comportamento tipo A¹”. Já os estressores extra-organizacionais, derivam de “problemas familiares, crises da vida, problemas

¹ O comportamento do Tipo A “é um complexo particular de traços de personalidade, incluindo impulso competitivo em excesso, agressividade, impaciência e um senso de urgência de tempo, bem como uma forma de hostilidade sem motivo real, mas bem racionalizada e, quase sempre, uma insegurança com raízes profundas”. Esse padrão de comportamento está associado com o desenvolvimento de **doença cardíaca coronariana**. Em seu livro mais recente, *Treating Type A Behavior and Your Heart*, Meyer Friedman relata que profissionais e empresários tipo A “sofriam de doença cardíaca coronariana aproximadamente sete vezes mais frequentemente que mulheres do Tipo B que não trabalhavam fora e eram donas-de-casa” (GREENBERG, 2002, pp. 123-124). (Sem grifos no original).

financeiros e fatores ambientais” que, mesclados, resultam em problemas de saúde laboral que podem ser a etiologia de doenças (GREENBERG, 2002, p. 258).

Desse modo, fica claro que as características de cada indivíduo interagem com os estressores intrínsecos organizacionais, quando o trabalhador as leva ao ambiente laboral, ou seja, não existem em função deste, enquanto aquelas extra-organizacionais podem estar associadas a outros ambientes, e situações, fora do contexto organizacional. Além disso, o agravante consiste na combinação de ambos estressores.

O estresse faz parte da vida de qualquer trabalhador, seja qual for seu nível hierárquico (ALBRECHT, 1990; MOTA *et al.*, 2008, LARANJEIRA, 2009 apud BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011), cabendo ao gestor manter um ambiente organizacional com o mínimo de estressores.

Assim sendo, cabe frisar que é possível evitar os estressores, sejam mais relacionados a uma organização empresarial, ou a outro grupo social. Neste mesmo sentido, parece evidente a necessidade da busca por um Psicólogo e/ou um Médico, a depender dos sintomas aparentes.

2.3 Sintomas

Em 2000, a partir da padronização do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL), por Lipp (2003), que identifica mais uma fase, denominada por fase de quase-exaustão, teve origem o modelo quadrifásico de desenvolvimento do estresse: Fase de Alerta, Fase de Resistência, Fase de Quase-exaustão e Fase de Exaustão. Na fase de quase-exaustão, descoberta por meio de pesquisas clínicas e estatísticas, o indivíduo não consegue se adaptar ou resistir ao fator estressor.

Entende-se, desse modo, que a fase de quase-exaustão, pesquisada e registrada por Lipp é crucial já que é quando a adaptação, ou resistência serão definidas. Parece de suma importância que as pessoas tenham conhecimento dessa realidade e aprendam a lidar com os acontecimentos da vida, a fim de que não adoeçam e, então, tornem suas vivências mais complexas.

A padronização ISSL é utilizada para identificar os sintomas do estresse. Destes, os físicos mais recorrentes, Jacques e Amazarray (2006, p. 96), os sintomas físicos recorrentes de estresse mais citados são: “[...] fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náuseas, tremores,

extremidades frias e resfriados constantes.” Ele também cita alguns dos sintomas emocionais mais frequentes, “[...] diminuição da atenção concentrada e da memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, depressão, raiva, frustração, preocupação, medo, irritabilidade e impaciência”.

É possível observar que a resistência se destaca no contexto do estresse, sendo importante que a pessoa perceba algum ou mais sintoma e procure um especialista, o qual deverá orientar com base na capacidade de adaptação ou resistência ao fator estressor. Apesar da característica pressa do cotidiano da maioria das pessoas, não parece difícil identificar os sintomas do estresse mencionados.

Segundo Paulino, Prezatto e Calixto (2011), o estresse, assim como a depressão, é condição patológica que vêm se tornando cada vez mais comum na sociedade atual. De modo geral, a depressão pode ser caracterizada como um processo que gera lentidão dos processos psíquicos, dificuldade de concentração, pensamentos negativos, humor depressivo, e dentre outros sintomas, e está muito integrada à ansiedade (CANALE, 2006). O estresse, por sua vez, igualmente associado a diversas patologias, pode expor os indivíduos à depressão (PAULINO, 2009).

