



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Coordenação de Estágio Supervisionado

**O NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL NA
PERSPECTIVA DE FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA
BANCÁRIA LOCALIZADA EM CAMPINA GRANDE - PB**

NATHÁLIA MANSO MORAES

Campina Grande - 2015

NATHÁLIA MANSO MORAES

**O NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL NA
PERSPECTIVA DE FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA
BANCÁRIA LOCALIZADA EM CAMPINA GRANDE - PB**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Maria Aldano de França

Campina Grande – 2015

COMISSÃO DE ESTÁGIO

Membros:

Nathália Manso Moraes
Aluna

Maria Aldano de França
Professora Orientadora

Patrícia Trindade Caldas
Coordenadora de Estágio Supervisionado

Campina Grande – 2015

NATHÁLIA MANSO MORAES

**O NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL NA PERSPECTIVA DE
FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA LOCALIZADA EM
CAMPINA GRANDE - PB**

Relatório aprovado em ____ / ____ / _____

Nome

Maria Aldano de França

Nome

Marielza Barbosa Alves

Campina Grande - 2015

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho aos meus pais José Luiz e Alba Maria, e aos meus irmãos, que através de seus exemplos me ensinaram o valor do amor incondicional, da tolerância e da dedicação... Ao meu noivo Diogo, que diariamente me motivou, e me ensinou a não medir esforços na busca dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter me dado discernimento, paciência e força durante esses anos de estudo.

À professora e orientadora Maria Aldano, que esteve sempre disponível me ajudando e dando ideias para realizar este trabalho.

E por último, mas não menos importante, à Universidade, seu corpo docente e funcionários, pela competência e profissionalismo com que manejam o saber.

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi realizar um estudo de caso sobre o nível de estresse e seus causadores, tendo como cenário os funcionários de um Banco em Campina Grande - PB. Primeiramente, tentamos explicar o que é o estresse, suas fases e suas causas no ambiente de trabalho, para somente depois abordar a relação da doença com o trabalho bancário. Foi feita uma pesquisa utilizando o Questionário de Lipp, ao qual um total de vinte e seis funcionários da Instituição respondeu, e algumas informações sociodemográficas. A pesquisa visa compreender as causas e fatores que levam tais colaboradores a desenvolver estresse. Após a coleta de dados, analisamos os dados, para posteriormente, traçar um perfil dos funcionários. Percebemos que existem diversos fatores internos e externos que o desencadeiam, e, de acordo com os dados levantados, há um considerável percentual de participantes da pesquisa com características que se enquadram nas variadas fases do estresse, por isso, um debate sobre a importância de tratamento e prevenção dessa doença psicossomática se faz necessário por afetar negativamente a vida pessoal e profissional destes funcionários. Em casos extremos de esgotamento físico e psíquico de funcionários, surge a importância de esclarecer o que é a Síndrome de Burnout, quais as possibilidades de ocorrência e suas consequências na vida pessoal e profissional do trabalhador.

Palavras-chave: Estresse; Síndrome de Burnout.

Abstract

The purpose of this research was to obtain a case study on the level of stress and its causes among employees at a bank office in Campina Grande - PB. First, we attempted to explain what is stress, its phases and its causes at workplace, and then to approach relationship between disease and bank work. The research made use of Lipp Questionnaire, to which answered a total of twenty-six employees of the institution, and also made a survey relating socio-demographic information. The research aims to comprehend the causes and factors that lead such employees to develop stress. After data collection, we analyzed and discussed it in order to draw a profile of employees. We realize that there are many internal and external factors that trigger stress, and, according to the questionnaire, there is a considerable percentage of interviewed employees with features that fit into the various stages of stress. Thence it follows that is necessary a discussion about the importance of treating and preventing this psychosomatic illness, that negatively affect the personal and professional lives of these employees. In extreme cases of employees physical and mental exhaustion, figures the importance of clarifying what the Burnout Syndrome is, its possibilities of occurrence and its consequences in workers personal and professional life.

Keywords: Stress ; Burnout.

Lista de Quadros e Gráficos

Quadro 1. Fases do Estresse.....	15
Quadro 2: Percentual de gênero dos funcionários	32
Quadro 3. Percentual de faixa etária dos funcionários	32
Quadro 4: Percentual de Nível de escolaridade dos funcionários	33
Quadro 5: Percentual da divisão dos funcionários quanto à Área de Atuação na agência.	33
Gráfico 1: Percentual das diferentes etapas de estresse identificadas nos funcionários da agência, segundo ISS – Inventário Sintomas de Estresse.....	34
Gráfico 2: Sintomas mais assinalados pelos funcionários, segundo ISS.....	34
Gráfico3:Percentual das diferentes etapas, segundo ISS, identificadas na área comercial.....	35
Gráfico 4: Percentual das diferentes etapas, segundo ISS, identificadas na área operacional.....	35

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1. Objetivos Geral e Específicos.....	11
1.2. Justificativa	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1. Histórico e Conceitos de Estresse.....	12
2.2. Fases do Estresse	13
2.2.1. Fase de alerta	14
2.2.2. Fase de resistência	14
2.2.3. Fase de exaustão	14
2.3. O Estresse no Ambiente de Trabalho.....	16
2.3.1. Agentes estressores no Ambiente de Trabalho Bancário	17
2.3.2. O Processo de Adoecer no Trabalho	20
2.3.3. As consequências do estresse na Organização	22
2.4. A SÍNDROME DE BURNOUT	24
2.4.1. Consequências da Síndrome para a organização	25
2.4.2. Consequências para o indivíduo	26
2.4.3. Consequências para o trabalho.....	26
2.4.4. Consequências para a Sociedade:	27
3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	28
4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	30
4.1. Sujeito e Objeto de Pesquisa.....	31
4.2. Análise dos resultados.....	31
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	40
ANEXOS.....	46
APÊNDICES	49

1. INTRODUÇÃO

O estresse é considerado uma das principais causas de doenças da atualidade e afeta diretamente o ser humano, gerando uma epidemia de transtornos mentais e de comportamento. No ambiente de trabalho cada vez mais competitivo, o estresse sob controle pode ser benéfico, tornando as pessoas mais proativas, porém em demasia pode causar distúrbios físicos e emocionais, influenciando diretamente no seu bem-estar e, conseqüentemente, no seu rendimento profissional.

Com o acirramento da concorrência no meio bancário, torna-se fundamental a colaboração e o comprometimento de funcionários com a organização. Este comprometimento só é possível quando a satisfação dos funcionários é valorizada. Neste concorrido mercado, a permanência das instituições financeiras, onde estão inseridos os serviços bancários, diante da velocidade das mudanças ocorridas, a composição de cenários futuros se reveste de fundamental importância para a sobrevivência das organizações. Esta realidade pressupõe que as empresas criem soluções como estratégias para sua própria sobrevivência.

O estudo do tema Estresse nas Organizações, conhecido também como Estresse Ocupacional, busca entender o impacto do estresse no local de trabalho sobre a eficácia dos trabalhadores.

O ambiente bancário tem se tornado alvo de pesquisas no quesito saúde dos funcionários, principalmente por apresentar altas taxas de trabalhadores afastados ou aposentados precocemente. Num curto espaço de tempo, a tecnologia avançou como nunca, exigindo de todos os funcionários esforços de adaptação, com grandes alterações até mesmo no estilo e qualidade de vida. Esse quadro de mudanças ocasionou grande impacto na saúde mental do trabalhador, acarretando ansiedade, irritação, angústia, frustração, depressão, entre outros sintomas que podem evoluir, resultando numa doença psicossomática.

1.1. Objetivos Geral e Específicos

O objetivo geral deste trabalho é avaliar o estresse sob as perspectivas dos funcionários da agência estudada.

Os objetivos específicos são:

- Verificar o nível do estresse nos trabalhadores do setor;
- Descrever os principais sintomas do estresse nos funcionários;
- Identificar qual a Área (Comercial/Operacional) mais atingida por esses sintomas

1.2. Justificativa

Esta pesquisa é relevante à gestão de pessoas. 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 da doença.

Considerando que os elementos mais importantes de uma empresa ou organização, seja ela pública ou privada, são os recursos humanos, a empresa pesquisada deve dar mais atenção à saúde dos seus trabalhadores. É inquestionável que, investir em programas que identificam e reduzem os agentes causadores do estresse ocupacional, diminuem sensivelmente os custos com seguro, assistência médica e o absenteísmo. E, acima de tudo, valoriza o ser humano em seu ambiente de trabalho.

Espera-se que este trabalho, na sua plenitude, possa reforçar o desafio de intensificar as ações centradas no “fator humano” da organização pesquisada. Os resultados alcançados servirão para contribuir de maneira efetiva para o conhecimento e a melhoria do ambiente de trabalho na agência estudada, podendo ainda, ser útil para outras organizações.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Histórico e Conceito de Estresse

No século XVI, já se descreviam as primeiras relações entre trabalho e doença. Mas foi em 1716 que o médico italiano Bernardino Ramazzini publicou um livro de título *De Morbis Artificum Diatriba* (em português: As doenças dos trabalhadores), onde as doenças relacionadas ao trabalho ficaram conhecidas. Em sua obra, ele já citava as lesões músculo-esqueléticas. Descrevia a doença dos escribas e notários (que tinham como função escrever durante o dia todo), que sentiam uma espécie de câimbra e dormência nas mãos e nos braços. Nessa época, essas lesões eram muito raras, visto que o número de pessoas que trabalhavam com a escrita era muito pequeno. O aspecto mais interessante no estudo deste autor é que sua observação ultrapassava o diagnóstico puramente biológico, estabelecendo conexões com as relações sociais estabelecidas no ambiente de trabalho, que também fariam parte das causas de adoecimento. Ramazzini relata também, que movimentos violentos e irregulares, bem como posturas inadequadas durante o trabalho provocavam sérios danos à máquina vital. E diante disso, ele foi considerado o “Pai da Medicina do Trabalho” (MENDES, 1995 apud MERGENER, 2004).