Ponto importante é discutir o estresse no contexto patológico, tendo em vista que, conforme já citado neste estudo (Item 2.1), com base em estudo de Marras e Veloso (2012), o estresse não é doença (ou seja, uma patologia), mas, sim, um desencadeador de doenças. Ressalte-se, ainda, que os estressores podem causar patologias das mais simples até as mais graves, associações estas que devem ser evitadas, para o bem de todos.

De acordo com Carvalho, Gomes e Gomes (2008, p. 66), os sintomas do estresse físico são: taquicardia, dor de cabeça, suor nas palmas das mãos, constipação, indigestão, alergias da pele, respiração ofegante, respiração curta, mãos frias, insônia, dormir em demasia, fadiga, diarreia, dor estomacal, dores musculares. Muitos desses sintomas podem surgir quando a pessoa comete excesso alimentar e/ou físico, ou se expõe a temperaturas demasiadamente elevadas ou baixas, “porque o corpo acredita que está se preparando para ‘luta ou fuga’”.

Quanto aos sintomas emocionais do estresse, consistem em: mudanças de humor, irritabilidade, depressão, ansiedade, falta de motivação, atitude hostil,

grosseria, nervosismo, perda de senso de direção, cinismo. Esses sintomas podem levar a sérios problemas de saúde, bem como à intensificação do tabagismo, alcoolismo, apetite, ou, inversamente, inapetência (CARVALHAL; GOMES; GOMES, 2008).

Por fim, os sintomas racionais englobam: esquecimento, perda de concentração e de criatividade, dificuldade para tomar decisões, desorganização, falta de capacidade para fazer julgamentos, confusão, falta de interesse, deterioração para cálculos matemáticos, pessimismo, visão distorcida, pensamentos negativos. A identificação dessas reações requer maior atenção ao modo como o indivíduo se sente em situações particulares como: irritabilidade, raiva, mudanças de humor, ansiedade, depressão etc. (BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011).

Portanto, resta claro que os sintomas do estresse podem se apresentar de diferentes formas, seja no campo físico, mental, emocional, enfim, podem afetar vida da pessoa de várias formas e se mostrar, também, de muitas maneiras, e esses sintomas podem ser confundidos com sintomas de algumas doenças, sendo necessária a orientação de especialistas.

3 ESTRESSE ASSOCIADO AO TRABALHO BANCÁRIO

3.1 Estresse Ocupacional

A partir dos conceitos atribuídos ao estresse enquanto processo, ao se tratar de estresse ocupacional, este tem sido pormenorizado como um desequilíbrio entre o trabalhador e o ambiente de trabalho em que ele atua.

Niosh (apud BACK, 2005) esclarece que o estresse no trabalho consiste em uma resposta prejudicial, em termos físicos e emocionais, como consequências às exigências do labor são incompatíveis com as capacidades, recursos e necessidades do trabalhador.

Todavia, seja qual for a teoria ou modelo adotados, o estresse pode ser entendido como uma reunião de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, em geral associado às experiências de trabalho (DEJOURS, 1998), que resultam em distúrbios emocionais, a exemplo de acontecimentos em geral, hipersensibilidade a agressividade e/ou irritabilidade aumentadas, sensação de fadiga e/ou tristeza crônica, ansiedade, depressão, angústia.

Considerando o fato de que o estresse tem diferentes estressores e sintomas, nota-se que o campo emocional e psicológico se destacam e se associam aos problemas, também, físicos. De fato, o ser humano é “um todo”, que precisa ser assim interpretado, pois, as reações são respostas a cada situação, ambiente, espaço, integrantes etc.

Para Rossi (1994, p. 40), as principais causas do estresse ocupacional são “pressão para satisfazer a outras pessoas, horas irregulares de trabalho, condições de trabalho insatisfatórias, barulho e falta de interesse pela atividade”. Smith *et al.* (2000) explicam que a escala crescente de estresse ocupacional deve agregar fatores demográficos e ocupacionais.