A partir dos séculos XVIII e XIX, com a consolidação da sociedade industrial foram introduzidas mudanças substanciais no ambiente de trabalho, tais como, equipamentos, tempo da jornada e forma de organização do trabalho. Essas inovações produziram impacto sobre a vida e a saúde das pessoas e em especial dos trabalhadores. Em ocasião desse desfecho, surge na Inglaterra, berço da Revolução Industrial, a necessidade do médico entrar nas fábricas e dedicar atenção ao trabalhador e às condições de trabalho (MERGENER, 2004).

De acordo com Maslach (1994 apud Borges et al., 2002) o primeiro uso do termo estresse ocorreu em 1867, pelo fisiologista francês Claude Bernard. Um pouco mais tarde, por Walter Cannon referindo-se às reações que produziam um colapso nos mecanismos de homeostase orgânica. O organismo quando exposto a um esforço desencadeado por um estímulo percebido como ameaçador, seja ele físico, químico, biológico ou psicossocial, apresenta tendência a responder de forma uniforme e inespecífica. E por fim, o conceito do endocrinologista canadense Hans Selye (1936) que definiu o termo como o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação.

Para Dejours (1998), o estresse é um conjunto de condições bioquímicas do corpo humano, fruto de uma tentativa de ajuste ao meio ambiente. É um descontrole de uma função natural e normal do organismo. Nessa perspectiva, deve-se buscar um equilíbrio nos níveis de estresse, de forma que ele contribua para o desempenho do indivíduo, sem ameaçar-lhe o bem-estar.

O conceito de estresse, além de muito utilizado entre pesquisadores da área da saúde, é bastante disseminado nos meios de comunicação. Originalmente empregado na física para definir o desgaste de materiais sobre efeito de peso, calor ou radiação, o termo “estresse” foi, posteriormente, adotado pelo médico Hans Selye para denominar a “síndrome geral da adaptação”.

Este estresse pode ser positivo ou negativo, e depende da intensidade e da duração. Os estímulos estressantes são característicos das transformações sociais, culturais, da política e do conhecimento (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Segundo Margis et al. (2003), o termo estresse denota o estado gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e, ao perturbarem a homeostasia, disparam um processo de adaptação caracterizado, entre outras alterações, pelo aumento de secreção de adrenalina que produz diversas manifestações sistêmicas, com distúrbios fisiológicos e psicológicos.

2.2. Fases do Estresse

De acordo com Silva (2005), de um modo geral o estresse pode ser entendido como o resultado de uma adaptação do nosso corpo e mente perante uma mudança, e que mesmo em situações positivas podemos produzir estresse mediante uma mudança ou uma adaptação. Este ocorre pela necessidade de adaptação do organismo frente às pressões do meio com as quais ele se depara. Essa adaptação ocorre em três fases: a reação de alarme/alerta diante de um agente agressor, a resistência e a exaustão. Sendo que as duas primeiras fases seriam comuns a todos os seres humanos, são os ajustes às atividades e as necessidades de resistência ao que for necessário. Ninguém pode viver sem nenhum tipo ou grau de estresse, pois ele é provocado por qualquer emoção, que pode ser positiva ou negativa. É um fator natural e inevitável em nossa vida.

2.2.1. Fase de alerta

Fase inicial, é quando somos expostos ao agente estressor. Sentimo-nos mobilizados, assim nossos músculos se contraem, a pressão arterial sobe, o coração e os pulmões aumentam o ritmo de funcionamento, a respiração fica mais acelerada, e temos alguns sintomas como: palidez, taquicardia, tensão, suor nas mãos, nos pés e nó no estomago. Nessa fase o estresse tem uma manifestação positiva no organismo, pois o mesmo se acha ativado, em função da adrenalina, dando energia e vitalidade para enfrentar situações novas, desafiadoras e despertadoras de grandes emoções (SILVA, 2005).

2.2.2. Fase de resistência

Continuamos expostos ao agente estressor, nessa fase procura-se adaptar ao estresse. O indivíduo pode controlar-se ou continuar estressado. Há uma liberação exagerada de adrenalina na corrente sanguínea para que nosso organismo encontre o equilíbrio. Normalmente nessa fase, o corpo responde com mudanças de comportamento, como insônia e descontentamento. Aparecem sintomas como alergias, hipertensão, agressividade, depressão. Ainda nessa fase, o organismo pode ter uma manifestação positiva, desde que o indivíduo saiba como desencadear a energia que se encontra em seu organismo. Em muitas situações, algum órgão específico pode absorver essa carga emocional, ficando sobrecarregado, gerando patologias. Geralmente os órgãos que mais são afetados são o estômago, a pele e o coração (SILVA, 2005).

2.2.3. Fase de exaustão

Nessa fase persiste a situação de estresse, o que mantém o estado de adaptação. Aqui aparecem sintomas de doenças que podem nos levar a morte, tais como úlceras, câncer e infartos. Também pode gerar problemas físicos e emocionais como, herpes, aftas, gripes e resfriados, falta de concentração, falta ou excesso de apetite, tensão muscular, irritação, hipertensão, gastrites, diabetes, alterações no sono, dentre outras manifestações. Portanto, essa fase requer cuidados especiais por parte do indivíduo, pois se consome mais energia que o organismo produz. As manifestações anteriores às outras fases, aqui se tornam doenças graves (SILVA, 2005).

Ver no quadro a seguir as principais características e dificuldades das fases citadas.

Quadro 1. Fases do Estresse

Fases	Características	Dificuldades
Alerta	<ul style="list-style-type: none"> - Muita adrenalina; - É o preparo para a luta, para enfrentar os Estressores; - Existe muita motivação, interesse e produtividade; - O organismo não apresenta sono, fome e nem cansaço. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas em dormir; - Libido em alta; - Musculatura tensa; - Humor labial.
Resistência	<ul style="list-style-type: none"> - Ocorre quando os estressores persistem e o organismo tenta resistir; - Fase de cautela; - O organismo demonstra sentir cansaço. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sono volta ao normal; - A libido volta ao normal; - O corpo fica cansado; - Memória começa a falhar; - Demonstração de tédio
Exaustão	<ul style="list-style-type: none"> - O organismo adocece, podendo aparecer doenças graves como úlceras, psoríase, vitiligo e infartos, entre outras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouco sono ou em demasia; - O indivíduo já acorda cansado; - Perda total da libido; - Sem condições de produzir; - O corpo está muito cansado e desgastado.

Fonte: LIPP (2001)

2.3. O Estresse no Ambiente de Trabalho

O trabalho ocupa na vida das pessoas uma posição de suma importância, este é tido como fator relevante na formação da identidade e na inserção social. O mesmo traz um determinado bem-estar por meio do equilíbrio entre as expectativas em relação à atividade profissional e sua concretização, e esta é uma das dimensões que constitui a qualidade de vida no trabalho, o qual é essencial para vida humana. Mas é também fonte de múltiplos riscos à saúde do trabalhador, por exemplo, o estresse ocupacional, que compromete o bem-estar físico e psicológico (CHAVAGLIA NETO, 2008).

Ainda de acordo com Chavaglia (2008), o estresse ocupacional, a grosso modo, é o estresse que ocorre numa determinada pessoa, gerado pelo trabalho. Este envolve aspectos intrínsecos ao trabalho, como condições precárias, e ao indivíduo que se mostra com índices elevados de ansiedade e trabalho extra. A separação do ambiente estressor com a sociedade não é realizado, trazendo muitas vezes problemas familiares. Os aspectos socioemocionais referem-se a aspectos inerentes ao contato com o público acometido por essa condição e à capacidade de responder às exigências emocionais dos mesmos.

Em 2009, Serra definiu o estresse ocupacional como “um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando o indivíduo e as organizações”.

De acordo com Pina e Cunha et al. (2004), o estresse ocupacional ocorre quando há a percepção, por parte do trabalhador, da sua incapacidade para realizar as tarefas solicitadas, o que provoca sofrimento, mal-estar e um sentimento de incapacidade para enfrentá-la.

Koltermann (2010) traz em sua obra que uma classe bastante vulnerável ao estresse ocupacional é a dos bancários, pois estes, estão inseridos em um mercado bastante competitivo e convivem com conflitos e tensões diárias, como pressão para cumprimento de metas, relação interpessoal com colegas e clientes, tempo inadequado para intervalos e refeições, realização de trabalhos que provocam movimentos repetitivos, entre outros motivos.

Fatores de risco psicossociais podem desencadear estresse, entendido como uma reação complexa com componentes físicos e psicológicos resultantes da exposição a situações que excedem os recursos de enfrentamento da pessoa. É uma reação adaptativa do organismo humano ao mundo em constante mudança. Todavia, quando suas causas se prolongam e os

meios de enfrentamento são escassos, o estresse pode avançar para fases de maior gravidade, quando o corpo se torna vulnerável à doenças diversas. As respostas físicas e psicológicas ao estresse dependerão da herança genética, estilo de vida e estratégias de enfrentamento utilizadas pelo indivíduo, bem como da intensidade e duração do agente estressor (LIPP, 2001).

Sabe-se que, como o estresse é uma resposta fisiológica para sinalizar ao organismo que deve adaptar-se a algum tipo de situação, isso provoca a ativação do sistema simpático, excitando e mobilizando o corpo para a ação ativando a resposta de fuga e luta, provocando no ser uma indução ao processo de adaptação, quando o ser é submetido constantemente a tal processo, ocorre um desequilíbrio do organismo, podendo então desencadear problemas de saúde, e até a morte do ser (ROSSI, 2005).

A acelerada busca por mudanças expõe as pessoas a muitos estressores, e a utilização excessiva de tecnologias pode prejudicar ainda mais, pois o que geralmente é observado são trabalhadores que ao chegar a sua casa continuam vinculados aos afazeres, como por exemplo, ter que verificar a secretária eletrônica, checar e-mails, fazer ou receber ligações não pessoais, checar materiais para conseguir realizar alguma atividade no trabalho, ou buscar algum tipo de aperfeiçoamento profissional, entre outros. Isso reduz o tempo que as pessoas têm para si, para o lazer, para a família, deixando-os em constante estado de tensão e atividade (XAVIER, 1998).

2.3.1. Agentes Estressores no Ambiente de Trabalho Bancário

Múltiplos fatores de risco podem causar doenças ocupacionais, sejam físicos (por exemplo, excesso de ruídos), químicos (por exemplo, gases poluentes), biológicos (por exemplo, vírus), ergonômicos (por exemplo, postura inadequada) ou psicossociais (por exemplo, falta de suporte de supervisores) (MARTINS, 2008).

A doença ocupacional só pode ser designada como tal após a constatação de sua relação com o trabalho, analisando o nexo casual, ou seja, se instalado um agravo ou dano no trabalhador. É importante analisar se a patologia tem a sua causa relacionada com o trabalho ou com as condições laborais que o profissional está exposto, e assim estabelecer uma relação casual da doença ou dano com o trabalho.

O Ministério da Saúde classifica as doenças segundo sua relação com o trabalho da seguinte forma (BRASIL,2001):

- a) Trabalho como causa necessária, exemplo: intoxicação por chumbo;
- b) Trabalho como fator contributivo, mas não necessário. Por exemplo: varizes dos membros inferiores;
- c) Trabalho como provocador de um distúrbio latente, ou agravador de doença já estabelecida. Exemplo: doenças mentais.

Essa análise faz-se necessária para detectar com qualidade os casos de doenças relacionadas ao trabalho para uma atuação correta no combate do agente causador (VIEIRA, 2009).

Identificam-se dois grandes tipos de causas de estresse no trabalho, organizacionais ou extra-organizacionais, que podem ser potenciadas por diversos antecedentes: variáveis sociais (como o crescimento, a instabilidade econômica, ou a taxa de desemprego), bem como certas características organizacionais (como a dimensão, a tecnologia, o número de níveis hierárquicos, ou o grupo ocupacional ao qual pertence). Estes antecedentes fazem aumentar a probabilidade de existência de estressores nas organizações (MARGIS et. al., 2003).

Para Abreu et. al (2002), como fatores internos podem ser citadas a relação do indivíduo com o meio em que vive, a forma como enfrenta as dificuldades e mudanças no trabalho, e suas limitações. Nesse sentido, a necessidade de controle externo pode gerar, no indivíduo, alterações no seu estado emocional. O seu modo de ver e pensar vão exercer grande influência no seu desenvolvimento pessoal e profissional. Isto pode levar o indivíduo a um desgaste emocional.

Já os estímulos externos se referem aos acontecimentos da vida da pessoa, tais como: dificuldades financeiras, acidentes, mortes, doenças, conflitos, questões político-econômicas do país, ascensão profissional, desemprego e problemas de relacionamento no trabalho (LIPP, 2001).

Chavaglia Neto (2008) coloca em sua obra que o processo de globalização fez com que ocorresse uma reestruturação em empresas de diversos setores que passaram a trabalhar em conjunto com outras empresas para que pudessem continuar a par do mercado e nesse contexto o sistema bancário não foi excluído. Prova cabal desse fato é a fusão de bancos nacionais com estrangeiros, possibilitando a competição destes tanto no mercado brasileiro quanto internacional.

Não obstante, o autor supracitado infere que o mundo moderno veio incorporado ao avanço tecnológico e por meio da tecnologia ocorreu uma otimização no processamento de dados, envio e recebimento destes, fazendo com que a maioria das tecnologias estejam

arraigadas no sistema bancário e com isso antes um serviço que era realizado por dois ou mais funcionários, na atualidade pode ser feito por apenas um com acesso a tecnologia.

Em um passado não muito distante, o trabalho bancário oferecia status social e era desempenhado por profissionais com atividades rotineiras, com baixa qualificação, porém alta escolaridade. Com o advento tecnológico e sua incorporação nas redes bancárias, esse perfil tendeu a mudar, pois foi necessário que os profissionais possuísem alta escolaridade, capacitação, qualificação, entendimento de mercado financeiro, e que fossem excelentes vendedores e que possuísem atitudes e comportamentos relacionados a saber vender (LARANJEIRA, 2008).

Malagris (2000) diz que existe uma grande dificuldade para estabelecer a fonte do adoecimento, sendo a primeira pautada na grande quantidade de teorias sobre a origem das doenças físicas e mentais, desconsiderando a complexidade do adoecimento laboral, caindo de forma equivocada em perspectivas que reduzem a problemática a simples processos fisiológicos e psicológicos, isoladamente, reduzindo o labor à condição de fator contribuinte e/ou agravante, e de várias vezes nem é considerada no processo tradicional de envelhecimento.

A segunda dificuldade refere-se à precariedade dos recursos disponíveis no campo das ciências da saúde, até os profissionais que atuam na área reconhecem a complexidade do estresse ocupacional, e não podem prescrever um tratamento adequado, pois é necessário que se conheça todos os mediadores que interferem no processo de adoecimento (MALAGRIS, 2000).

O ambiente bancário é considerado um local que geralmente leva o trabalhador ao adoecimento, pois submete o profissional ao sofrimento físico e psíquico, além de ser um ambiente caracterizado por extrema dedicação ao trabalho, com jornadas excessivas de trabalho, ausência de pausas, cobranças excessivas de metas, autoritarismo, aceleração do ritmo de trabalho, assédio moral entre uma gama de fatores inerentes à organização e gestão do trabalho bancário (CHAVAGLIA NETO, 2008).

É notória a atenção voltada a essa problemática, de acordo com Risson e Homem (2004), em 1993, no Brasil, a jornada de trabalho dos bancários foi reduzida para 6 horas por dia, com base na existência de uma “psiconeurose bancária”.

Nunes et al. (2005) traz em sua obra um estudo de Veloso e Pimenta (2004), onde apontam para uma série de fontes de pressão que tornam-se agentes estressores no ambiente laboral bancário, que são:

- a) Solução dos problemas dos clientes;
- b) problemas com sistema de informática;
- c) cumprir metas, obrigação de vender;
- d) excesso de trabalho;
- e) inter-relacionamento na organização (horizontal e vertical);
- f) falhas no processo de comunicação;
- g) excesso de produtos;
- h) segurança física, medo de assaltos;
- i) valor monetário e a responsabilidade sobre ele;
- j) falta de recursos humanos;
- k) falta de treinamento;
- l) insegurança profissional, instabilidade e medo do desemprego.

Além destas que são diretamente ligadas à execução de tarefas, de acordo com Pereira et al (2008) existem estressores organizacionais, como iluminação, ruídos, sobrecarga de serviços, papel conflitante, problemas de grupo, características da organização e ainda soma-se os estressores extra-organizacionais como relacionamento familiar, problemas econômicos e distância do local de trabalho, entre outros. Um agente estressor que desperta bastante a atenção quanto à saúde do trabalhador bancário, principalmente pelas estatísticas, é a segurança física e psíquica, associada ao medo de assalto e sequestro.

A investigação de fontes e agentes estressores no trabalho ressalta algumas formas de pressão comuns, vinculadas a questões estruturais do processo de trabalho. Elas manifestam-se em duas dimensões: nas fontes intrínsecas, ligadas essencialmente à natureza e ao conteúdo da tarefa e, nas fontes extrínsecas, relacionadas ao contexto e aspectos circunstanciais. Sob essas perspectivas, as condições de trabalho (físicas, químicas e biológicas) atingiram fisicamente o trabalhador, enquanto a organização do trabalho atuaria no nível psíquico do indivíduo (DEJOURS, 1994).

2.3.2. O Processo de Adoecer no Trabalho

É notória a importância do trabalho na vida de cada um. Contudo, é crível que o trabalho, quando executado sob determinadas condições, pode causar inúmeras doenças.

Porém, a manifestação dessas mazelas depende muito da reação individual de cada pessoa frente aos problemas que surgem na rotina profissional.

Cada indivíduo traz consigo desejos, expectativas e capacidades quase sempre ignoradas por seu empregador. Ocorre que, para que o trabalhador tenha um controle sobre suas condições de saúde, faz-se necessário que, pelo menos, algumas de suas necessidades básicas, tais como, moradia digna, alimentação, educação e saúde, dentre outras, sejam atendidas. Frise-se que estes direitos são primordiais ao ser humano e são proporcionados através do trabalho.

Conforme ensina Sivieri (1994, p. 82):

A moderna organização capitalista do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exigência de adaptação do homem ao trabalho, um reflexo do esforço que o trabalhador emprega para adaptar-se a esta situação anormal.

Estas exigências levam ao sofrimento psicológico, resultado do conflito entre as pressões sofridas no trabalho e a história de vida do indivíduo. Ratificando o entendimento exposto, Silvia Meirelles Bellusci (1996, p. 20) tece as seguintes considerações:

Da relação inadequada entre o conteúdo ergonômico do trabalho (exigências físicas, químicas, biológicas, organizacionais) e a estrutura de personalidade pode surgir insatisfação, que leva ao sofrimento mental e até às síndromes psicopatológicas caracterizadas. A insatisfação, o medo, a ansiedade são uma carga psíquica que, além de se traduzir em sofrimento emocional, pode ocasionar a doença do corpo, chamada psicossomática. A doença psicossomática tem origem em distúrbios psicológicos que interferem no adequado desenvolvimento endócrino-metabólico do organismo, gerando desconforto físico.