De fato, todo e qualquer colaborador comprometido com o seu trabalho para uma organização potencializa tudo o que lhe é cobrado, passando a se cobrar além de limites peculiares a função que lhe cabe. Essa cobrança é excessiva e danosa resultará em uma sequência interligada de problemas – não conseguirá laborar

devidamente, sem tensões, adoecerá e enfrentará transtornos – que se diversificarão conforme cada situação. Isto, frise-se se ele não se adaptar, ou se adaptar bem, ou não resistir às pressões, ou seja, se, ao perceber que tudo lhe parece muito mais desafiador do que poderia, ele não procurar a ajuda necessária.

Os mais altos índices de estresse abrangem “trabalhadores de meia-idade de 30 a 50 anos, viúvos, divorciados ou separados, com grau de escolaridade elevado e que trabalham em tempo integral”. Apesar de que se deve considerar que o estresse ocupacional não é consequência automática dessas características, a dimensão do seu nível pode surgir em função direta das mesmas (BACK, 2005, p. 46).

Desse modo, os fatores demográficos², considerados por Smith *et al.* (2000) e por Back (2005) parecem significativos se somados a outros fatores que desencadeiam o estresse ocupacional.

3.2 Estresse em Trabalhadores Bancários

Algumas profissões são caracteristicamente mais estressantes e, por consequência, mais comprometidas por doenças laborais, a exemplo da profissão de bancário, de modo que os bancários tornaram-se público-alvo de importantes pesquisas relacionadas à saúde ocupacional (SILVA, PINHEIRO, SAKURAI, 2007; PALÁCIOS, DUARTE, CÂMARA, 2002; SOUZA *et al.*, 2002; ANDRADE, 2001).

Ao associar saúde e trabalho, Dejours (1992, p. 13) entende que “a evolução das condições de vida e de trabalho e, portanto, de saúde dos trabalhadores não pode ser dissociada do desenvolvimento das lutas e reivindicações operárias em geral”. Exemplo disto é o fato de que, “em 1933, no Brasil, com base na existência de uma suposta ‘psiconeurose bancária’, a jornada de trabalho dos bancários foi reduzida para 6 horas/dia” (CODO; SAMPAIO; HITOMI, 1993, p. 62).

De fato, aconteceram transformações estruturais consideráveis nas atividades bancárias, assinalando novos modos de trabalho a exigir adaptação por parte do

² No mesmo sentido, dentre outros, os seguintes estudos:
GARCIA, L.P.; HÖFELMANN, D.A.; FACCHINI, L.A. Self-rated health and working conditions among workers from primary health care centers in Brazil. **Cad Saúde Pública**, v. 26, p. 971-80, 2010.
KELLEHER, C.C. et al. Sociodemographic predictors of self-rated health in the Republic of Ireland: findings from the National Survey on Lifestyle, Attitudes and Nutrition, **SLAN. Soc Sci Med**, v. 57, p. 477-86, 2003.

trabalhador bancário, cuja responsabilidade deve ser redobrada e fundamentada na ética/sigilo, bem como se tornou mais pressionado em termos de cumprimento de metas (GRISCI, 2003, p. 98).

Mais uma vez, as pressões ocupacionais nas organizacionais – provavelmente de importante significado na relação estresse e qualidade no trabalho bancário – se mostram como os motivos principais, talvez o mais preocupante dos estressores organizacionais, que se ampliam porque não parece possível dissociar da vida privada do colaborador.

Neste contexto, com as modificações de natureza produtiva, que passou a se efetivar conforme um novo padrão tecnológico-organizacional, o setor bancário foi obrigado a se adaptar em termos de organização do trabalho, introduzindo as inovações, como *downsizing*³, adoção de novas tecnologias, maior jornada de trabalho, entre outras. Assim sendo, os serviços bancários tornaram-se mais variados, causando, assim, mais qualificação ao trabalhador e constantes remanejamentos de funcionários entre setores ou entre agências (RISSON; HOMEM, 2007).