Desta forma, as condições de trabalho estão intimamente ligadas ao surgimento de eventuais doenças psicossomáticas, pois elas afetam o ritmo físico e psicológico do indivíduo gerando as chamadas doenças do trabalho.

Para Borges et al (2002, p. 189 e 200):

Muitas transformações no mundo do trabalho têm ocorrido, entre as quais estão as referentes à tecnologia, aos estilos de gestão organizacional, à transitoriedade do emprego e ao crescimento na importância do setor de serviços no cenário econômico. Constroem-se novas formas de organizar o trabalho e de relações do ser humano com o mesmo. Cargos com atribuições mais variadas e mais complexas, estruturas com menos níveis hierárquicos e mais responsabilidades na base da pirâmide e maior atenção à relação do trabalhador com o usuário demandam novas exigências de qualidade na execução das tarefas, mais qualificação e novas competências do trabalhador.

Guido Ivan de Carvalho e Lenir Santos (1995, p. 71) afirmam:

Atualmente o estudo do meio ambiente do trabalho tem um caráter interdisciplinar, porque a saúde dos trabalhadores constitui um campo de atividades interdisciplinares, em que os aportes da engenharia, da medicina, da saúde pública,

da sociologia, da psicologia, da ergonomia e de outros ramos da ciência e da tecnologia concorrem para a promoção e proteção da saúde dos trabalhadores e da melhoria das condições e do ambiente de trabalho.

Para Limongi e Rodrigues (1994) o estresse em excesso traz diversos problemas ao funcionário, atrapalhando seu relacionamento com amigos, familiares e colegas de trabalho, além de uma série de doenças como distúrbios gástricos e cardiovasculares, hipertensão, dores de cabeça, ansiedade, depressão, angústia e várias outras consequências físicas e mentais. O indivíduo que não possui controle sobre o seu nível de estresse pode apresentar reações diversas como: sentir-se tenso e mentalmente exausto, irritar-se por qualquer motivo no local de trabalho, reclamar constantemente com os superiores, apresentar posições conflitantes, tornar-se inquieto, possuir dificuldade em finalizar tarefas rapidamente, tornar-se nervoso e desconfiado, ser incapaz de tomar decisões e apresentar muita frustração em relação ao trabalho.

2.3.3. As consequências do estresse na Organização

Para Andrews (2003) o trabalhador não busca apenas o salário e a realização profissional, mas também um emprego no qual possa se sentir seguro. Portanto deve haver um equilíbrio em relação às expectativas do funcionário e às condições ambientais de trabalho, já que o indivíduo passa oito horas ou mais dentro da empresa. Caso não haja uma preocupação com seu bem-estar e o local não apresente segurança, os problemas relacionados ao estresse começam a surgir. Relações de trabalho que destroem o amor próprio, a paz mental e até a saúde se tornaram uma doença universal.

Em relação às consequências para as organizações, algumas delas não tem o devido respeito à dignidade e a saúde dos trabalhadores, não apresentam nenhuma preocupação em criar um ambiente saudável de trabalho. Para essas organizações podem-se observar as seguintes consequências: absenteísmo, aumento nos custos devido o alto índice de reposição e treinamento de funcionários, auxílio doença, colaboradores desmotivados e inseguros, queda na produtividade, conflitos entre gerentes e subordinados, problemas relacionados à qualidade dos produtos e serviços, gerando um desagradável clima organizacional. Sabe-se que para atender bem o cliente externo, a organização não pode esquecer-se de cuidar bem do seu cliente interno. (CHIAVENATO, 2004).

Limongi e Rodrigues (1994) afirmam que para a visão do trabalhador, a doença ou a dor, geralmente significa limitação e preocupação com o desempenho de seu trabalho, enquanto que para o empregador significa problemas com sindicatos, risco de imagem, queda na produção e comprometimento com os resultados da empresa. Muitos colaboradores preferem trabalhar doentes por medo de serem interpretados de maneira errada e com isso sofrer algum tipo de punição que poderia vir a afetar sua situação financeira. Certas organizações acreditam que é melhor trocar um funcionário ao invés de investir no ambiente físico e na melhoria do relacionamento na empresa.

Ainda segundo os citados autores, o indivíduo busca em sua vida profissional um emprego onde possa contribuir com suas opiniões, tomar decisões, expor suas ideias e identificar a possibilidade de crescimento profissional. Caso contrário, o funcionário não consegue se realizar profissionalmente, alguns trabalham em excesso, outros ficam ociosos e em funções que não contemplam suas reais habilidades e competências, gerando insatisfação e estresse, causando os problemas pessoais e organizacionais.

As organizações precisam tomar atitudes em relação aos problemas causadores desses conflitos e entender que o estresse ocupacional é muito nocivo, tanto para elas quanto para os colaboradores. O clima que impera no trabalho é fator importante para que as pessoas possam sentir confiança, respeito e consideração uns pelos outros (BENEVIDES e PEREIRA, 2002).

Limongi e Rodrigues (2011) pontuam alguns indicadores para que as organizações possam perceber as demandas de estresse e implantar ações de qualidade de vida: identificar as percepções dos empregados em relação ao estresse, explicitar padrões culturais de saúde-doença, discutir características individuais e cuidados com a saúde, criar programas de gestão de qualidade de vida no trabalho, avaliar e acompanhar os resultados dos programas propostos. Ao gestor, cabe estabelecer metas tangíveis, delegar funções, estar disponível a sugestões e críticas, ser empático e dar ao subordinado um controle e os devidos métodos de como realizar suas tarefas.

São inúmeros os desgastes à que as pessoas estão submetidas permanentemente nos ambientes e nas relações com o trabalho. Tanto o nível hierárquico mais baixo da organização como o mais alto executivo, podem apresentar alterações diante dos agentes estressores psicossociais. O desgaste emocional é fator significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso da Síndrome de Burnout.

2.4. A SÍNDROME DE BURNOUT

A Síndrome de Burnout está relacionada com o estresse emocional decorrente do relacionamento com outras pessoas e apresenta sentimentos negativos, como o sentimento de fracasso.

O psicólogo Freudenberger aplicou o termo pela primeira vez, em 1974, após constatar um conjunto de sintomas em um de seus pacientes que trazia consigo energias negativas e impotência relacionada ao desgaste profissional. O termo Burnout é composto por burn (queimar) e out (fora), traduzindo para o português temos “perda de energia”, e se refere àquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. A pessoa que apresenta esta síndrome, que não deve ser confundida com estresse, possui uma série de reações físicas e emocionais, e comportamento agressivo.

Para Zimpel (2005, p.47) “o burnout pode ocorrer em pessoas altamente motivadas que reagem ao estresse do trabalho, trabalhando ainda mais até entrarem em colapso”. Para o autor, esta é uma reação à tensão emocional a partir do contato direto e constante com as pessoas, o indivíduo acaba se envolvendo afetivamente com os clientes chegando a um desgaste.

Essa síndrome aparece em profissionais que tem contato interpessoal mais exigente, como é o caso dos profissionais da área de educação, saúde, atendentes públicos, bancários, carcereiros, e funcionários que na organização exercem cargos de chefia, gerentes, diretores e telemarketing.

De acordo com Benevides-Pereira (2002), os sintomas apresentados no processo Burnout apresentam várias consequências, algumas delas são sintomas físicos como a fadiga constante e progressiva, dores musculares, distúrbios do sono, enxaquecas, sintomas psíquicos como a falta de atenção e concentração, alterações da memória, sintomas comportamentais como irritabilidade, incapacidade de relaxar e sintomas defensivos como a tendência ao isolamento, perda de interesse pelo trabalho, absenteísmo, ironia e cinismo.

Pode-se observar um consenso entre os autores sobre a síndrome ser uma resposta ao estresse no trabalho, mais ainda não há uma conclusão definitiva sobre sua natureza. Ainda são poucos os estudos sobre o assunto, mas identifica-se que tal síndrome se manifesta em pessoas que necessitam lidar diretamente com pessoas e também em profissionais que se envolvem muito com o trabalho.

A comunicação humana é feita de diversas formas. No caso dos trabalhadores bancários, o contato é feito, na maioria das vezes, diretamente com o cliente externo. Devido a essa proximidade, o profissional fica exposto a diversos níveis de tensão psicológica, agravados por sua responsabilidade em atender à demanda crescente a cada dia.

FREUDENBERGER (1974) apud SANTINI e MOLINA NETO (2005, p. 209 e 210):

A síndrome de burnout se caracteriza como um sentimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização que atinge o trabalhador. Essa síndrome afeta principalmente os trabalhadores encarregados de cuidar, ou seja, pessoas que trabalham em contato direto com outras.

O conceito de Burnout divide-se em diversos termos, porém, todos similares e derivam do excesso de estresse sofrido pelo trabalhador.

Psicólogos americanos, na década de 80, colocaram o Burnout “como o fruto de situações de trabalho, em situações de estresse crônico entre profissionais que apresentam grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão” (CATALDI, 2002, p.50).

De acordo com Cherniss (1980) apud Trigo et al (2010, p.3):

A síndrome de burnout é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho. Para o diagnóstico, existem quatro concepções teóricas baseadas na possível etiologia da síndrome: clínica, sociopsicológica, organizacional, sócio-histórica (MUROFUSE et al, 2005). A mais utilizada nos estudos atuais é a concepção sociopsicológica. Nela, as características individuais associadas às do ambiente e às do trabalho propiciariam o aparecimento dos fatores multidimensionais da síndrome: exaustão emocional (EE), distanciamento afetivo (despersonalização – DE), baixa realização profissional (RP) (CHERNISS, 1980b; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1998). A exaustão emocional abrange sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; sensação de baixa energia, fraqueza, preocupação; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleias, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono. O distanciamento afetivo provoca a sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença destes muitas vezes desagradável e não desejada. Já a baixa realização profissional ou baixa satisfação com o trabalho pode ser descrita como uma sensação de que muito pouco tem sido alcançado e o que é realizado não tem valor (CHERNISS, 1980a; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1998).

2.4.1. Consequências da Síndrome para a organização

A Instituição tem um aumento em seus gastos (tempo, dinheiro) com a consequente rotatividade de funcionários acometidos pelo Burnout, assim como com o absenteísmo destes (GIL-MONTE, 1997).

Segundo Maslach e Leiter (1997), os indivíduos que estão neste processo de desgaste emocional estão sujeitos a largar o emprego com muita facilidade, tanto psicológica quanto fisicamente. Eles investem menos tempo e energia no trabalho, fazendo somente o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalharem menos, não trabalham tão bem. Trabalho de alta qualidade requer tempo e esforço, compromisso e criatividade, mas o indivíduo esgotado já não está disposto a oferecer isso espontaneamente. A queda na qualidade e na produtividade do trabalho são perceptíveis.

2.4.2. Consequências para o indivíduo

O indivíduo pode apresentar fadiga excessiva e progressiva; dores musculares ou osteomusculares (na nuca e ombros; na região das colunas cervical e lombar); distúrbios do sono; cefaleias, enxaquecas; perturbações gastrointestinais (gastrites até úlceras); imunodeficiência com resfriados ou gripes constantes, com afecções na pele (pruridos, alergias, queda de cabelo, aumento de cabelos brancos); transtornos cardiovasculares (hipertensão arterial, infartos, entre outros); distúrbios do sistema respiratório (suspiros profundos, bronquite, asma); disfunções sexuais (diminuição do desejo sexual, dispareunia/anorgasmia em mulheres), ejaculação precoce ou impotência nos homens e alterações menstruais nas mulheres. Em relação ao psiquismo, pode apresentar: falta de concentração; alterações de memória (evocativa e de fixação); lentificação do pensamento; sentimento de solidão; impaciência; sentimento de impotência; habilidade emocional; baixa autoestima; desânimo. Pode ocorrer o surgimento de agressividade, dificuldade para relaxar e aceitar mudanças; perda de iniciativa; consumo de substâncias (álcool, café, fumo, tranquilizantes, substâncias ilícitas); comportamento de alto risco e até suicídio (BENEVIDES-PEREIRA, 2002 apud TRIGO, 2010).

2.4.3. Consequências para o trabalho

Ocorre diminuição na qualidade do trabalho por mal atendimento, procedimentos equivocados, negligência e imprudência. A predisposição a acidentes aumenta devido à falta de atenção e concentração. O abandono psicológico e físico do trabalho pelo indivíduo

acometido por Burnout, leva a prejuízos de tempo e dinheiro para o próprio indivíduo, e para a instituição que tem sua produção comprometida (DEJOURS, 1994 apud TRIGO, 2010).

2.4.4. Consequências para a Sociedade:

Ainda de acordo com Trigo (2010), o indivíduo acometido por Burnout pode provocar distanciamento dos familiares, até mesmo de filhos e do cônjuge. Já os clientes mal atendidos arcam com prejuízos emocionais, físicos e financeiros que podem se estender aos seus familiares e até ao seu ambiente de trabalho.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Banco Santander tem mais de 150 anos de atuação, a Sede fica em Madri, na Espanha, e está entre as maiores instituições financeiras do mundo por capitalização em bolsa. Originário da cidade de Santander, na província de Cantábria, atua em muitos países e possui grande diversificação geográfica. No Brasil, a rede de atendimento é composta de 3.728 pontos de venda, entre agências e postos de atendimento (BANCO SANTANDER, 2015).

O Banco Santander possui um modelo empresarial voltado para o cliente, com alto nível de recorrência em seus resultados e receitas, apesar do difícil cenário econômico e financeiro dos últimos anos.

Esse modelo é sustentado por cinco pilares:

- 1) **Enfoque comercial:** o Santander oferece a seus 91 milhões de clientes ampla variedade de produtos e serviços financeiros por meio de suas 13.660 agências - a maior rede de agências entre os bancos internacionais.

- 2) **Eficiência:** possui uma das mais avançadas plataformas tecnológicas e de operações entre os bancos internacionais, o que permite converter sinergias de custos em valor agregado para o cliente. É um dos bancos mais eficientes do mundo.

- 3) **Diversificação geográfica:** o Santander tem diversificação geográfica equilibrada entre os mercados desenvolvidos e emergentes. Sua presença concentra-se em nove principais países: Espanha, Portugal, Alemanha, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina e Estados Unidos - na maioria dos quais alcançou alta participação como banco de varejo.

- 4) **Prudência nos riscos:** os níveis de inadimplência e de cobertura do Santander são melhores que a média do setor nas áreas geográficas onde o banco opera. Toda a organização está envolvida no gerenciamento do risco, desde as equipes das agências até a alta direção, incluindo o Conselho Administrativo. Seus princípios de gerenciamento são: independência da função do risco, suporte aos negócios mantendo a qualidade do risco, decisões tomadas com base em comitês, uso de ferramentas e sistemas de última geração para medir e analisar o risco, e o envolvimento do Conselho Administrativo.

5) **Disciplina no capital e solidez financeira:** é um dos bancos mais sólidos e solventes do mundo. Além disso, mantém uma posição de liquidez confortável, baseada no financiamento por meio de depósitos dos clientes e emissões de títulos de dívidas a médio e longo prazo.

O Banco mantém forte compromisso com as comunidades de seus países por meio da divisão Santander Universidades, que reúne 833 acordos de cooperação com instituições de ensino e universidades do mundo inteiro. Outras ações de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), relacionadas ao meio ambiente e com iniciativas sociais, reforçam a dedicação do banco para o desenvolvimento sustentável (BANCO SANTANDER, 2015).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa se define, quanto à abordagem, como sendo quantitativa, pois os resultados da pesquisa serão quantificados, e serão traduzidos no retrato real da população alvo da pesquisa, utilizando dados percentuais para representar a atual situação.

Esclarece Fonseca (2002, p. 20):

A pesquisa quantitativa se centra na objetividade. Influenciada pelo positivismo, considera que a realidade só pode ser compreendida com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros. A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Quanto à natureza, é uma pesquisa aplicada, pois ainda de acordo com Gerhardt e Silveira (2009) objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais. É uma pesquisa descritiva, pois exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Segundo Ventura (2007) toda pesquisa científica necessita definir seu objetivo de estudo e, a partir daí, construir um processo de investigação, delimitando o universo que será estudado. O método escolhido para a presente pesquisa foi o estudo de caso, pois é uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa conhecer o “como” e os seus “porquês”. Ainda segundo Ventura, descrever e caracterizar estudos de caso não é uma tarefa fácil, pois eles são usados de modos diferentes, com abordagens quantitativas e qualitativas, não só na prática educacional, mas também como modalidade de pesquisa, com aplicação em muitos campos do conhecimento.

Para Alves-Mazzotti (2006) os exemplos mais comuns para esse tipo de estudo são os que focalizam apenas uma unidade: um indivíduo (como os casos clínicos descritos por Freud), um pequeno grupo (como o estudo de Paul Willis sobre um grupo de rapazes da classe trabalhadora inglesa), uma instituição (como uma escola, um hospital), um programa (como o Bolsa Família), ou um evento (a eleição do diretor de uma escola).

O método de estudo de caso é utilizado quando o pesquisador deseja analisar um determinado fenômeno em uma ou mais organizações. O fenômeno pode ser um processo relacionado à operação do negócio, ou relacionado à tomada de decisão, ou ao comportamento de indivíduos ou grupos de trabalho. Os estudos de caso têm por objetivo

retratar a realidade de forma completa e profunda: o pesquisador enfatiza a complexidade da situação procurando revelar a multiplicidade de fatos que a envolvem e a determinam.

4.1. Sujeito e Objeto de Pesquisa

O método escolhido então foi o estudo de caso devido ao interesse em conhecer e analisar a percepção dos funcionários (sujeitos) de uma agência bancária com relação ao nível de estresse em que se encontram. Neste sentido, o universo da pesquisa foi composto por 26 funcionários, onde todos responderam ao questionário individualmente, sem a necessidade de identificação.

Baseado no modelo de Lipp (1998) foi desenvolvido um questionário dividido em 3 etapas: a primeira delas consiste em definir características sociais como idade, sexo e escolaridade. A segunda etapa buscou-se definir qual área, se comercial ou operacional, é mais acometida pelo estresse. E a última etapa foi baseada no Inventário Sintoma de Estresse (ISS) (LIPP, 2001), que define se o indivíduo apresenta estresse e em qual nível se encontra: Fase I (Alarme – Alerta), corresponde aos sintomas presentes nas últimas 24 h; Fase II (Resistência - Luta), define os sintomas apresentados no último mês; Fase III (Exaustão – esgotamento) refere-se aos sintomas dos últimos 3 meses. A coleta de dados foi realizada através de um questionário avaliativo com perguntas objetivas, a respeito de sintomas e características comportamentais apresentadas nos últimos meses. Os resultados obtidos serviram de base para avaliar a situação geral da saúde mental e física dos funcionários.

4.2. Análise dos resultados

Dividindo de acordo com o sexo, foi verificado que dos 26 funcionários da agência analisada, 15 são do sexo feminino (57,7%) e 11 do sexo masculino (42,3%). Na tabela 2, é possível constatar que as mulheres encontram-se em ascensão profissional no setor bancário.

Quadro 2: Percentual de gênero dos funcionários

SEXO	QUANTIDADE	%
Masculino	11	42,3
Feminino	15	57,7
Total	26	100

Fonte: Nathália Manso Moraes

A faixa etária dos funcionários pode ser verificada na tabela a seguir, onde dos 26 funcionários, representando a faixa predominante, com 12 deles entre 20 – 30 anos (46,15%), 10 funcionários encontram-se entre 31 – 40 anos (38,46%), e apenas 4 funcionários estão na faixa de 41 – 50 anos (15,39%).

Quadro 3. Percentual de faixa etária dos funcionários

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	%
20 - 30 anos	12	46,15
31 - 40 anos	10	38,46
41 - 50 anos	4	15,39
Total	26	100

Fonte: Idem

Quanto ao nível de escolaridade dos funcionários, verificou-se que, 7 terminaram apenas o ensino médio (representando 26,92%), 4 são universitários (15,38%), apenas 2 possuem uma pós – graduação (7,7%). E a maioria, 13 deles concluíram o nível superior (50%), comprovando um bom nível de escolaridade dos trabalhadores no ambiente bancário.

Quadro 4: Percentual de Nível de escolaridade dos funcionários

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	%
Médio Completo	7	26,92
Superior Incompleto	4	15,38
Superior Completo	13	50
Pós - graduação	2	7,7
Total	26	100

Fonte: Idem

Quanto às funções exercidas, dividimos de acordo com as duas áreas existentes no banco em análise: área comercial composta por gerentes (trabalho de atendimento ao público) e área operacional composta por caixas e supervisores (trabalho administrativo/tesouraria). E quantificamos que dos 26 funcionários, 18 estão inseridos na área comercial (69,23%), enquanto 8 compõem a área operacional (30,77%).

Quadro 5: Percentual da divisão dos funcionários quanto à Área de Atuação na agência

ÁREA	QUANTIDADE	%
Comercial	18	69,23
Operacional	8	30,77
Total	26	100

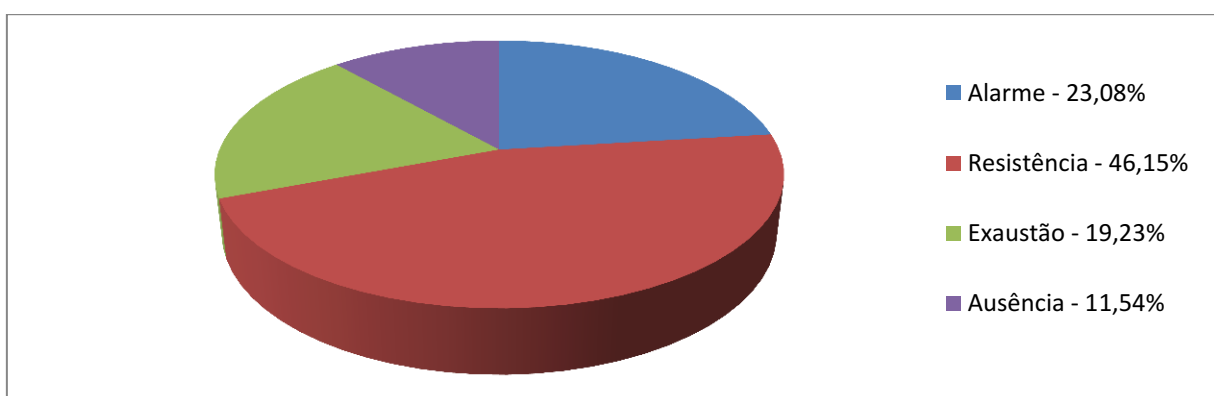
Fonte: Idem

Em seguida são apresentados os gráficos com os resultados da pesquisa.

No gráfico 1, 12 dos 26 funcionários (46,15%) assinalaram uma maior quantidade de sintomas que correspondem à fase II (Resistência), ou fase intermediária, onde o indivíduo sente o cansaço físico e mental, porém o organismo procura o equilíbrio. É nessa etapa, que

pode ocorrer a adaptação, eliminando os agentes estressores ou a não adaptação, podendo inclusive evoluir para a próxima fase. Na etapa inicial do estresse, a Fase I (Alerta), foram identificados 6 dos 26 funcionários, representando 23,08% dos respondentes, estes se encontram na fase de contato com a fonte de estresse, onde os mais leves e primeiros sintomas são notados. Com 19,23% do total (5 funcionários), se encontram na Fase III (Exaustão / Esgotamento). Esse é o mais alto grau de estresse, a fase crítica, pois os sintomas se agravam, comprometendo a estrutura física e psicológica da pessoa. E apenas 3 funcionários não apresentam nenhum sintoma de estresse (11,54%).

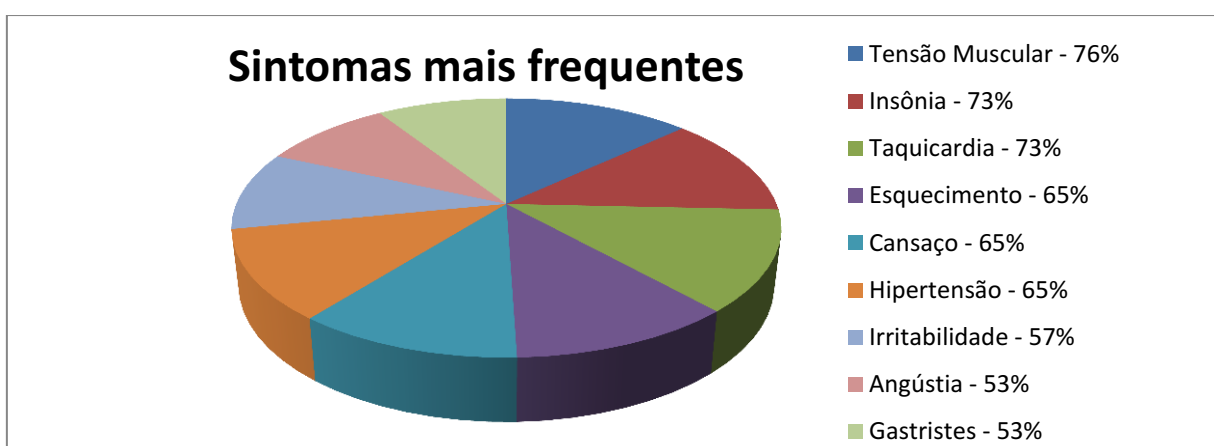
Gráfico 1 : Percentual das diferentes etapas de estresse identificadas nos funcionários da agência, segundo ISS – Inventário Sintomas de Estresse.



Fonte: Idem

Alguns sintomas foram comuns na maioria dos funcionários, como mostra no gráfico seguinte, os sintomas assinalados com maior frequência no questionário.

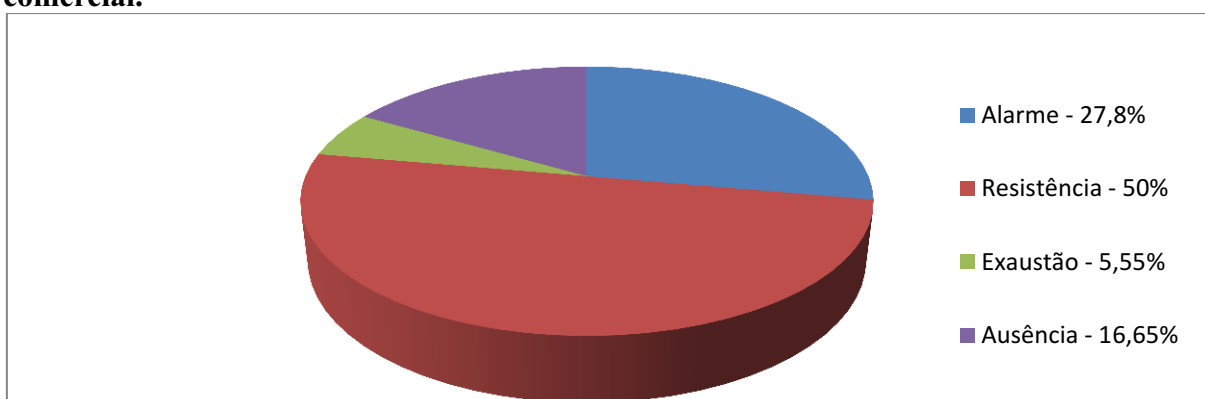
Gráfico 2 : Sintomas mais assinalados pelos funcionários, segundo ISS – Inventário Sintomas de Estresse.



Fonte: Idem

As diferentes áreas, comercial e operacional, têm diferentes responsabilidades. Vemos que os níveis de estresse também variam para estes setores. Foi verificado que na área comercial, composta por 18 funcionários, 5 deles (27,80%) estão na fase I – Alarme. Verificou-se que 50 % (9 funcionários) encontram-se na fase II – Resistência. Apenas 1 funcionário encontra-se na Fase III – Exaustão, representando 5,55%. E 3 funcionários da área comercial não apresentam sintomas de estresse (16,65%).

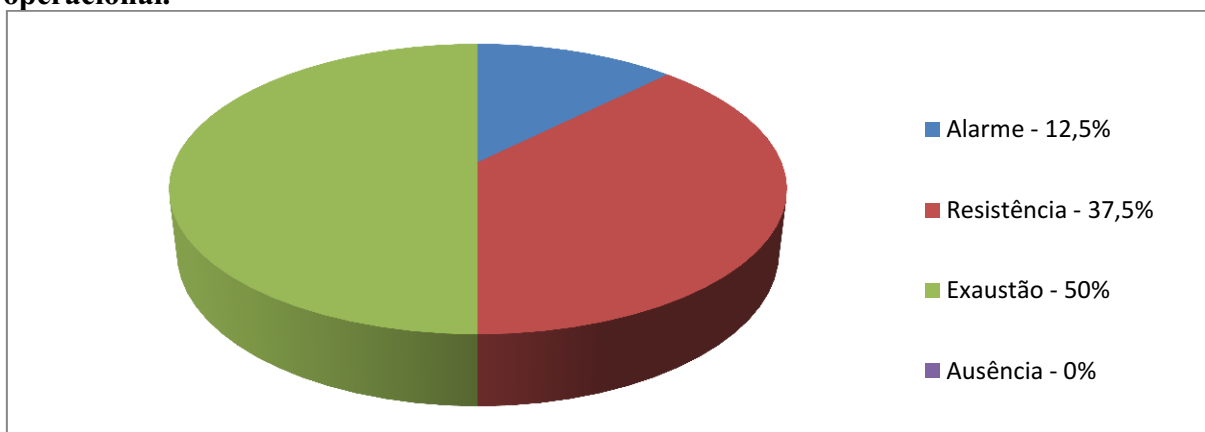
Gráfico 3: Percentual das diferentes etapas, segundo ISS, identificadas na área comercial.



Fonte: Idem

Enquanto que na Área Operacional, composta por 8 funcionários, verificou-se que a metade, 50 % deles (4 funcionários), já se encontram na Fase de Exaustão. Apenas 1 funcionário se insere na Fase I – Alarme (12,5%). E os outros 3 funcionários encontram-se na Fase II – Resistência. Como demonstra o gráfico 3.

Gráfico 4. Percentual das diferentes etapas, segundo ISS, identificadas na área operacional.



Fonte: Idem

Analisando os gráficos, fica claro que os funcionários da Área Operacional, da qual fazem parte os Caixas, Supervisor de Caixa e Gerente Operacional, cujas funções estão ligadas ao atendimento ao cliente, cumprimento de metas, abastecimento dos ATM's, conferência de envelopes, compensação, toda a parte administrativa, e outras. Estes estão mais estressados do que os funcionários da Área Comercial, composta pelos Gerentes de Relacionamento, cuja função é de atendimento aos clientes, mesmo tendo também que cumprir metas, muitas vezes abusivas.

Podemos concluir que lidar com numerário e a sensação de perda de dinheiro, a responsabilidade perante o numerário existente no caixa/tesouraria, bem como o medo de assaltos e sequestros (pois, uma função muito procurada pelos bandidos, é a do tesoureiro, por ter posse de chaves e segredos do cofre), essas atribuições características de funcionários do Setor Operacional, acabam por gerar um nível de estresse mais avançado, se comparado com os demais funcionários.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor bancário tem crescido significativamente nos últimos tempos, houve um aumento considerável na variedade dos serviços prestados e na totalidade de usuários desse tipo de serviço. Com o aumento das oportunidades do mercado financeiro e com as transformações ocorridas, as cobranças sobre os bancários são diversas e têm crescido. Essas mudanças acabam contribuindo para o surgimento de fatores e situações que afetam o equilíbrio necessário entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho, podendo resultar no estresse. Apesar de existirem diversas máquinas e facilitadores no cotidiano dos trabalhadores, crescem também as exigências acerca da capacidade das pessoas, em especial no que tange à jornada de trabalho e à qualificação.

Há que se perceber primeiramente o funcionário como ser humano, que precisa do seu corpo para efetuar da melhor forma possível seu trabalho, assim sendo, surge a necessidade de concebê-lo como um profissional que necessita de boas condições de vida e nos seus relacionamentos. Assim, conseguindo reduzir as situações causadoras de estresse ou se soubermos lidar com isso de forma adequada, os sintomas podem desaparecer. Nesse sentido, surge a grande importância em se ter qualidade de vida no trabalho e buscar medidas coletivas de melhoria no ambiente bancário.

Pelos resultados obtidos na pesquisa realizada com os funcionários da agência estudada, verifica-se a importância em buscar qualidade de vida como prevenção e combate à situações de desgastes. Os objetivos do trabalho foram considerados satisfatórios, no que se refere à possibilidade de se verificar o nível de estresse encontrado na agência. Podemos concluir que a Área operacional, por lidar diretamente com o tratamento de numerário, o medo de perder dinheiro, o peso da responsabilidade sob aquele valor existente diariamente, gera no funcionário uma maior insegurança, deixando-o mais propenso ao estresse.

Ter uma alimentação saudável, fazer exercícios físicos frequentemente e equilibrar momentos de descanso e lazer com o trabalho são alguns exemplos de prevenção ao cansaço físico e psicológico. As principais situações informadas pelos bancários como geradoras de estresse estão relacionadas à sobrecarga de serviço, cobrança de resultados e metas, e a falta de reconhecimento. Portanto, é fundamental a conscientização da necessidade em dosar o trabalho com outras atividades que dão prazer, mesmo em meio a um mercado de trabalho extremamente competitivo e exigente, pois a qualidade de vida refletirá no desempenho e motivação do colaborador. A pesquisa contribuiu para a reflexão por parte dos entrevistados,

e também foi útil para a empresa, deixando o Gestor ciente da real situação da satisfação e saúde de seus funcionários.

Compreende-se, portanto, a necessidade de reconhecer as causas do estresse e gerenciá-lo, de forma que ele não progrida para doenças psicossomáticas ou gere ônus para a empresa. Pois, o produto final da empresa é o reflexo da satisfação e da qualidade de vida de seus funcionários, se estes têm uma boa qualidade de vida, o serviço prestado ao cliente será de alta qualidade, e os clientes estarão satisfeitos.

Como visto nos dados anteriormente demonstrados, percebe-se que os funcionários da agência financeira estudada apresentam, segundo o questionário de Lipp, diversas características de diferentes fases do estresse, como tensões musculares, insônia, sensação de desgaste físico, dificuldades de memorização, irritabilidade e, em sua fase mais acentuada, percebeu-se que houve uma incidência de cinco pessoas para nove fatores ligados à Fase III. Apesar do questionário e suas análises poderem ou não ser conclusivas, uma vez que há a possibilidade de variantes externas interferirem no processo (LIPP, 2001), o que se percebe a partir da pesquisa é um alerta para as condições de trabalho dentro da agência bancária, uma vez que a maior parte dos funcionários que participaram da amostragem podem ser enquadrados em uma fase descrita por Lipp (2001), o que é de fato, um dado bastante revelador e perigoso.

Tendo por base a revisão de literatura, os resultados da pesquisa e os objetivos a que este trabalho se propõe e comparando-os com os resultados de outros estudos e pesquisa acerca do tema, compreende-se que o nível de estresse encontrado nas pessoas participantes é expressivo e pode se elevar caso medidas de enfrentamento e redução de nível de estresse não sejam tomadas.

Assim, as instituições bancárias podem e devem promover ações que visem prevenir e curar seus trabalhadores, evitando assim possíveis prejuízos com absenteísmo, afastamentos por problemas de saúde e rotatividade. Ressalta-se também que ao demonstrar a preocupação com a qualidade de vida e a valorização do trabalhador, este funcionário se sentirá seguro e estimado não só por sua produção, mas como um ser humano em toda a sua totalidade.

Por fim, cabe destacar que este trabalho não se esgota por aqui, abrindo possibilidade a novos subsídios e pesquisas. Ateve-se, portanto, a identificação do nível de estresse ocupacional nos trabalhadores bancários de determinada agência, que totalizam a população estudada, para que a partir dessas respostas possa ser possível planejar e executar as intervenções propriamente ditas.

Há que se perceber primeiramente o funcionário como ser humano, que precisa do seu corpo para efetuar da melhor forma possível seu trabalho, assim sendo, surge a necessidade de concebê-lo como um profissional que necessita de boas condições de vida e relacionamentos, ainda que observado do ponto de vista do capitalismo, que tem perdas significativas com os afastamentos e gastos médicos devido ao estresse.

Então, espera-se que esta pesquisa possibilite uma maior conscientização e percepção por parte dos bancários sobre eventos estressores no ambiente de trabalho e que assim possa ser possível o desenvolvimento de medidas e atitudes que amenizem ou até mesmo sanem os causadores dessa doença psicossomática.

REFERÊNCIAS

ABREU, Klayne Leite; RAMOS Letícia Silveira; et.al. **Estresse Ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional da Psicologia**. Psicologia: Ciência e Profissão. 2002.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith.; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais: Pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira Tomson Learning, 2004.

ANDREWS, Susan. **Estresse a seu favor: Como gerenciar sua vida nos tempos de crise**. São Paulo: Agora, 2003.

BANCO SANTANDER BRASIL. Disponível em: <<http://www.santander.com.br/portal/wps/script/templates/GCMRequest.do?page=6406&entryID=7825>>. Acessado em 04/01/2015.

BELLUSCI, Silvia Meirelles. **Doenças Profissionais ou do Trabalho**. 1ª ed. São Paulo: Editora Senac, 1996.

BENEVIDES PEREIRA, Ana Maria. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BORGES, Livia Oliveira; ARGOLO, João Carlos Tenório; et.al. **A síndrome de Burnout e os valores organizacionais: Um estudo Comparativo em Hospitais Universitários**. São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n1/a20v15n1>> . Acessado em 15/12/2014.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Série A. *Normas e Manuais Técnicos*; nº 114, Brasília, 2001

CARVALHO, Guido Ivan de & SANTOS, Lenir. **Comentários à Lei Orgânica da Saúde: Leis nº. 8.080/90 e 8.142/0**. São Paulo: Hucitec, 1995.

CATALDI, Maria José Giannella. **O estresse no meio ambiente de trabalho**. São Paulo: LTR, 2002.

CHAVAGLIA NETO, José. **O Desenvolvimento Tecnológico, Globalização e os Bancos**. 2008. Disponível em: < <http://www.webartigos.com/artigos/o-desenvolvimento-tecnologico-globalizacao-e-os-bancos/5511/> >. Acessado em 16/12/2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. 3ª ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. 9ª ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2009.

DEJOURS, Cristophe. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **A loucura do trabalho- estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Oboré/Cortez, 1998.

FONSECA, João José Saraiva da; **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza : UEC, 2002.

FRANÇA Ana Cristina Limongi; RODRIGUES Avelino Luiz. **Estresse e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.

. **Estresse e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

. **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente 2002.

FREUDEMBERG, Hans (2010). **Staff burn-out**. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165.

GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre, 2009.

GIL-MONTE, Pedro; PEIRÓ, José Maria. (1997). **Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse**. Madrid: Editorial Síntesis.

KOLTERMANN, Ione Teresa. **Prevalência do Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários**. 205. 61f. (Dissertação Mestrado em Saúde e Comportamento) – Universidade Católica de Pelotas. Pelotas – 2010.

LADEIRA, Marcelo B. **A dinâmica do estresse no trabalho: um estudo de caso com profissionais de enfermagem**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1996,

LARANJEIRA, Sônia M.G. **Reestruturação Produtiva no Setor Bancário**. Revist. Educ. Social. Campinas, 2008. Disponível em: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/veiculos_de_comunicacao/EDS/VOL18N61/EDS_ARTIGO18N61_5.PDF> . Acessado em 16/12/2014.

LIMONGI, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Como Gerenciar Sua Saúde No Trabalho**. São Paulo: STS, 1994.

. **Estresse e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LIPP, Men. **Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos**. Campinas: Ed. Casa do Psicólogo, 1998.

LIPP, Men. **Pesquisas sobre estresse no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. 2ª edição. Campinas, SP: Papyrus; 2001.

Malagris, L. E. N. (2004). Burnout: o profissional em chamas. In F. P. Nunes Sobrinho & I. Nassaralla (Orgs.), **Pedagogia institucional – fatores humanos nas organizações** (p.196-213). Rio Janeiro: Zit Editora.

MARGIS, R.; et al. **Relação entre estressores, estresse e ansiedade**. Revista de Psiquiatria, Rio Grande do Sul, n. 25, p 65-74, 2003.

MASLACH, Christina (1994). **Estresse, burnout, and workaholism**. In: R. Kilburg, P.E. Nathan & R. W. Thoreson (Orgs.), **Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology** (pp. 53-75). Washington: American Psychological Association. 2007

MASLACH, Christina. & Leiter, Michael (1999). **Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa** (M. S. Martins, Trad.). Campinas: Papyrus. (Original publicado 1997)

MARTINS, Caroline de Oliveira. **Programa de promoção da saúde do trabalhador – PPST**. 1. Ed. Jundiaí, SP: Fontoura, 2008.

MENDES, Rene. **Patologia do Trabalho**. Rio de Janeiro: Atheneu, 1995.

MERGENER, Cristian Robert. **Sintomatologia músculo-esquelética relacionada ao trabalho e seu impacto sobre a qualidade de vida de bancários dos municípios da AMMOC – Associação dos Municípios do Meio Oeste Catarinense em 2004**. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC, 2005. Disponível em http://www.unoescjba.edu.br/cursos/mestrados/msaude/files/cristian_robert_mergener.pdf .>

Acessado em 19/12/2014

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

NUNES, Nancy Alfieri; MOLINA, Fabricio Boccia; ZOLA, Terezinha Rosangela Pereira et.al.. **Avaliação do nível de estresse emocional em bancários de Cafelândia/SP e percepção de sintomas bucais**. Rev. Fac. Odontol. Lins, Piracicaba. 2005.

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**. Rev Ciências da Administração, 2008. (p.175-191)

PINA e CUNHA, Miguel; REGO, Armênio; CAMPOS e CUNHA, Rita; CABRAL CARDOSO, Carlos. **Manual de Comportamento Organizacional e Gestão**. Ra, Lisboa, 2004.

RISSE, Sinara F.; HOMEM, Ivana D. **Estresse ocupacional entre trabalhadores bancários: um estudo de caso (2004)**. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/58049684/Estudo-de-Caso-Bancarios-Estresse#scribd>> . Acessado em 02/01/2015.

ROSSI, Ana Maria. **Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. Estresse e qualidade de vida no trabalho. Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas; 2005.

SANTINI, Joarez; MOLINA NETO, Vicente. **A síndrome do esgotamento profissional em professores de educação física: um estudo na rede municipal de ensino de Porto Alegre**. Rev. bras. Educ. Fís. Esp., São Paulo, v. 19, n. 3, set. 2005 . Disponível em <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S180755092005000300004&lng=pt&nrm=iso> Acessado em: 10 de Dezembro de 2014.

SELYE, Hans. **The General Adaptation Syndrome and the Diseases of Adptation**. *Journal of Clinical Endocrinology*, v.6, 1936

SERRA, Adriano Vaz. **O Estresse na vida de todos os dias**. Bertrand: Coimbra, 2009.

Sindicato dos Bancários da Bahia. Bahia registra 188 ataques a bancos. Disponível em <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/6841/2/85282.pdf>> Acessado em 20/12/2014,

SILVA, Jerson Joaquim. **Estresse o Impulso da Vida** . São Paulo: Yendis, 2005.

SIVIERI, Luiz Humberto. Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Fiocruz. Rio de Janeiro, 1994.

TRIGO, Telma Ramos et al. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**, São Paulo, Atlas, 2010.

TRIVINÕS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo, Atlas, 1987.

VENTURA, Magda Maria. **O estudo de caso como modalidade de pesquisa**. SOCERJ. Rio de Janeiro, 2007.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. **O nexo casual entre o transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial**. Rev. Bras. Saúde ocup., São Paulo. 2009. (P. 150 – 161) Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v34n120/06v34n120.pdf>> Acessado em: 18/12/2014

XAVIER, Ernani Pereira. **Um minuto de silêncio. Réquiem aos bancários mortos no trabalho**. Edição do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. 1998.

ZIMPEL, Rogério Ricardo. **Aprendendo a lidar com o Estresse**. São Leopoldo: Sinodal, 2005.

ANEXOS

Inventário Sintomas de Estresse (ISS)

Marque com um X os sintomas perceptíveis em seu dia a dia.

Fase I – Alerta (alarme): É a fase de contato com a fonte de estresse, com suas sensações típicas na qual o organismo perde o seu equilíbrio e se prepara para enfrentar a situação estabelecida em função de sua adaptação. São sensações desagradáveis, fornecendo condições para reação à estas sendo fundamentais para a sobrevivência do indivíduo. Para identificá-la, assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS:

- () Mãos e/ou pés frios
- () Boca Seca
- () Nó ou dor no estômago
- () Aumento de sudorese (muito suor)
- () Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)
- () Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta
- () Diarréia passageira
- () Insônia, dificuldade de dormir
- () Taquicardia (batimentos acelerados do coração)
- () Respiração ofegante, entrecortada
- () Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)
- () Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)
- () Aumento súbito de motivação
- () Vontade súbita de iniciar novos projetos

ALERTA → Na ocorrência de 7 (SETE) ou mais itens na FASE I

Fase II – Resistência (luta): Fase intermediária em que o organismo procura o retorno ao equilíbrio. Apresenta-se desgastante, com esquecimento, cansativa e duvidosa. Pode ocorrer nesta fase a adaptação ou eliminação dos agentes estressantes e consequente reequilíbrio e harmonia ou evoluir para a próxima fase em consequência da não adaptação e/ou eliminação da fonte de estresse.

Para identificá-la assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS:

- Problemas com a memória, esquecimentos
- Mal-estar generalizado, sem causa específica
- Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)
- Sensação de desgaste físico constante
- Mudança de apetite
- Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)
- Hipertensão arterial (pressão alta)
- Cansaço Constante
- Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)
- Tontura, sensação de estar flutuando
- Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa
- Dúvidas quanto a si próprio
- Pensamento constante sobre um só assunto
- Irritabilidade excessiva
- Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)

RESISTÊNCIA → Na ocorrência de 4 (quatro) ou mais dos itens na FASE II

Fase III - Exaustão (esgotamento)

Fase "crítica e perigosa", ocorrendo uma espécie de retorno à primeira fase, porém agravada e com comprometimentos físicos em formas de doenças. Para identificá-la assinale no interior das caixinhas, os sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS 3 (TRÊS) MESES:

- () Diarréias frequentes
- () Dificuldades Sexuais
- () Formigamento nas extremidades (mãos e pés)
- () Insônia
- () Tiques nervosos
- () Hipertensão arterial confirmada
- () Problemas dermatológicos prolongados (pele)
- () Mudança extrema de apetite
- () Taquicardia (batimento acelerado do coração)
- () Tontura frequente
- () Úlcera
- () Impossibilidade de Trabalhar
- () Sensação de incompetência em todas as áreas
- () Vontade de fugir de tudo
- () Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada
- () Cansaço excessivo
- () Pensamento constante sobre um mesmo assunto
- () Irritabilidade sem causa aparente
- () Angústia ou ansiedade diária
- () Hipersensibilidade emotiva
- () Perda do senso de humor

EXAUSTÃO → Na ocorrência de 9 (nove) ou mais itens na FASE III. Importante: Este teste tem a finalidade apenas de servir como uma referência (alerta) e não como a certeza de estar sendo vítima do Estresse. Em virtude disso não se perturbe se houver indícios de sua existência, devendo entretanto, de posse destes sinais, procurar ajuda de um profissional a fim de ser orientado.

APÊNDICES

Pesquisa: Avaliação do nível de estresse em bancários

Características Demográficas:

1. Idade: _____ anos
2. Sexo: () Masculino () Feminino
3. Nível de Escolaridade:
 - () Ensino Médio Completo
 - () Superior Incompleto
 - () Superior Completo
 - () Pós – Graduação

Característica do Processo de Trabalho:

- () Área Comercial
- () Área Operacional