Em referência à Era da Informação, Chiavenato (1999) lembra que o impacto ocasionado pelas mudanças assemelha-se àquele da Revolução Industrial. Alguns dos aspectos da atualidade organizacional destacados pelo autor são: intensificação da competitividade, que se tornou mais complexa; maior importância do conhecimento em detrimento do capital financeiro; migração empregatícia do setor industrial para o terciário; surgimento da organização virtual caracterizada por não ter limites de tempo/espço, com total diferença da utilização do espaço físico e, provavelmente a mais complexa, a antiga administração de RH cedeu lugar à Gestão de Pessoas etc.

Nota-se, a partir dos dois parágrafos anteriores, que, com progressos pertinentes ao mundo dos negócios, de modo geral, existem duas realidades inevitáveis, a saber: de um lado, uma série de vantagens para os bancários, em formas de facilitadores laborais e, de outro, a suposição que o bancário pode ser mais cobrado, pois conta com esses facilitadores. Todavia, o que se pode constatar

³ O *downsizing*, que em português significa “achatamento”, “é uma técnica conhecida em todo o mundo e que visa a eliminação de processos desnecessários que engessam a empresa e atrapalham a tomada de decisão, com o objetivo de criar uma organização mais eficiente e enxuta possível. Sua atuação é focada na área de recursos humanos (RH) da empresa” (PERIARD, 2011, p. 1).

é o contrário, vez que bancários se sentem sobrecarregados, muito mais cobrados (e, conforme já mencionado, potencializam essas pressões) e adoecem, de modo a anular o que deveria ser vantajoso para todos.

A respeito da Gestão de Pessoas, cabe destacar que se trata de uma abordagem inovadora pela qual as pessoas passaram de simples recursos humanos organizacionais a indivíduos abordados em virtude de sua inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, destrezas, aspirações e percepções singulares (CHIVENATO, 1999).

De fato, a prevenção do estresse – e isto envolve conhecer estressores, sintomas e consequências – em muito reduziria toda a problemática do contexto. Os bancários sob supervisão de gestores tornou-se de indiscutível relevância para que os estressores e as consequências do estresse bancário sejam evitadas.

Conforme Viana *et al.* (2010), desde o final da década de 1990, movidos pelas tendências de reestruturação do trabalho, muitos pesquisadores, a exemplo de Quinlan, Mayhew e Bohle (2001) e de Cahill e Schnall (1999) têm demonstrado preocupação acerca do estresse ocupacional. Para esses pesquisadores, a reestruturação laboral – incluindo aparatos tecnológicos de ponta – está relacionada ao risco de estresse e como consequência a doenças físicas e psicossomáticas ao indivíduo.

Dentre esses eventos trazidos com a modernização trabalhista, pode-se citar como o aumento da jornada de trabalho, cuja sobrecarga traz consequências diretamente proporcionais em termos de preocupações, e, conforme Viana *et al.* (2010, p. 180), “O enxugamento e as práticas de emprego temporário podem prejudicar a capacidade dos trabalhadores e das organizações de acumular e reter o conhecimento sobre segurança”, bem como “desencorajar o relato de riscos e acidentes ou a utilização dos serviços de saúde devido ao medo de perder do emprego”.

Fazendo referência ao aumento da velocidade das transformações vivenciadas pela sociedade de modo geral, Zille (2007, p. 61), menciona que:

[...] Aliado a essa conjuntura verifica-se uma deterioração da qualidade de vida dos indivíduos. Dessa forma, o estresse apresenta-se como uma variável importante, que vem atingindo os indivíduos de forma geral. Cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais

da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade.

Assim sendo, não como negar a relação entre as desvantagens do momento atual – que, na verdade compõem uma das faces dos avanços técnico-científicos empregados em organizações empresariais, vem se propagando há algumas décadas – e o estresse que afeta muitos bancários, sobretudo porque o sentimento de responsabilidade se transforma em extremas preocupações e afetam a vida desses trabalhadores tão negativamente.

Os estressores do trabalho e do cotidiano confundem-se em uma esfera da vida moderna. Consiste no fato de que, além das responsabilidades laborais, da competitividade exacerbada e imposta, e da necessidade de aquisição constante de conhecimento, o trabalhador precisa lidar com os estressores próprios da vida em sociedade – segurança pública, garantia do bem-estar familiar, atendimento a padrões culturais etc. – (CARVALHAL; GOMES; GOMES, 2008) e com aqueles característicos do processo biológico (MARRAS; VELOSO, 2012).

De fato, o trabalhador passa a maior parte de sua vida no ambiente laboral, o que, por si só, leva a situações de constante estresse, destacando-se alguns sintomas, como, por exemplo: perda de vitalidade e energia, dificuldade de tomar decisões, criatividade e satisfação reduzidas, prejuízo no desempenho das funções, falha na comunicação e falta de atenção e de foco (CARVALHAL; GOMES; GOMES, 2008).

Nota-se que, em se tratando de determinado ambiente, os estressores são significativamente específicos, tanto no contexto de estrutura física quanto no que diz respeito à cultura e ao clima organizacionais. Desse modo, parece óbvio que, quando todo e qualquer colaborador organizacional desempenha seu papel sentindo o mínimo possível de pressão no ambiente de trabalho, dificilmente ficará estressado. Para isto, no entanto, basta que as organizações – não somente as bancárias – devem garantir esse “mínimo de pressão”, oferecendo todas as adequações necessárias, o quê, a partir do exposto, é possível de se realizar.

Dentre os problemas relacionados ao estresse ocupacional bancário, um dos transtornos físicos a que estão sujeitos os operadores de caixas bancários devido às suas atividades, de modo geral, serem repetitivas são as Lesões por Esforços Repetitivos (LER)/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)

e/ou sua nova denominação Transtornos Traumáticos Cumulativos (TTC), ou, também, Transtorno cumulativo DORT/LER.

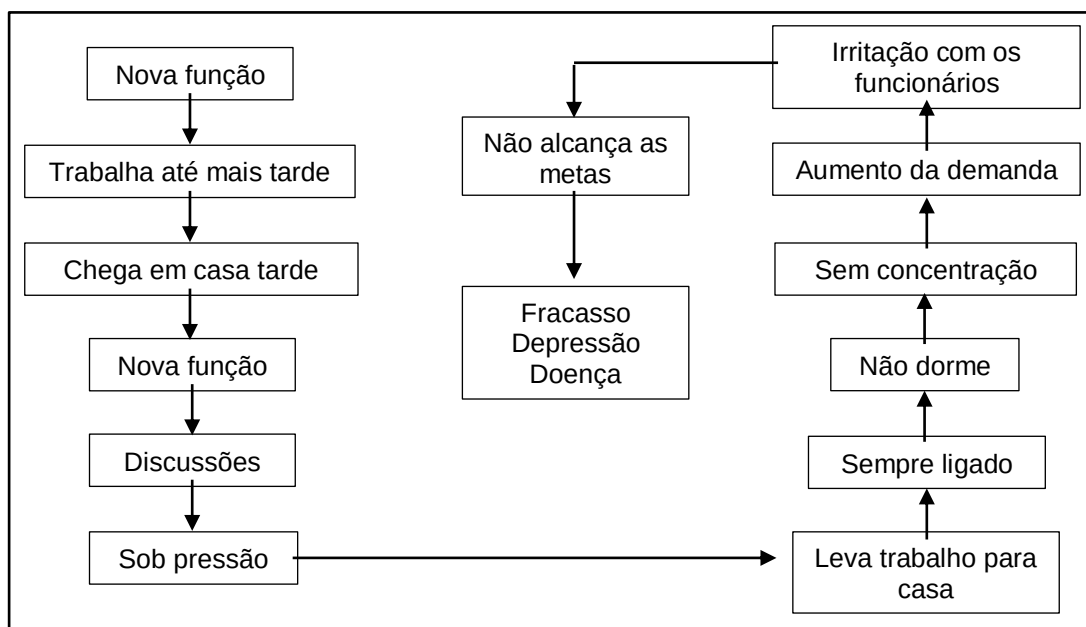
Conforme Monticelli (2013, p. 16),

o Instituto Nacional de Prevenção às Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, LER/DORT, associação sem fins lucrativos que mantém o Programa Nacional de Prevenção às LER/DORT, as Lesões por Esforços Repetitivos são a segunda causa de afastamento do trabalho no Brasil, conforme dados informados pelo Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS (2009).

Além do TTC, existe o Burnout, um tipo de estresse ocupacional de caráter constante ligado a situações de trabalho, derivado da pressão emocional – constante e repetitiva – relacionada ao ativo envolvimento com pessoas por extensos períodos de tempo, que acomete profissionais envolvidos com qualquer tipo de cuidado em uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional. As profissões mais vulneráveis são geralmente as que envolvem serviços e tratamento, como médicos, psicólogos, ou educadores (BLOISE apud RATTO *et al.*, 2014).

A Figura 1 facilita a compreensão de como o trabalhador pode desenvolver doenças a partir do seu comportamento no ambiente de trabalho, desencadeadas pelo estresse:

Figura 1 – Exemplo de como o estresse pode provocar doenças



Fonte: Carvalho, Gomes e Gomes (2008, p. 64).

Nota-se que qualquer pressão é o gatilho para os processos do estresse ocupacional, e que ele extrapola os limites do ambiente de trabalho, afetando, em alguma medida, familiares e outras pessoas do convívio. Além disso, o papel que cada funcionário desempenha, exerce maior ou menor nível de estresse, seja qual for o modo como cada um reage, pelo simples fato da responsabilidade atribuída a essa pessoa.

Desse modo, o estresse em trabalhadores bancários tem peculiaridades relacionadas às exigências características das funções bancárias, de modo que se faz indispensável buscar formas de evitar esse grave problema.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da hipótese e do objetivo proposto neste estudo, é possível constatar que o estresse ocupacional bancário são causa graves problemas de saúde em funcionários de agências bancárias.

Assim, as próprias causas do estresse são significativos problemas, de modo que parece ser prioridade evitá-las, a fim de que o estresse não se manifeste negativamente, isto considerando o fato de que existe o estresse positivo, conforme mencionado neste estudo.

Também foi possível constatar que as consequências do estresse variam conforme não somente às suas causas, mas, e talvez principalmente, à situação individual do trabalhador em relação à função que ele exerce. Ele pode ser acometido por doenças físicas e psicossomáticas, tornando-se refém de “novos” problemas, a exemplo da depressão, que, como se sabe, é um dos mais preocupantes problemas no mundo.

No mesmo sentido, foi visto que a Síndrome de Burnout, o transtorno cumulativo DORT/LER, o absenteísmo, as interferências negativas no âmbito familiar e outras consequências do estresse, além dos danos pessoais, causam gastos às organizações, que devem assumir gastos com prevenção e tratamentos dos seus colaboradores.

Desse modo, ficou evidente a magnitude dos prejuízos do estresse ao ambiente de trabalho e na vida dos colaboradores, já que desencadeia sofrimento físico e emocional, bem como afastamentos do trabalho e redução da produtividade do trabalhador. No caso específico de bancários, fatores como, por exemplo, redução da atenção e da memória, perda do senso de humor e irritabilidade, são extremamente prejudiciais, visto que lidam diretamente com o cliente.

De tal modo, as modificações históricas no modo de trabalho refletiram-se, também, no trabalho bancário, trazendo uma evolução associada à tecnologia e à competitividade, o surgimento de doenças ocupacionais.

Portanto, percebe-se a importância de estudos e interferências nas organizações, objetivando qualidade de vida e melhores condições, de modo que o

trabalhador consiga exercer sua função com excelência, sem a necessidade de enfrentar sofrimentos potencialmente prejudiciais.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. **Ocorrência e controle subjetivo do stress na percepção de bancários ativos e sedentários**: a importância do sujeito na relação “atividade física e saúde”. 2001. 396f. Tese (Doutorado em Engenharia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis/SC.

BACK, Alexandre Rodrigo. **Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários**. 2005. 135f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Florianópolis/SC.

BALASSIANO, Moises; TAVARES, Elaine; PIMENTA, Roberto da Costa. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **RAP**, Rio de Janeiro/RJ, v. 45, n. 3, p. 751-74, maio/jun., 2011.

CANALE, A.; FURLAN, M.M.D.P. Depressão. **Arq. Mudi.**, v. 10, n. 2, p. 23-31, 2006.
CARVALHAL, Célia Regina; GOMES, José Frederico (Col.); GOMES, Fábio (Col.). **Como lidar com o estresse em gerenciamento de projetos profissional e pessoal**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução Ana Isabel Paraguay e Lucia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez Oboré, 1998.

GORE-FELTON, Cheryl; KOOPMAN, Cheryl. Transtornos relacionados a traumas e a estressores. In: ROBERTS, Laura Weiss; LOUIE, Alan K. (Orgs.). **Guia de estudo para o DSM-5**. [Recurso eletrônico in Google Livros]. Tradução Régis Pizzato. Porto Alegre: Artmed, 2017. Parte II/Seção10.

GREENBERG, Jerrold. **Administração do estresse**. Tradução Dayse Batista. 6. ed. Barueri/SP: Manole, 2002.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, jan./jul., 2006.

LIPP, Marilda Emmanuel N. (Org.). **Mecanismos neurofisiológicos do stress**: Teoria e aplicações clínicas. 3. ed. Campinas/SP: Casa do Psicólogo, 2010.
MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, Luciana Monteiro M. *et al.* Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. **Rev.Esc.Enf.US**, v. 34, n. 1, p. 52-8, mar., 2000.

MONTICELLI, José Antônio. **Transtornos traumáticos cumulativos em operadores de caixas bancários**. 2013. 94f. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, Paraná.

PALÁCIOS, M.; DUARTE, F.; CÂMARA, V. M. Trabalho e sofrimento psíquico de caixas de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro. **CSP**, v. 18, n. 3, p. 843-851, 2002.

PASCHOAL, T.; TAMOYO, A. Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. Universidade de Brasília. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 21, n. 2, pp. 173-180, maio/ago., 2005.

PAULINO, C. A.; PREZATTO, A. O.; CALIXTO, R. F. Associação entre estresse, depressão e tontura: uma breve revisão. **Revista Equilíbrio Corporal e Saúde**, 2011.

PEREIRA, Luciano Zille; BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antônio Luiz. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **RCA**, v. 10, n. 21, p. 175-196, maio/ago., 2008.

PERIARD, Gustavo. Downsizing – o que é e como funciona. **Sobreadministração**, 6 jun. 2011. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/downsizing-o-que-e-e-como-funciona/>>. Acesso em: 11 jun. 2017.

REATTO, Diogo *et al.* Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Arch Health Invest**, v. 3, n. 2, p. 1-8, 2014.

RISSE, Sinara Feron; HOMEM, Ivana Dolejal. **Estresse ocupacional entre trabalhadores bancários**: um estudo de caso. 08 ago. 2007. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/revistasauade/article/download/2856/2752>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

ROSSI, A. M. **Autocontrole**: nova maneira de controlar o estresse. 5. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1994.

SADIR, Maria Angélica; LIPP, Marilda Emmanuel N. As fontes de stress no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, Campinas/SP, v. 1, n. 1, p.114-126, 2009.

SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M. M.; SAKURAI, E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: O caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **CSP**, v. 23, n. 12, p. 2949-2958, 2007.

SMITH, A. *et al.* **The scale of occupational stress**: a further analysis of the impact of demographic factors and type of job. Centre for Occupational and Health Psychology, School of Psychology, Cardiff University. 2000.

SOUZA, M. F. M. *et al.* Chronic fatigue among bank workers in Brazil. **J Occup Med**, v. 52, n. 4, p. 187-194, 2002.

VIANA, M. S. *et al.* Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. **Motricidade**, v. 6, n. 1, p. 19-32, 2010.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2007. 253f. Tese (Doutorado) – Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais.