

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIHORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração Mestrado

Átila de Assis Ribeiro

**DO INDIVIDUAL/COLETIVO AO COLETIVO/INDIVIDUAL:
Proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com
bancários no contexto da pandemia de COVID-19**

Belo Horizonte
2022

Átila de Assis Ribeiro

DO INDIVIDUAL/COLETIVO AO COLETIVO/INDIVIDUAL:

Proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Jefferson Rodrigues Pereira

Área de concentração: Organização e Estratégia

Linha de pesquisa: Relações de Poder e Dinâmica das Organizações

Belo Horizonte
2022

RIBEIRO, Atila de Assis.

R484i

Do individual/coletivo ao coletivo/individual: proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19. Belo Horizonte: Centro Universitario Unihorizontes, 2022.
140p.

Orientador: Dr. Jefferson Rodrigues Pereira

Dissertação (mestrado). Centro Universitario Unihorizontes.
Programa de Pós-graduação em Administração.

1. Estresse ocupacional – sistema bancário - pandemia I. Atila de Assis Ribeiro II. Centro Universitario Unihorizontes - Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 158.72



Instituto Novos Horizontes de Ensino Superior e Pesquisa Ltda.
Centro Universitário Unihorizontes
Mestrado Acadêmico em Administração

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado Acadêmico em Administração do(a) Senhor(a) **ÁTILA DE ASSIS RIBEIRO** REGISTRO Nº. 743. No dia 01 de agosto de 2022, às 14:00 horas, reuniu-se no Centro Universitário Unihorizontes, a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Programa de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro Universitário Unihorizontes, para julgar o trabalho final intitulado "**DO INDIVIDUAL/COLETIVO AO COLETIVO/INDIVIDUAL: Proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com bancários no contexto da Covid-19**", requisito parcial para a obtenção do **Grau de Mestre em Administração**, linha de pesquisa: **Relações de Poder e Dinâmicas nas Organizações**. Abrindo a sessão, o(a) Senhor(a) Presidente da Comissão, **Prof.º Dr.º Jefferson Rodrigues Pereira** após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares da apresentação do Trabalho Final, passou a palavra ao(a) candidato(a) para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do(a) candidato(a). Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do(a) candidato(a) e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final: **APROVADO**. O resultado final foi comunicado publicamente ao(a) candidato(a) pelo(a) Senhor(a) Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o(a) Senhor(a) Presidente encerrou a reunião e lavrou o(a) presente ATA, que foi assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 01 de agosto de 2022.


Prof.º Dr.º Jefferson Rodrigues Pereira
Centro Universitário Unihorizontes


Prof.ª Dr.ª Marina de Almeida Cruz
Centro Universitário Unihorizontes


Prof.ª Dr.ª Kely Cesar Martins de Paiva
Universidade Federal de Minas Gerais

DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE PORTUGUÊS DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado intitulada

DO INDIVIDUAL/COLETIVO AO COLETIVO/INDIVIDUAL:

Proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19

Orientada pelo(a) Professor(a)

Dr. Jefferson Rodrigues Pereira

apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração do Centro
Universitário Unihorizontes, de autoria de

Átila de Assis Ribeiro

contendo 145 páginas.

ITENS DA REVISÃO

- Correção gramatical e ortográfica
- Inteligibilidade do texto
- Adequação do vocabulário

Belo Horizonte, 20 de julho de 2022


Raquel Brigatte de Melo

Doutorado em Estudos da Linguagem pela PUC-Rio

A Deus e a minha família: base e amores da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, por abençoar a minha vida e guiar os meus caminhos.

Aos meus pais Carlos e Celma, pela transmissão de princípios e por sempre acreditarem em mim. Vocês são a minha maior inspiração.

À minha esposa, Paloma, pelo amor, carinho e apoio. Obrigado por compreender muitas das vezes a minha ausência e por me dar força a todo momento para nunca desistir dos meus sonhos. Você é a parte mais importante dessa conquista.

À minha "segunda mãe" Luiza Helena e ao meu "segundo pai" Anesio Ribeiro. Vocês sabem a admiração, respeito e carinho que tenho por vocês, e agradeço do fundo do meu coração o apoio que sempre me deram.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Jefferson Rodrigues Pereira, pelos ensinamentos e parceria, estando ao meu lado a todo instante com paciência, sabedoria e confiança.

Aos meus amigos do Mestrado, por terem compartilhado comigo momentos de alegria, medos, inseguranças, descobertas, sorrisos e conquistas.

A todo o corpo docente do Mestrado do Centro Universitário Unihorizontes, pelo conhecimento a mim transmitido.

Aos funcionários do Unihorizontes, por estarem sempre à nossa disposição e por nos atender com profissionalismo e dedicação.

A todos os professores que passaram pela minha trajetória acadêmica. Cada ensinamento me fez criar cada dia mais amor, carinho e respeito por essa profissão.

A todos que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a realização de mais um sonho e conquista em minha vida e fizeram parte da construção desta dissertação.

"Consagre ao Senhor tudo o que você faz, e os seus planos serão bem-sucedidos."

Provérbios 16:3

RESUMO

A partir do início de 2020, com a emergência da pandemia da COVID-19, as relações de trabalho de maneira global foram afetadas, e o que se percebe é que, em vários segmentos, houve uma maximização do estresse de forma coletiva na população, em especial o estresse ocupacional dos profissionais do setor financeiro, como é o caso dos bancários, sujeitos de análise do presente estudo. Considerando tal contexto, o presente estudo foi desenvolvido com o objetivo de identificar e analisar os principais impactos do estresse ocupacional para a saúde do trabalhador e para a funcionalidade de uma organização bancária localizada em Minas Gerais durante a pandemia de COVID-19. Em termos teóricos, para alcançar este objetivo, foi utilizado como referência o modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), que teve a sua escala validada e adaptada no Brasil por Couto e Paiva (2008). Diante disso, houve a construção de um modelo, considerando o contexto de trabalho específico dos bancários objetos de análise desta pesquisa. Metodologicamente, desenvolveu-se um estudo descritivo e explicativo, de abordagem quantitativa, por meio de uma *survey* com 306 profissionais bancários. Os dados foram analisados a partir da Modelagem de Equações Estruturais. Como resultados, destaca-se a construção de um modelo estrutural no qual através da relação entre os construtos propostos, verificaram-se os impactos e efeitos entre as dimensões individual, social e funcional do estudo. Em termos de contribuições, de maneira teórica, este estudo contribuiu para a discussão das variáveis associadas ao estresse ocupacional, considerando o contexto da pandemia de COVID-19, marcado por adversidades e até então com poucos estudos relacionados aos profissionais do setor financeiro, especialmente bancários. O estudo trouxe a possibilidade de se refletir sobre como a pandemia de COVID-19 impacta a saúde mental dos trabalhadores do setor bancário, tendo como principal foco as variáveis envolvidas no estresse ocupacional. Esses e outros conceitos fazem com que, dado o contexto da pandemia de COVID-19, as variáveis ligadas à saúde do trabalhador e os impactos na funcionalidade da organização sejam repensadas, sobretudo em estudos futuros que venham a tratar acerca da temática, envolvendo, assim, os novos modelos produtivos das organizações e a adaptação do trabalhador, quando considerado o período pós-pandemia.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Banco. Covid-19. Funcionalidade Organizacional. Saúde.

**FROM INDIVIDUAL/COLLECTIVE TO COLLECTIVE/INDIVIDUAL:
Proposition of a structural model of occupational stress for bankers in the
COVID-19 pandemic context**

ABSTRACT

Since early 2020, with the emergence of the COVID-19 pandemic, work relationships were globally affected. As a result, there was a collective increase in stress among the population, mainly the occupational stress of financial sector professionals, such as bankers, analyzed in the present study. In this context, this study was developed in order to identify and analyze the main impacts of occupational stress on workers' health and on the operation of a banking organization located in Minas Gerais, Brazil, during the COVID-19 pandemic. Theoretically, to achieve this goal, we used as a reference Cooper, Sloan and Williams' Occupational Stress Indicator – OSI (1988), whose scale was validated and adapted in Brazil by Couto and Paiva (2008). Therefore, a model was made considering the specific work context of the bankers aforementioned. Methodologically, a descriptive and explanatory study was elaborated, with a quantitative approach, by means of a survey with 306 banking professionals. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). Consequently, we highlight the construction of a structural model in which, through the relations between the proposed constructs, were verified impacts and effects among the individual, social and functional dimensions of the present study. In theory, it contributed to the discussion of variables related to occupational stress, considering the COVID-19 pandemic context, affected by many adversities, and until then there were few studies related to financial sector professionals, especially bankers. This study made it possible to reflect on the COVID-19 pandemic impacts on the mental health of financial sector workers, mainly focusing on occupational stress variables. In such context, these and other concepts are important to evaluate the variables associated with workers' health and the impacts on organizational functioning, especially in related future studies, considering the new productive models of institutions and worker adaptation in the post-pandemic period.

Keywords: Occupational Stress. Bank. Covid-19. Organizational Functioning. Health.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Relação entre desempenho x alerta de estresse	32
Figura 2 - Modelo de análise dos fatores associados ao estresse ocupacional	37
Figura 3 - Dinâmica da motivação	39
Figura 4 - Reações ao Estresse	45
Figura 5 - Sintomas de estresse e ansiedade na COVID-19.....	59
Figura 6 - Modelo dinâmico de estresse ocupacional.....	61
Figura 7 - Modelo teórico de estresse ocupacional e funcionalidade organizacional no contexto da pandemia de COVID-19.....	63
Figura 8 - Valores dos testes t de Student do modelo estrutural.....	96
Figura 9 - Modelo ajustado (final) com os valores dos coeficientes de caminhos (Γ)	99

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fontes Estressoras	38
Quadro 2 - Fontes ambientais de estresse ocupacional e estratégias intrínsecas ao trabalho	40
Quadro 3 - Fontes ambientais de estresse ocupacional e estratégias organizacionais	41
Quadro 4 - Fatores Intrínsecos e Extrínsecos do trabalho	44
Quadro 5 - Principais riscos à saúde e produtividade nas Organizações.....	53
Quadro 6 - Construtos e variáveis do estudo	69
Quadro 7 - Dimensões analisadas	73
Quadro 8 - Síntese dos ajustes do MEE no SmartPLS	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados demográficos e funcionais dos respondentes	77
Tabela 2 - Comunalidades das variáveis observadas	79
Tabela 3 - Escalas, dimensões e parâmetros (AFC)	86
Tabela 4 - Escalas, dimensões e parâmetros (AFE)	89
Tabela 5 - Qualidade de ajuste do modelo proposto (AVE, CC e AC)	90
Tabela 6 - Avaliação de validade discriminante por meio de teste de cargas cruzadas (Chin).....	92
Tabela 7 - Valores das correlações entre as variáveis latentes e as raízes quadradas dos valores das AVEs – Fornell e Larcker.....	94
Tabela 8 - Índices de ajuste do modelo estrutural de Pearson (R^2)	95
Tabela 9 - Índices de ajuste do modelo estrutural (Q^2 e f^2)	97
Tabela 10 - Valores dos coeficientes de caminhos (Γ) e teste t de Student do modelo estrutural	100

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Anpad - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
COVID-19 - *Coronavirus Disease 2019*
OIT – Organização Internacional do Trabalho
OPA - Organização Panamericana da Saúde
OMS - Organização Mundial da Saúde
DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
SARS-COV-2 - *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*
SCIELO - *Scientific Eletronic Library Online*
SGA - Síndrome Geral de Adaptação
SPELL - *Scientific Periodicals Electronic Library*
TMC - Transtornos Mentais Comuns
FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos
TI - Tecnologia da Informação
TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
AFC - Análise Fatorial Confirmatória
AFE - Análise Fatorial Exploratória
SEM - *Structural Equation Modeling*
PLS - *Partial Least Square*
KMO - *Kaiser-Meyer-Olkin*
LC - Lócus de Controle
TP - Tipo de Personalidade
AVE - *Average Variance Extracted*
CC - Confiabilidade Composta
AC - Alfa de *Cronbach*
SP - Saúde Psíquica
SF - Saúde Física
TDSF - Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos
SM - Saúde Mental
FP - Fonte de Pressão
FI - Fonte de Insatisfação
AS - Apoio Social

FSP - Foco e Solução de Problema

IMPT - Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho

SMDI - Saúde Mental e Desempenho Individual

VD - Validade Discriminante

VL - Variável Latente

VO – Variável observada

Ho - Hipótese nula

R² - Coeficiente de Pearson

f² - Tamanho do efeito

Q² - Validade Preditiva

Γ – Coeficiente de caminhos

β - Beta

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	PROBLEMATIZAÇÃO	17
1.2	OBJETIVOS	21
1.2.1	Objetivo geral	21
1.2.3	Objetivos específicos	21
1.3	JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	21
2	REFERENCIAL TEÓRICO	24
2.1	AS PRINCIPAIS ABORDAGENS DO ESTRESSE	24
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL	33
2.3	O TRABALHO BANCÁRIO E O ESTRESSE	46
2.4	FUNCIONALIDADE DA ORGANIZAÇÃO	54
2.5	COVID-19	57
2.6	PROPOSIÇÃO DE MODELO TEÓRICO DE ESTRESSE OCUPACIONAL NO CONTEXTO BANCÁRIO	60
3	METODOLOGIA DE PESQUISA	64
3.1	TIPO, ABORDAGEM E MÉTODO DE PESQUISA	64
3.2	UNIDADE DE OBSERVAÇÃO, POPULAÇÃO E AMOSTRA	65
3.3	INSTRUMENTO DE PESQUISA E COLETA DOS DADOS	66
3.4	ANÁLISE DOS DADOS	72
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	76
4.1	DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS DOS BANCÁRIOS	76
4.2	ANÁLISE FATORIAL CONFIRMATÓRIA (AFC)	78
4.3	ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA (AFE)	88
4.4	MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS (SEM)	89
4.5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	101
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	112
	REFERÊNCIAS	118
	APÊNDICE A	133
	APÊNDICE B	134

1 INTRODUÇÃO

As relações de trabalho na contemporaneidade têm cada vez mais sido acharcadas de uma série de pressões contextuais nos níveis sociais, políticos, organizacionais e até mesmo biológicos. Tais pressões têm acarretado cada vez mais problemas ligados diretamente à saúde humana. Entre os desdobramentos dessas pressões, este estudo optou por centrar suas análises nos aspectos relativos ao estresse ocupacional. Sob uma perceptiva interacionista, o estresse pode ser compreendido como um estado geral de tensão fisiológica, no qual há uma relação direta com as demandas do ambiente (LIPP, 2000). O estresse ocupacional é caracterizado pelo fato de haver muitas responsabilidades significativas dentro de um ambiente de trabalho, em que também há poucas possibilidades de tomada de decisões e de controle, fazendo com que se torne uma experiência desagradável e se associe a sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão (LIMA *et al.*, 2019).

Nesse sentido, cabe ressaltar que, segundo Silva, Saint'Clair e Pereira Neto (2015), o trabalho, a saúde, o bem-estar mental e físico são temas que possuem um relacionamento íntimo com percepções subjetivas, os quais vêm sendo explorados à luz do conceito do estresse. A falta de controle por parte de certos trabalhadores sobre o próprio ritmo e frequência de trabalho traz consigo sentimentos ligados à insatisfação por parte dos mesmos, acarretando, assim, consequências negativas do ponto de vista da saúde física e mental dos trabalhadores, além de elevar a produção de hormônios indutores do estresse (REIS *et al.*, 2006; ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008).

As ameaças ligadas à saúde mental do trabalhador estão relacionadas às constantes mudanças nos processos de trabalho dentro das organizações, ou seja, de forma direta às tensões e exigências das tarefas diárias, da necessidade constante de conhecimento e informação, e da busca constante por recursos financeiros, reconhecimento social e sucesso profissional (ROSSO, 2015; QUICK; HENDERSON, 2016). Em outras palavras, dado o fato de que o trabalho tem assumido cada vez mais um local de destaque na vida das pessoas, ele se tornou muito mais que uma mera

fonte de recursos para a sobrevivência, mas sim um mecanismo de *status*, reconhecimento e aceitação, trazendo consigo fontes geradoras de estresse (BERTOSSO *et al.*, 2013).

Assim sendo, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o estresse no trabalho tem sido considerado como um dos maiores desafios em relação à qualidade de vida no trabalho no que tange à saúde dos trabalhadores em relação às Organizações em que atuam (LEKA; GRIFFITHS; COX, 2004; COELHO, 2018). Diante dessa perspectiva, é importante salientar que o estresse não é exclusivo do ambiente do trabalho, estando ligado a toda atividade ou organização social humana, sendo um mecanismo de sobrevivência diante de ameaças e desafios (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2011).

Muitas das vezes, o estresse relacionado ao trabalho é gerado pela falta de conhecimento por parte das organizações no que diz respeito ao modo como organizar o trabalho tendo em vista a eficiência (CAMELO; ANGERAMI, 2008). Isso traz à tona estudos e pesquisas que demonstram que as condições de trabalho têm influência direta no desenvolvimento de quadros de estresse, o que vai ao encontro da ideia de que o trabalho que é realizado em ambientes insalubres e inseguros tem impacto direto no bem-estar físico e psicológico do trabalhador (LADEIRA, 1996; DALTRO *et al.*, 2017).

As mais variadas exigências e demandas do trabalho trazem consigo necessidades de adaptação por parte do trabalhador, que, em um processo de percepção, assimilação e resposta, é inserido em uma série de reações fisiológicas (SELYE, 1974) e psicológicas (LAZARUS, 1993). O estresse surge como produto dessa combinação ou processo, apresentando manifestações psicofisiológicas específicas, que não são exclusividade de determinada categoria ou profissão, mas apresentam-se com maior frequência em determinados grupos profissionais, como é o caso dos bancários, professores e policiais, por exemplo (LIPP, 1996).

1.1 Problematização

O setor bancário no Brasil representa uma das áreas com a maior rentabilidade e

recorde de resultados nas últimas décadas. Continuamente o lucro dos quatro principais bancos do país atinge marcas históricas, o que coaduna com as modernizações realizadas no setor e os altos investimentos em tecnologia e redução de mão de obra. Como base, o 2º trimestre de 2021 representou um aumento de cerca de 64% do lucro dos grandes bancos do país, representando cerca de R\$ 22,1 bilhões, ou seja, um avanço de 1,3% em relação ao 1º trimestre de 2021 (FEBRABAN, 2022). E é neste cenário que uma das quatro principais instituições financeiras do país foi a unidade de observação pesquisada, tendo em vista o contexto da pandemia de COVID-19 e os seus impactos na saúde mental dos seus trabalhadores.

A atividade bancária é um dos pilares do sistema capitalista de mercado aberto, representando no ramo financeiro importante agente de um sistema cuja concorrência é vivenciada em níveis extremos, seja desde o ambiente de trabalho até as relações com o mercado internacional (GRISCI; BESSI, 2004; OLIVIER; PEREZ; BEHR, 2011). Além disso, pode-se afirmar que o setor bancário é um exemplo no que tange à evolução da organização do trabalho na sociedade moderna, haja vista que fatores como o uso da tecnologia, a busca pela eficiência, os meios de comunicação, a massificação dos produtos e serviços, o processo de virtualização do dinheiro e a automatização de transações trouxeram consigo características próprias do setor bancário, fazendo com que observemos os impactos gerados na atividade econômica pela atuação dos bancos (DRUCK *et al.*, 2002; GOMES *et al.*, 2013).

Em meio às constantes mudanças concernentes aos processos de atendimento e inovação em diversos setores econômicos, o setor bancário vem cada vez mais se adaptando a uma nova realidade, fazendo com que o uso de canais alternativos fora do atendimento nas agências seja uma nova prioridade nos seus processos com clientes e usuários, o que conseqüentemente vem gerando a redução significativa no quadro de profissionais nas agências bancárias de todo o país (LEITE; GUIMARÃES; PIRES, 2019). Além de proporcionar uma maior comodidade aos clientes e demais usuários das instituições bancárias, o uso de aplicativos, caixas eletrônicos e centrais de atendimento fazem com que o custo operacional dos bancos seja reduzido de maneira significativa, proporcionando, assim, o surgimento de novas estratégias de investimento e geração de riqueza por parte das instituições financeiras (BARBOSA, 2018).

Tendo em vista as abordagens do estresse dentro das organizações, é compreensível a sua relação com diversas categorias e áreas profissionais. Além disso, é cada vez mais evidente que o trabalho e o estresse são fatores que apresentam aspectos indissociáveis. A eficiência e a entrega de resultados e objetivos exigidas em determinado período sempre passarão por reformulações constantes, tendo em vista a máxima produtividade do funcionário. Nesse aspecto de constante mutação e exigências cada vez maiores, a relação direta com a saúde física e mental dos trabalhadores é íntima, o que remete aos estudos sobre estresse e saúde mental dos trabalhadores. E é justamente nesse contexto apresentado que o estudo em questão será desenvolvido, haja vista a relação direta que se nota entre os níveis de estresse e a atuação de profissionais da categoria bancária, uma das mais suscetíveis aos efeitos negativos causados pelo desenvolvimento do estresse ocupacional (ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008; ARAÚJO, 2018).

Nesse sentido, algumas atividades profissionais apresentam um nível de estresse mais elevado que outras, como é o caso dos bancários, que desenvolvem suas atividades por meio do atendimento aos clientes com metas de produção cada vez mais elevadas. Há igualmente a sobrecarga de trabalho que vem crescendo devido às demissões ocorridas na última década graças às mudanças de estratégia por parte dos bancos no que diz respeito à diminuição de custos e despesas geradas pelos processos realizados nas agências bancárias e reformulação dos modelos de atendimento aos clientes do setor (FRIZON; BRUM; WENDT, 2020).

Sendo assim, o setor bancário apresenta uma significativa parcela de profissionais que fazem parte do grupo de trabalhadores que sofrem os impactos e consequências gerados pelo desenvolvimento do estresse no trabalho, o que decorre de fatores biopsicossociais, ou seja, aqueles que levam em conta as características pessoais dos trabalhadores e a natureza das atividades desenvolvidas dentro do setor bancário (LIPP, 1996; ARAÚJO, 2018). Além disso, a função exercida pelo profissional da área é um fator importante para se entender o desenvolvimento do estresse nesse segmento, tendo em conta as pressões sofridas principalmente por gerentes das instituições bancárias (ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008).

Isso faz com que se observe, na atividade dos bancários, uma rotina cansativa física

e mentalmente, passando desde o atendimento ao público até a prestação de contas para as chefias sobre a produção realizada de acordo com aquilo que foi estabelecido como metas. Todo esse conjunto de elementos e características faz com que o estresse surja ou se agrave dentro das agências bancárias, trazendo consigo consequências negativas (SANTOS; SIQUEIRA; MENDES, 2010).

Englobando todos os elementos abordados sobre a atividade no setor bancário, a observação que se faz remete justamente a bancários e bancárias, que cada vez mais vem sendo cobrados pelo cumprimento de normas e metas em um contexto marcado por um grande número de demissões em decorrência da pandemia de COVID-19, no início de 2020. Nesse sentido, os estudos recentes acerca dos impactos na saúde mental dos profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público, como é o caso dos profissionais do setor bancário, levantam a discussão da relação entre o temor pela exposição ao contágio, bem como a situação de isolamento e confinamento de indivíduos do grupo de risco, decorrentes da pandemia de COVID-19 (CRUZ *et al.*, 2020).

Importante ressaltar que, durante a ascensão da referida pandemia, diversos profissionais de setores considerados como essenciais ao atendimento da população, como o caso dos bancários, sofreram impactos diretos em sua saúde mental, com aumento de Transtornos Mentais Comuns (TMC), especialmente aqueles ligados à fadiga, a estresse agudo, episódios de pânico, à depressão, ansiedade, entre outros. Todos esses transtornos muitas das vezes estão ligados ao medo do risco de contaminação, uma vez que houve uma maior exposição ao vírus durante as suas atividades e que pode ainda ser associada à divulgação constante de notícias sobre a pandemia de COVID-19 em diversas mídias sociais, como televisão, rádio e *internet* (HOLANDA, 2020).

Dessa maneira, a incerteza e o estresse daqueles bancários que estão cada vez mais submetidos ao acúmulo de funções e tarefas ganham notoriedade, sobretudo em um cenário no qual a pandemia de COVID-19 vem causando impactos nocivos tanto na saúde física e mental desses profissionais quanto na funcionalidade das organizações bancárias, o que remete ao seguinte problema de pesquisa: **Quais os principais impactos do estresse ocupacional para o trabalhador e organizações do setor**

bancário no contexto da pandemia de COVID-19?

1.2 Objetivos

A seguir, apresentam-se o objetivo geral e os objetivos específicos, visando responder à questão levantada como problema desta pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar e analisar os principais impactos do estresse ocupacional para a saúde do trabalhador e para a funcionalidade de uma organização bancária localizada em Minas Gerais durante a pandemia de COVID-19.

1.2.3 Objetivos específicos

- a) Propor um modelo relacional que considere o estresse ocupacional, a funcionalidade da organização e a pandemia de COVID-19 na instituição objeto de estudo;
- b) Identificar de que maneira a emergência da pandemia de COVID-19 impactou a instituição objeto de estudo;
- c) Identificar os principais impactos do estresse na saúde do trabalhador da instituição objeto de estudo.

1.3 Justificativa do estudo

Busca-se desenvolver um estudo voltado às novas realidades vivenciadas por bancários levando em consideração o contexto da pandemia de COVID-19, sobretudo no que diz respeito à execução de suas atividades e os impactos causados na saúde mental dos mesmos, ou seja, o estresse ocupacional que atinge a categoria dos bancários, fazendo com que haja um desenvolvimento sobre o tema e uma preocupação com este segmento de atuação. Tais levantamentos se fazem importantes, haja vista que estes profissionais sofrem uma constante cobrança por todos os envolvidos no processo, fazendo com que muitas das vezes se sintam incapazes de realizar tantas tarefas e funções que lhes são designadas no decorrer da sua jornada de trabalho, além do desenvolvimento de doenças decorrentes da

sobrecarga de trabalho e estresse.

Por se tratar de profissionais que atuam lidando com um público heterogêneo e que são medidos por suas produções e metas alcançadas, os bancários vêm sendo alvo de estudo, sobretudo, na última década, segundo levantamento nas principais bases de artigos e periódicos do país, como Google acadêmico, Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (Spell). Levantamentos foram realizados através dos termos “estresse no setor bancário”, “estresse em bancários”, “estresse ocupacional em bancários” e “estresse em trabalhadores do setor bancário”, nas referidas bases de pesquisa acadêmica.

Dessa maneira, esta pesquisa visa colaborar com pesquisas acadêmicas referentes a estresse e doenças decorrentes do mesmo no setor bancário, sobretudo no contexto da pandemia de COVID-19. Tal contribuição acadêmica pode ser vista do ponto de vista da abordagem de um novo cenário vivenciado por milhões de profissionais que atuam diretamente com o atendimento ao público e com o maior risco de contágio da doença, o que faz com que novos pensamentos e abordagens sejam discutidas para que o ser humano seja colocado em primeiro lugar. Em outras palavras, por se tratar de um novo cenário na sociedade, a contribuição acadêmica deste trabalho é fazer com que novas discussões e soluções sejam levantadas tendo em vista a pandemia de COVID-19, agregando à academia resultados que envolvem todas as mudanças e novas variáveis que surgiram no contexto da pandemia quando se aborda o trabalho de profissionais do setor bancário.

Já com relação à contribuição organizacional, este estudo torna-se relevante uma vez que faz com que a categoria dos bancários seja vista pelos gestores não somente como profissionais interessados em vender a qualquer custo, mas sim como seres humanos que vêm sendo cada vez mais pressionados a cumprir metas e resultados de acordo com a política do banco. Tal aspecto faz com que necessitem, em sua grande maioria, de auxílio psicológico para lidar com as pressões vivenciadas no ambiente organizacional, além da criação de programas e estratégias que visem à diminuição de casos de estresse ocupacional.

Do ponto de vista social, o estudo traz um tema que deve servir de base para novas reflexões no contexto de doenças de impacto mundial e novas estratégias necessárias para que, no futuro, caso ocorra novamente, organizações, empregados e o mercado de trabalho em geral tenham um melhor preparo para lidar com os impactos de mudanças drásticas e repentinas, como no caso de todo o contexto vivenciado durante a pandemia de COVID-19.

Além de suas partes já apresentadas até aqui (Introdução, problemática, objetivos de pesquisa — geral e específicos — e justificativa), a dissertação é constituída pelo referencial teórico, trazendo dados científicos retirados de artigos selecionados nas principais bases de dados científicas, como Spell, Scielo e Anpad, por exemplo. Além disso, a dissertação tem, em sua estrutura, a seção referente à metodologia de pesquisa, em que se descreve o método de pesquisa utilizado quanto à sua abordagem, seus objetivos e procedimentos.

Em seguida, apresentam-se a análise e discussão dos resultados, em que, com os dados já coletados, realiza-se a transformação de dados numéricos em uma conclusão, tendo em vista solucionar o problema de pesquisa. Após a sua apresentação, são mencionadas as considerações finais da dissertação, visando realizar uma síntese dos elementos constantes no texto da pesquisa, unindo ideias e fechando as questões apresentadas na introdução do trabalho.

Encerra-se o mesmo com as referências utilizadas para que este trabalho pudesse ser desenvolvido e que ocorresse de acordo com o embasamento teórico e científico de trabalhos acadêmicos, indicando, assim, os principais autores consultados e apresentando o questionário e demais documentos utilizados para o desenvolvimento deste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo traz a abordagem teórica que alicerça a realização da presente pesquisa, abordando, portanto, o estresse em um contexto geral e as suas principais implicações no ambiente organizacional, diferentes formas de abordagem do estresse, os fatores individuais que envolvem o estresse, as suas reações e implicações, além de uma abordagem geral das suas principais características e impactos no setor bancário, considerando o contexto da pandemia de COVID-19.

2.1 As principais abordagens do estresse

No século XIV, surgiram as primeiras referências ao estresse, palavra que é derivada do latim *strictus*, que significa estreitar, apertar, comprimir. No século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês, ou seja, o termo *stress* passou a designar opressão, desconforto e adversidade. Entre os séculos XIV e XVII, a palavra estresse adquiriu ao mesmo tempo outros significados, como desafio, aflição e adversidade (SELYE, 1993; LIPP, 1996). O conceito de estresse não é novo e é somente a partir do início do século XX que essa abordagem começa a ganhar o sentido que o tema possui nos dias atuais (ARAÚJO, 2018).

Restringindo-se à sua abordagem biológica, o médico endocrinologista vienense Hans Selye (1936,1956) desenvolveu as primeiras pesquisas relacionadas ao tema do estresse. Partindo de ideias e pressupostos daquilo que não seria o estresse, o pesquisador definiu cientificamente o termo “*stress*”, tendo em vista o esclarecimento sobre a confusão e muitas vezes equívoco do uso do termo para definir estados psíquicos dos indivíduos. O estresse em si abarca um elemento inerente a manifestações, sendo assim capaz de produzir alterações na composição química e na estrutura do corpo, que podem ser observadas e mensuradas a partir de análise.

Em outras palavras, o estresse está ligado e manifesta-se através da Síndrome Geral de Adaptação (SGA), que se desenvolve em três fases, segundo Selye (1956):

- a) Fase de Alarme: caracterizada por manifestações agudas;

- b) Fase de Resistência: caracterizada pelo desaparecimento das manifestações agudas;
- c) Fase de Exaustão: caracterizada pelo retorno das reações da primeira fase, podendo haver o colapso do organismo.

Embora em seus primórdios o estresse tenha vinculação direta com a área da biologia, o desenvolvimento das pesquisas e trabalhos sobre estresse ganhou espaço dentro do meio acadêmico e profissional, vinculando-se a diversas áreas do conhecimento, conforme se verifica em áreas como a psicologia, sociologia e administração (ZILLE; GONÇALVES, 2008; DELONGIS *et al.*, 2014; DIÓGENES, 2018).

Sendo assim, é importante destacar que as pesquisas sobre estresse vêm evoluindo nos mais diversos campos e áreas do conhecimento. Marras e Veloso (2011) trouxeram três abordagens centrais sobre o tema, que, segundo Zille (2005), são complementares entre si. Tais abordagens são a bioquímica, a psicológica e a sociológica.

Na abordagem bioquímica, tem-se como principal autor o húngaro Hans Selye, devido ao seu pioneirismo em definir o estresse de acordo com a sua dimensão biológica. De acordo com Selye (1956), o estresse é um elemento é inerente a toda doença, produzindo modificações na estrutura e composição química do corpo, fato este que pode ser observado, analisado e mensurado. Diante dos seus estudos e achados, Selye trouxe a abordagem bioquímica do estresse conceituando-o de acordo com três fases distintas: a fase de alerta, de resistência e a exaustão.

De maneira resumida, a fase de alerta é caracterizada quando o indivíduo confronta diretamente o agente estressor, criando-se a necessidade de uma resposta rápida e imediata, frente a uma situação incômoda ou ameaçadora. Neste momento, conforme Selye (1950), há uma série de eventos biológicos que irão de encontro à necessidade do indivíduo em solucionar determinado fator estressor, como, por exemplo, maiores cargas de adrenalina no organismo, ativação do estado de vigília, maior liberação de glicose no sangue, tensão muscular, dilatação das pupilas, aumento da pressão sanguínea, taquicardia, entre outros inúmeros fatores relacionados ao aumento do nível de estresse. Desse modo, quanto maior o tempo em que durar o processo de

mobilização de recursos orgânicos, mais rapidamente se inicia a segunda fase proposta pelo autor, denominada fase de resistência (SELYE, 1950; LIPP, 2010).

Essa segunda fase tem por característica ser mais duradoura e está ligada diretamente com o fato de haver uma maior relação de confronto entre indivíduo e estressor, impactando diretamente a alteração da normalidade fisiológica e psicossocial, com elevado nível de apreensão. Tal fator é responsável pelo surgimento de sintomas de ansiedade, medo, isolamento social, entre outros. E embora tenha impactos significativos na sua segunda fase, quando não há o correto restabelecimento por parte do organismo de elementos essenciais à saúde mental do indivíduo, há um maior desgaste orgânico, levando ao surgimento da terceira fase do estresse (SELYE, 1950; LIPP, 2010).

Na terceira fase do estresse, definida como fase de exaustão, os recursos fisiológicos e psíquicos do indivíduo estão esgotados, caracterizando uma completa exaustão psíquica, impactando de maneira severa as relações de trabalho do indivíduo e a sua vida pessoal, provocando, dessa maneira, o surgimento de doenças e problemas cardíacos. Conseqüentemente, necessita-se de uma recuperação do equilíbrio orgânico por meio de tratamentos e/ou medicamentos (SELYE, 1950; LIPP, 2010). Entre as fases de resistência e exaustão, Lipp (2010) identificou uma que foi denominada como quase exaustão, quando o indivíduo apresenta enfraquecimento e dificuldade de adaptação no meio em que está inserido. Isso faz com que o indivíduo desenvolva doenças, mas não ao ponto da fase de exaustão, uma vez que, na chamada quase exaustão, o mesmo consegue trabalhar e se desenvolver em sociedade, o que não é visto na última fase do estresse.

Quando analisado no âmbito psicológico, pode-se afirmar que o estresse tem, como algumas das principais referências, os trabalhos desenvolvidos pelo psicólogo americano Richard Stanley Lazarus, entre os anos 1960 e 1970, bem como os trabalhos de Cary Lynn Cooper, psicólogo britânico relevante à área (ZILLE, 2005; MURAKAMI *et al.*, 2019).

Como o próprio termo remete, a abordagem psicológica está intimamente ligada aos aspectos psicológicos como determinantes ao processo de desenvolvimento de

estresse. Tal abordagem segue a linha de pensamento pautada sobre o indivíduo e a sua capacidade de lidar com agentes estressores e os seus impactos na sua vida pessoal e profissional, ou seja, os recursos psicológicos próprios de cada indivíduo que farão com que a percepção, avaliação, interpretação e enfrentamento de determinada situação de estresse seja relevante ou não, levando-se em considerações questões ambientais, por exemplo (COOPER, 1988).

Em um primeiro momento, Lazarus e Folkman (1984) identificaram cinco subáreas do desenvolvimento das pesquisas que vêm ganhando força no debate sobre a abordagem psicológica do estresse, sendo elas: diferenças individuais, medicina psicossomática, terapia comportamental, psicologia do desenvolvimento pessoal e o foco na psicologia ambiental. Tais áreas ou segmentos são coerentes entre si, o que ajuda na resolução de elementos envolvidos com a complexidade psicológica do estresse (MARRAS; VELOSO, 2011; SILVA; GOULART; GUIDO, 2018).

Estudos relacionados com as diferenças individuais tiveram avanços em decorrência da Segunda Guerra Mundial, haja vista que os efeitos ocasionados pela guerra trouxeram consigo situações importantes em relação aos fatores estressores ligados ao psicológico humano. Em outras palavras, os níveis de estresse e elementos decorrentes do mesmo foram analisados de maneira individual, ou seja, ficou nítida a variação de características psicológicas individuais decorrentes da grande guerra (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). Do mesmo modo, tais características também foram observadas do ponto de vista do trabalho, como, por exemplo, na relação entre desempenho esperado e capacidades individuais de trabalhadores, sendo peça fundamental para o desenvolvimento da psicopatologia do trabalho (ZILLE, 2005; BRANDÃO; LIMA, 2019).

Na abordagem da medicina psicossomática, debate-se principalmente acerca da relação entre estresse e adoecimento, tendo como ponto central a relação entre adoecimentos por processos somáticos, Ou seja, diante de emoções desencadeadas por situações estressantes, independentemente da sua intensidade, quando o indivíduo não consegue assimilar bem o processo, há chances do surgimento de doenças decorrentes de somatizações (COHEN; WILLS; CAPLAN, 1985; DRESSLER, 1985; MAES, 2009).

Outra abordagem relevante está relacionada à terapia comportamental, cujos estudos, como o realizado por Friedman e Rosenman (1974), ilustram as características de grupos de indivíduos com relação ao desenvolvimento de variáveis ligadas ao estresse. Os autores desenvolveram a pesquisa com indivíduos que apresentavam características opostas: enquanto o primeiro grupo tinha como principais características aquelas mais relacionadas a prazo, cobranças excessivas e tensão, o segundo grupo era o oposto do primeiro apresentado. Dessa maneira, Friedman e Rosenman (1974) identificaram maior incidência de problemas do coração em participantes do primeiro grupo, ao passo que o segundo grupo foi caracterizado como seres mais capazes de lidar diretamente com fatores estressantes, além de possuir uma maior expectativa de vida. Tais características dentro de organizações têm impacto em todos os níveis e cargos que constituem alvo de análise, ou seja, a relação entre o nível de estresse e os mecanismos de regulação são justamente as características individuais e comportamentais dos sujeitos (MOTA; TANURE; CARVALHO NETO, 2008; TANURE *et al.*, 2015).

Já com relação à outra abordagem, destaca-se a da psicologia do desenvolvimento pessoal, em que o estresse tem como perspectiva a relação social entre os indivíduos (LAZARUS; FOLKMAN, 1984). Desse modo, o enfoque da psicologia do desenvolvimento social está ligado às tensões geradas sobre o indivíduo por fatores ligados aos processos de relação e transformação social, que são justamente decorrentes da evolução do ser enquanto sociedade. Nesse meio, estão inseridos elementos como o casamento, emprego, aposentadoria, entre outros, como fatores relacionados a possíveis fontes de estresse por parte do indivíduo (DAVIDOFF, 2001; MAFRA; LARA; D'AGOSTINI, 2020).

Por fim, a abordagem da psicologia ambiental traz o significado do estresse como uma relação entre indivíduo e ambiente em que vive ou está inserido, considerando, deste modo, mecanismos de adaptação para a resolução de conflitos entre as partes (LAZARUS, 1984). Em outras palavras, são os traços de personalidade que irão definir as relações de estresse entre os indivíduos e o meio em que estão introduzidos, ou seja, o quanto os impactos gerados pelo ambiente irão afetar diretamente ou não as atitudes e comportamentos do sujeito diante de fontes estressoras (FRESE, 1982; MACEDO *et al.*, 2019).

Dentro do contexto sociológico, o estresse está inserido quando se abordam as relações sociais e interações entre os indivíduos, elementos que são fontes de estresse. Segundo Marras e Veloso (2011), a abordagem sociológica é fruto de uma evolução sociocultural que tem como característica a mudança no decorrer do tempo decorrido, o que faz com que haja a necessidade de adaptação aos valores que vão sendo estabelecidos no curso da evolução cultural.

O meio social por si só traz aos sujeitos diversos elementos e fontes estressoras, ou seja, o modo de viver em sociedade pode trazer aos seres humanos diversas formas de geração do estresse. Entre variados elementos, as condições sociais, econômicas e culturais são exemplos, pois tudo irá depender de como o indivíduo se aloca dentro do contexto pessoal e profissional, fazendo com que as relações de produção e consumo, concorrência, relações familiares, relações no emprego e divisões de papéis sociais sejam alguns dos inúmeros meios capazes de trazer o estresse ao meio social (SAMULSKI; CHAGAS; NITSCH, 1996).

Além disso, o consumismo, o tempo cada vez mais escasso e o materialismo fazem com que o sujeito esteja envolvido em um meio social estressante, pois as pressões estabelecidas pelo trabalho e a busca pelo sucesso fazem com que os sujeitos estejam cada vez mais desenvolvendo problemas e doenças decorrentes da pressão psicológica estabelecida. Tais aspectos contribuem para que os quadros de ansiedade evoluam rapidamente para quadros crônicos de ansiedade (ALBRECHT, 1990; BENTO *et al.*, 2017).

Essas características propiciam a existência de frequentes desajustes na sociedade, sejam eles nítidos ou não, na medida em que o fato de indivíduos não apresentarem perante a sociedade uma anormalidade decorrente das fontes estressoras não significa diretamente afirmar que o mesmo não possua um ou mais problemas relacionados ao estresse (ANESHENSEL, 1996; VIEIRA; RUSSO, 2019). Do mesmo modo, tratar a saúde mental dos indivíduos sob a perspectiva das relações sociais é muito mais do que identificar fontes estressoras no convívio em sociedade, mas sim buscar maneiras e meios eficazes de evitá-las ou tratá-las de modo que haja cada vez mais a melhoria do convívio social (MARTINS, 2004).

Quando se aborda o tema estresse, um dos principais meios sociais de pesquisa encontra-se nas relações estabelecidas dentro do contexto do ambiente de trabalho. Isso se justifica, entre outras maneiras, pelo grande convívio social e pelas inúmeras fontes estressoras, visto que, no ambiente corporativo, é estabelecida a relação entre superiores, subordinados, clientes, fornecedores e a própria relação entre os indivíduos inseridos no ambiente de trabalho, sendo praticamente inevitável o surgimento de tensões e elementos estressores decorrentes dessa relação entre as partes (LAZARUS, 1993; LIPP, 2010).

Além disso, as relações estabelecidas no ambiente de trabalho fazem com que haja uma relação direta com o ambiente, o que pode ser observado por meio do uso de informações e recursos físicos. Essas transações trazem consigo estressores intrínsecos, que muitas vezes são provenientes de certas situações incompatíveis entre demandas e recursos, sejam de origem interna ou externa ao indivíduo (DEWE; COOPER; O'DRISCOLL, 2012).

Um elemento importante quando se aborda o tema estresse no trabalho diz respeito à satisfação do indivíduo em suas atividades laborais, pois o sentimento de realização e a manutenção de relações sociais favoráveis são o alicerce de uma abordagem social dentro do contexto do trabalho. Isso acontece porque situações de estresse são inevitáveis e somente um bom convívio é capaz de trazer ao sujeito um suporte para que se enfrentem diretamente os elementos estressores do ambiente corporativo (TAMBASCO *et al.*, 2017).

É relevante entender que o suporte de um bom convívio social é importante para que os impactos das fontes estressoras sejam amenizados dentro do ambiente do trabalho ou até mesmo no convívio pessoal. Isso é exemplificado quando se possui uma grande rede de contatos, uma vez que a troca de experiências e a inter-relação entre os indivíduos são capazes de trazer elementos positivos no sentido da diminuição dos impactos das pressões e tensões do ambiente, bem como gerar benefícios do ponto de vista da troca mútua de ideias e pensamentos (COHEN; WILLS; CAPLAN, 1985; BUGALHO; BUGALHO NETO, 2017).

Tais ideias remetem ao seguinte pensamento: o convívio social atua de maneira

ambígua quando a abordagem está voltado ao surgimento ou não do estresse, uma vez que, da mesma maneira que as relações sociais podem ser grandes fontes estressoras, também podem atuar de maneira oposta, ou seja, de maneira a regular os efeitos do estresse sobre o indivíduo. Em outras palavras, os níveis de estresse surgem muitas das vezes das interações entre indivíduos e o meio em que estão inseridos, mas o oposto também ocorre, quando a própria troca de ideias, pensamentos e experiências atua como grande aliado dos sujeitos como regulador das tensões e pressões do cotidiano (ANESHENSEL, 1996; VIEIRA; RUSSO, 2019).

De acordo com as tipologias de estresse abordadas por diversos autores seminais como Selye (1956; 1974), Cooper (1988) e Albrecht (1990), destacam-se o eustresse e o distresse, além do estresse de sobrecarga e de monotonia, e também o estresse agudo e crônico (COUTO, 2014; SCOTT, 2015).

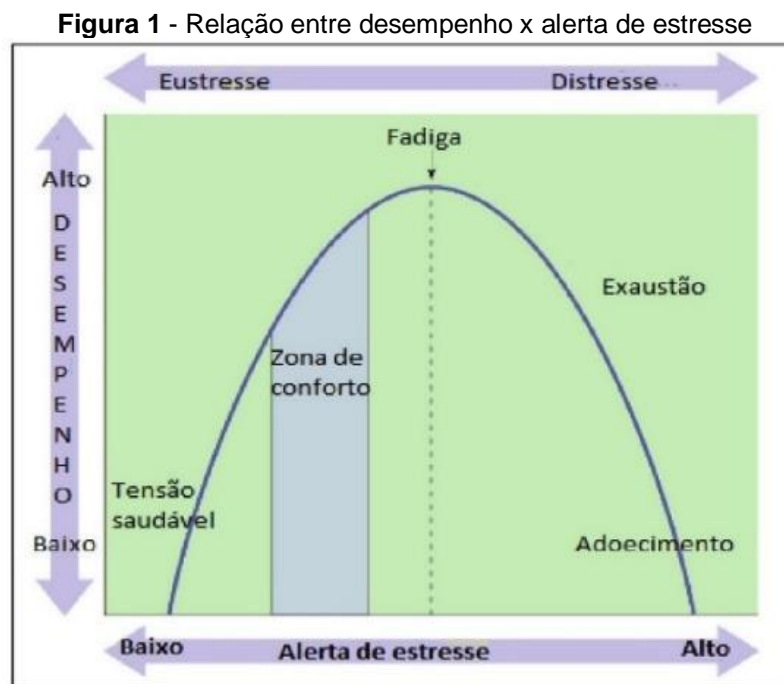
O “eustresse” é o lado positivo do estresse, o do contentamento, da realização, do sentimento de vitória, da superação, que pode estar relacionado com a superação de desafios depois que o indivíduo alcança resultados positivos. Já o “distresse”, ou estresse da derrota, ocorre quando o indivíduo não é recompensado pelos esforços realizados ou não atinge os resultados esperados, provocando frustração e insegurança com os resultados negativos do seu trabalho. Esse tipo de estresse é também apontado como o estresse na sua forma negativa. Pode-se dizer que esses dois tipos de reação ao estresse, no nível emocional, são bastante diferentes (SELYE, 1974; COOPER, 1988; ALBRECHT, 1990; COUTO, 2014).

Referente ao estresse de sobrecarga, o mesmo é caracterizado quando o indivíduo permanece em estados de estresse por um grande período de tempo, conforme aponta Tanure *et al.* (2015). O seu oposto é o chamado estresse de monotonia, no qual o sujeito sente-se com uma baixa demanda psíquica, com poucas estimulações, causando um estresse inverso, ou seja, desencadeado por uma quietude em grandes níveis (COUTO, 2014; ZILLE, 2010).

Por fim, destaca-se também o estresse agudo, provocado por mecanismos de estresse contínuo e com um breve período de ocorrência. Já no estresse crônico, a saúde mental do indivíduo encontra-se em um perigo constante, haja vista que, além

de ser mais presente no cotidiano do indivíduo, o mesmo traz consigo reações crônicas de difícil controle por parte do indivíduo (COUTO, 2014; SCOTT, 2015).

Conforme se apresenta na Figura 1, Nixon (1979) demonstra que quando o estresse excede a zona de conforto, é desencadeado um processo de fadiga e exaustão no indivíduo, que, se não for tratado de maneira adequada, pode acarretar o processo de adoecimento do mesmo.



Fonte: Nixon (1979)

Alguns fatores como adaptação, falhas em respostas ao estresse e resistência podem contribuir para a forma com que o indivíduo reage, sendo fatores que acarretam a propensão de alguns indivíduos terem comportamentos ligados e mais vulneráveis ao estresse.

Quando o sujeito que sofre de estresse tem a ligação entre o agente estressor e o feedback de adequação em relação ao estímulo, podem ocorrer duas situações: a não adequação e o desenvolvimento do distresse, ou seja, a forma prejudicial e negativa do estresse, ou a sua adequação e o desenvolvimento do eustresse, que está ligado ao lado positivo do estresse, promovendo o bem-estar do sujeito (CAMPOS; BASTOS; FERREIRA, 2014).

2.2 Estresse Ocupacional

O estresse e os seus impactos sempre estiveram presentes nas relações entre os indivíduos, bem como entre o ambiente e as condições em que vivem. Esse tema é amplo e pode abordar inúmeras situações ou contextos, trazendo consigo a explicação de fatores voltados ao surgimento de fontes estressoras e os seus impactos na vida do indivíduo ou da sociedade. O estresse é um processo que pode ter como característica o fato de ser crônico ou agudo, estando relacionado com elementos internos e externos ao indivíduo e impactando diretamente a qualidade de vida e a saúde física e mental dos envolvidos, desde o surgimento de sintomas mais brandos até casos mais complexos, como a depressão e o suicídio (NODARI; HAVASIDA; CARVALHO, 2014).

No contexto contemporâneo, as fontes estressoras estão cada vez mais presentes e desenvolvem-se graças à maneira de organização adotada pela sociedade, em que há o predomínio da urbanização e da globalização acelerada e dinâmica, além da conexão cada vez mais veloz e acessível, ou seja, níveis de demandas e informações cada vez mais complexos e rígidos. Inúmeras fontes estressoras surgem no cotidiano dos sujeitos, como, por exemplo, o trânsito intenso nas grandes cidades, as demandas do lar, as exigências da escola e faculdades, o grande volume de informações disponíveis, o uso da tecnologia como principal ferramenta de comunicação e informação, entre outros inúmeros meios de auxílio nas tarefas e responsabilidades do dia a dia, mas que trazem consigo impactos nocivos à saúde dos indivíduos (DAMASKE; SMYTH; ZAWADZKI, 2014).

No âmbito do trabalho, o estresse ocupacional é a denominação utilizada para abordar os elementos que geram os principais impactos do ambiente laboral sobre os trabalhadores, seja qual for o seu ramo ou meio de atividade, estando ligado principalmente aos fatores psicossociais do trabalho (SAMULSKI; CHAGAS; NITCH, 1996; ABACAR; ROAZZI; BUEN, 2017). Do ponto de vista dos aspectos que desencadeiam o estresse, quando se abordam os fatores externos ao indivíduo, busca-se estabelecer a relação entre aquilo a que o indivíduo não possui alcance ou que não pode ser controlado pelo mesmo. Em contrapartida, quando se é estabelecida a relação entre enfrentamento individual e utilização de recursos psicológicos para

enfrentamento do estresse, o enfoque se encontra na linha dos fatores internos do mesmo (LAZARUS, 1993).

Nesse sentido, o estresse no trabalho ou estresse ocupacional é aquele decorrente de fontes estressoras ligadas diretamente com o ambiente e as relações estabelecidas dentro do contexto laboral, sendo fonte de sobrecargas psíquicas, tensão excessiva e até mesmo na dificuldade de relacionamento entre indivíduos dentro do contexto do trabalho. Essa sobrecarga psíquica e todos os seus elementos são precursores de doenças relacionadas a elevados níveis de estresse, como ansiedade, problemas cardíacos, úlceras, distúrbios psicológicos, câncer, depressão, entre outros inúmeros malefícios causados pelos altos níveis de estresse (ZILLE, 2010).

Pode-se também abordar o conceito do estresse no ambiente de trabalho de acordo com as ideias trazidas por Paschoal e Tamayo (2004), que afirmaram que o estresse ocupacional está ligado às demandas de trabalho que estão acima da capacidade de execução por parte do trabalhador. Em outras palavras, os autores ressaltaram que, de acordo com as funções que são impostas aos trabalhadores, os mesmos podem desenvolver ansiedade e apreensão por não conseguir efetuar determinadas demandas, acarretando o surgimento de sintomas de estresse e demais situações prejudiciais à saúde do trabalhador.

As demandas de trabalho acima da capacidade de execução do trabalhador são inegavelmente fontes estressoras no ambiente laboral, o que remete a exemplos como tempo para execução de determinadas atividades, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e dificuldades de relacionamento interpessoal, resultando em absenteísmo, queda do rendimento profissional e desequilíbrio emocional e psíquico como um todo (LAZARUS, 1993).

Neste sentido, Cooper (1988) trouxe ideias que vão ao encontro dos atuais debates levantados por Ueno *et al.* (2017), sobre o enfrentamento do estresse no ambiente do trabalho, levando em conta que abordam o tema de maneira comportamental, com fundamentos nas relações sociais do trabalho, ou seja, segundo Cooper, para cada situação de estresse haveria um comportamento adequado para lidar diretamente

com os impactos da fonte ou agente estressor. Complementando o trabalho de Cooper, autores como Siegrist, Wege, Pühlhofer e Wahrendorf (2009) fazem uma abordagem do estresse no trabalho mais voltada à realidade vivenciada pelos trabalhadores em geral no contexto mais contemporâneo, levantando questões como a precarização do trabalho em diversos setores econômicos, condições inadequadas de execução de tarefas e atividades rotineiras e apreensão sobre a manutenção do emprego por grande parte dos trabalhadores, o que traz consigo impactos psicológicos e afetam diretamente a produtividade de diversos empregados. Além disso, os autores levantam outros pontos importantes e que fazem relação direta com a produtividade de diversos trabalhadores, como, por exemplo, a sobrecarga de trabalho, exigências cognitivas cada vez mais aprimoradas e complexas e as grandes mudanças nas organizações, impactando setores produtivos e trazendo elementos estressantes aos envolvidos.

Com isso, há uma ligação do estresse no trabalho com os demais elementos que cercam a vida e o cotidiano dos indivíduos, ou seja, de maneira multidisciplinar, haja vista que cada vez mais se consideram aspectos psicobiológicos e psicossociais, como o estilo de vida, os hábitos alimentares, religião, atividades físicas, relações sociais e demais hábitos da vida dos indivíduos (NAHAS; BARROS; FRANCALACCI, 2000; LLAPA-RODRIGUEZ *et al.*, 2018). Sendo assim, autores como Couto (2014) fazem uma ligação destes elementos com a organização do trabalho e vários elementos ergonômicos, como as exigências cognitivas, os instrumentos de trabalho e o conforto no ambiente laboral.

O estresse ocupacional, conforme Murta e Tróccoli (2004), está ligado diretamente com a satisfação do trabalhador, ou seja, é um fator ligado estreitamente a um estado de desgaste emocional do ser humano e a sua capacidade de trabalho. Em outras palavras, é o conjunto de transtornos que caracterizam o desequilíbrio físico e psíquico, ocorrendo dentro do ambiente de trabalho.

Os fatores ligados à causa do estresse ocupacional são também chamados de riscos psicossociais, e estão ligados intimamente à falta de controle ou autonomia dos processos por parte do trabalhador, causando uma espécie de sentimento de impotência do trabalhador diante de suas obrigações laborais, segundo Prado, Vargas e Santos (2017). Além disso, a carga de trabalho excessiva, o baixo apoio social, a

falta de flexibilidade do horário de trabalho, salários incompatíveis com a função, entre outros, podem ser elementos que incitarão o desenvolvimento do estresse ocupacional.

Diante disso, ressalta-se que o estresse é composto por quatro níveis, segundo Selye (1965), sendo: fase de alerta, resistência, quase exaustão e exaustão. Além disso, é importante destacar que o estresse é um elemento que pode vir a desencadear o surgimento de impactos diretos à saúde do indivíduo, como a insônia, problemas cardíacos, depressão e demais malefícios físicos e psíquicos, em trabalhadores de diversos setores, principalmente aqueles que estão sujeitos a cobranças excessivas por metas e resultados (SAMPAIO *et al.*, 2009).

Deve-se ter em mente que diversos são os agentes estressores envolvidos no ambiente de trabalho, ou seja, estímulos que são gerados dentro do ambiente laboral e têm consequências físicas e/ou psicológicas negativas para o maior número de indivíduos expostos. Como exemplo dos principais agentes estressores, abordam-se os fatores extraorganizacionais, compostos por situações, cenários e fatores externos à organização, como a concorrência, globalização, mudanças tecnológicas, legislação e exigências e expectativas de clientes, por exemplo. Já os fatores organizacionais, individuais e de grupo estão articulados com a geração do estresse por elementos individuais e/ou da própria instituição, como a liderança, o desempenho, atitudes dos trabalhadores e a alteração da estrutura organizacional (PETTIGREW, 1987; SILVA *et al.*, 2021).

O estresse ocupacional possui diversas definições e abordagens que fazem com o que o tema esteja em constante estudo e desenvolvimento por parte dos estudiosos do meio. Para Samulski, Chagas e Nitch (1996), o estresse ocupacional está diretamente relacionado, principalmente, aos fatores psicossociais do trabalho; não obstante, fatores físicos, como temperaturas extremas, exigência de força física ou exposição a pressões barométricas anormais, representam também desencadeadores de estresse (SELYE, 1974; SAPOLSKY, 2004).

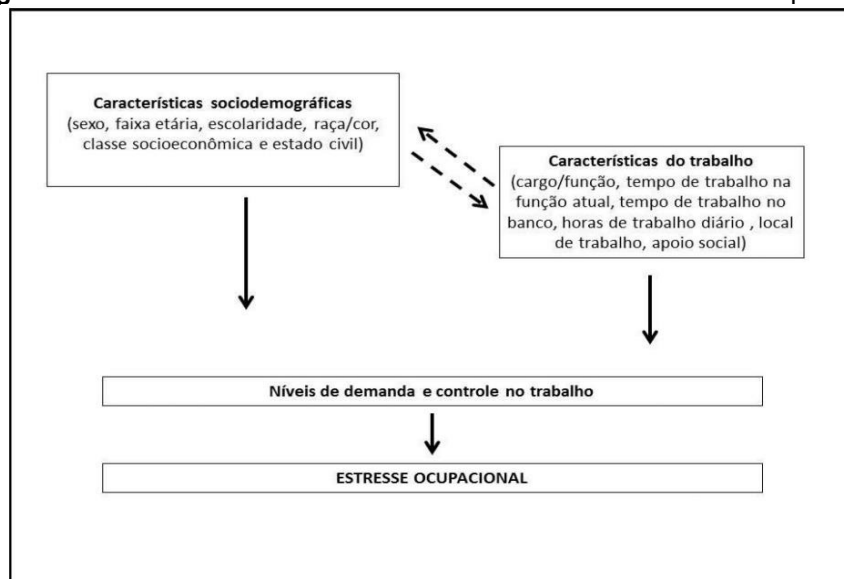
Já segundo as definições propostas por Quick e Henderson (2016), o estresse ocupacional é um risco à saúde por ser conhecido como um conjunto de fatores

psicológicos, comportamentais e de distúrbios e doenças médicas. A epidemiologia do estresse ocupacional pode ser considerada em três etapas. O primeiro estágio inclui as causas do estresse, que são conhecidas como fatores de risco. O estágio dois é a resposta ao estresse, uma reação às demandas ambientais ou pressões internas. O estágio três inclui as consequências da história de vida, ou formas de sofrimento ou formas de eustresse, conforme abordado anteriormente. Sendo assim, o estresse ocupacional tornou-se, além de uma abordagem cada vez mais abrangente e relevante nos dias atuais, uma fonte de preocupação dados os riscos ao bem-estar do indivíduo no que se refere aos aspectos psicológicos e sociais (ROSSI, 2006; BRAUN; FOREYT; JOHNSTON, 2016).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) traz como definição ao estresse ocupacional o fato de o mesmo ser um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por esse motivo, pode afetar sua saúde. Os principais fatores geradores no ambiente laboral abrangem os aspectos da organização, envolvendo administração, sistema de trabalho e qualidade das relações humanas (MENDES; COSTA; BARROS, 2003; UENO *et al.*, 2017).

Como forma de ilustrar os processos que envolvem o estresse ocupacional, a Figura 2 expõe ,através da associação de variáveis do cotidiano do trabalhador, alguns dos fatores que levam o indivíduo a desenvolver o estresse ocupacional.

Figura 2 - Modelo de análise dos fatores associados ao estresse ocupacional



Fonte: Petarli (2014, p. 31)

Desse modo, segundo o modelo proposto por Petarli (2014), as variáveis sociodemográficas como sexo, faixa etária e estado civil, têm influência sobre as características do trabalho, como cargo/função, local e tempo de trabalho, por exemplo, bem como apresentam interferência direta nos níveis de demanda e controle no trabalho dentro do ambiente organizacional. Diante disso, os níveis acima referidos dependerão da combinação entre si para expor o trabalhador a um maior ou menor risco de estresse ocupacional.

A mudança que leva o indivíduo a um estado de desequilíbrio é denominada de estressor ou agente estressor, podendo ter como definição um evento interno ou externo, capaz de criar um potencial de perturbações no âmbito fisiológico, emocional, cognitivo ou comportamental do indivíduo (SMELTZER; BARE, 2002).

O estresse pode se originar dentro do ambiente de trabalho de diversas formas, ou seja, várias são as fontes estressoras capazes de gerar o estresse no ambiente corporativo. Tais fontes podem se originar de altas ou baixas exigências, de conflitos, ambiguidade de papéis e de relações interpessoais mais baixas, além de dilemas éticos, problemas no ambiente físico e características voltadas ao crescimento na carreira (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 1999). As fontes estressoras são apresentadas conforme as suas definições, no Quadro 1.

Quadro 1 - Fontes Estressoras

Estressores	Definição
Exigências da tarefa	Pode-se fazer muito ou pouco.
Ambiguidades do papel	Não ter conhecimento das expectativas de desempenho ou padrões de trabalho
Conflitos do papel	Sentir possíveis e múltiplas expectativas conflitantes de desempenho
Dilemas éticos	Solicitação de tarefas ilegais/violação de valores pessoais
Problemas interpessoais	Má relação/trabalho com sujeitos que não agregam (não fazem bem)
Desenvolvimento na carreira	Sobrecarregados/estagnados
Ambiente físico	Condições de trabalho precárias

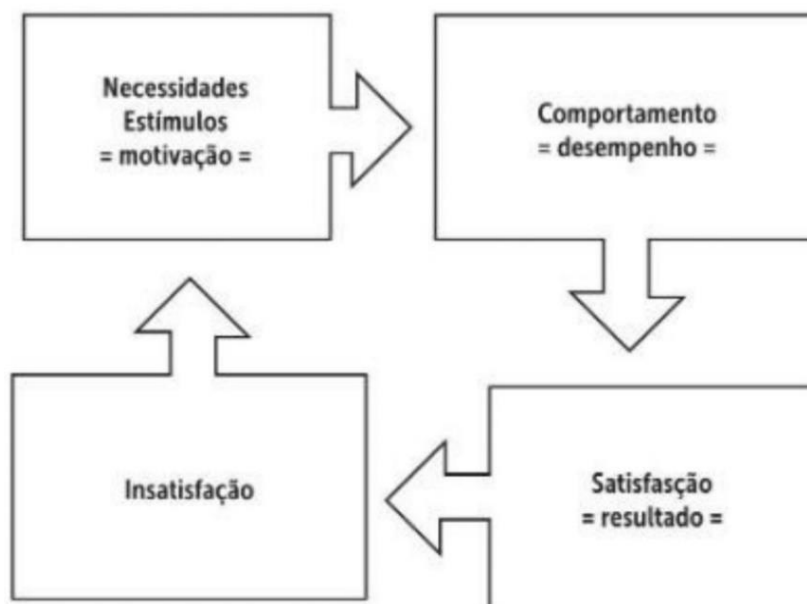
Fonte: Schermerhorn; Hunt; Osborn (1999, p. 290)

Este conceito de agentes estressores deve ser analisado de maneira ampla e não apenas no seu significado puro, pois, conforme Lipp e Malagris (1998), embora o agente estressor seja constituído por qualquer situação que venha a acarretar impactos diretos no estado emocional dos sujeitos, ele será interpretado de diferentes

maneiras pelos mesmos. Isso quer dizer que o aparecimento de sintomas de estresse irá depender não apenas da ação de um ou mais agentes estressores, mas sim do momento, forma, condição e demais situações, variando de indivíduo para indivíduo, porque, segundo abordam os autores, não basta a ação de um agente estressor, mas sim da forma e condição de interpretação do sujeito sobre determinado caso.

Entender esse conceito vai ao encontro da compreensão da dinâmica da motivação dentro das organizações. Em outras palavras, conforme Silva (2008), a motivação é definida como o direcionamento das ações do indivíduo segundo suas prioridades, em busca do alcance de um objetivo estabelecido. Já para Duarte, Teixeira e Sousa (2019), o tema motivação envolve o sentimento que o sujeito demonstra para o alcance de recompensas, sejam elas intrínsecas ou não. Trazendo para o ambiente organizacional, a motivação é a relação entre os incentivos ofertados pela empresa e a atração do empregado em alcançar determinada meta ou resultado, o que pode melhorar o seu desempenho dentro da sua função e dos números da organização conseqüentemente. A Figura 3 traz um esquema que exemplifica essa relação de troca, entre empresa e empregado, onde os incentivos oferecidos pelas organizações podem ser direcionados e oferecidos a partir do momento em que são identificadas as necessidades individuais dos trabalhadores, fazendo com que os mesmos tenham ações que irão de encontro ao esperado pela organização, conforme aborda Paiva (2019).

Figura 3 - Dinâmica da motivação



Fonte: Paiva (2019, p. 127)

Deste modo, reconhecer as fontes estressoras no trabalho e os seus impactos na motivação dos empregados é uma situação complexa e que demanda uma análise mais aprofundada, pois, segundo alguns autores trazem na literatura, os fatores estressantes têm se dividido em três grandes categorias: fatores intrínsecos ao trabalho, fatores organizacionais e fatores individuais (TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004).

Os fatores intrínsecos ao trabalho referem-se às condições de trabalho inadequadas, trabalhos de revezamento em turnos, sobrecarga de trabalho, perigo físico, acúmulo de funções etc. (PETROSKI, 2005; BUGALHO; BUGALHO NETO, 2017).

Os fatores intrínsecos ao trabalho são, dessa maneira, a relação entre as características do trabalho e o estresse, acarretando impactos diretos na saúde física e psicológica dos trabalhadores. Neste sentido, Tamayo (2008) caracterizou as fontes de estresse e as características denominadas como intrínsecas ao trabalho, propondo também estratégias de intervenção. Esses fatores de estresse estão presentes no cotidiano da maioria dos trabalhadores, independentemente do cargo ou setor de atividade, O que se busca, segundo Tamayo, é a minimização de efeitos causados por estes fatores, influenciando de maneira positiva os resultados da empresa, conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 - Fontes ambientais de estresse ocupacional e estratégias intrínsecas ao trabalho

	Fontes de estresse	Caracterização	Estratégias de intervenção
Características intrínsecas do trabalho	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barulho excessivo; ✓ Ambiente pouco ou excessivamente iluminado; ✓ Temperaturas muito altas ou baixas; ✓ Trabalhos em condições que oferecem riscos à sua própria segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar mudanças acústicas no ambiente físico; ✓ Realizar mudanças na iluminação do ambiente físico; ✓ Realizar mudanças estruturais no ambiente físico; ✓ Reduzir a exposição a fatores físicos perigosos.
	Sobrecarga de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excesso ou falta de trabalho; ✓ Tempo inadequado para 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redefinir as tarefas de modo a que o trabalhador

		completar o trabalho de modo satisfatório para si próprio e para os demais; ✓ Trabalho pausado com poucos períodos de descanso; ✓ Turnos longos de trabalho.	possa dispor do tempo necessário para realizar seu trabalho satisfatoriamente; ✓ Prever um período de recuperação no caso de tarefas particularmente desgastantes do ponto de vista físico ou mental.
	Controle sobre o trabalho	✓ Ausência de autoridade para tomar as decisões sobre suas próprias tarefas	✓ Permitir que os empregados realizem as adaptações necessárias em seus postos de trabalho

Fonte: Tamayo (2008)

Diante do exposto, Tamayo (2008) examinou algumas das fontes estressoras intrínsecas ao trabalho, tendo em vista a abordagem do ambiente físico da organização, da sobrecarga e do controle sobre o trabalho do indivíduo. Traz, também, alguns dos principais elementos que compõem essas fontes estressoras e algumas das principais estratégias de intervenção que podem ser adotadas pelas organizações no processo de diminuição dos impactos causados pelas fontes estressoras dentro do ambiente laboral.

Conforme abordagem de Tamayo (2008), os estressores organizacionais estão ligados às expectativas e exigências sobre um comportamento adequado, bem como a conflitos, ambiguidade e responsabilidades de papéis. O Quadro 3 apresenta um resumo das ideias trazidas pelo autor neste sentido.

Quadro 3 - Fontes ambientais de estresse ocupacional e estratégias organizacionais

	Fontes de estresse	Caracterização	Estratégias de intervenção
Papéis Organizacionais	Conflito de papéis	✓ Obrigação de seguir ordens contraditórias; ✓ Obrigação de desempenhar ao mesmo tempo várias funções; ✓ Obrigação de fazer algo que vai contra seus próprios valores.	✓ Fornecer ao trabalhador uma descrição clara do seu trabalho; ✓ Definir claramente papéis e responsabilidade dos empregados;

	Ambiguidade de papéis	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausência de uma descrição clara do seu trabalho; ✓ Falta de clareza sobre o alcance de suas responsabilidades; ✓ Falta de clareza sobre os objetivos específicos da função. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fornecer ao trabalhador uma descrição precisa do seu trabalho; ✓ Definir claramente papéis e responsabilidade dos empregados;
	Responsabilidade do papel	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Grau em que o indivíduo é responsável pela segurança de outras pessoas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontrar soluções negociadas sobre a melhor forma de desempenho do papel.
	Relações interpessoais no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de oportunidade de expor seus problemas; ✓ Falta de apoio dos colegas, superiores ou subordinados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Criar mecanismos para que o trabalhador tenha oportunidades de expor suas queixas; ✓ Favorecer oportunidades de interação social; ✓ Favorecer oportunidades de ajuda mútua entre colegas de trabalho.
	Interface trabalho amigo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de tempo para se dedicar à família por causa do trabalho; ✓ Contaminação do comportamento em família pelos problemas do trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implantar horário de trabalho flexíveis; ✓ Implantar o horário em tempo parcial.
	Desenvolvimento de carreira	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de segurança no emprego; ✓ Pouca estabilidade na posição ocupada; ✓ Falta de oportunidades de explorar eficazmente as próprias capacidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar os empregados a desenvolverem competências pessoais e ter maior acesso aos recursos tecnológicos.

Fonte: Tamayo (2008).

As pressões por produtividade, condições desfavoráveis de trabalho, ausência de orientação por parte da chefia, ambiente organizacional desfavorável, entre outros inúmeros fatores, constituem fontes estressoras que farão com que o trabalhador tenha que lidar com questões psicológicas para o enfrentamento direto do estresse e de suas consequências ligadas ao desequilíbrio mental (MENEHINI; PAZ; LAUTERT, 2011).

Os fatores individuais estão ligados às condições intrínsecas ao indivíduo, ou seja, processos internos ao próprio indivíduo que estão ligados ao processo de enfrentamento do estresse. Algumas situações impostas e vivenciadas no ambiente de trabalho vão na contramão dos valores, crenças, situações emocionais e fatores psíquicos do sujeito, o que pode desencadear o estresse devido à não compatibilidade entre aquilo que o sujeito acredita e espera e aquilo que realmente acontece no seu ambiente de trabalho (LIPP, 2001).

Justamente esse processo de incompatibilidade entre valores e situações vivenciadas no ambiente laboral é que irá fazer com que os agentes estressores ganhem força e tenham um impacto mais nocivo ao sujeito, pois, conforme abordado na literatura, cada indivíduo reage de maneira diferente aos fatores ou agentes estressores. O adoecimento parte justamente deste ponto, ou seja, de acordo com o impacto gerado sobre o indivíduo é que serão mensuradas as reais chances de adoecimento mental por parte do indivíduo (ZILLE, 2008).

Autores como Maffia e Pereira (2014) apresentaram a seguinte abordagem sobre o tema:

A vulnerabilidade é outro fator individual que interfere na possível instalação de quadros de estresse. Representa a capacidade do indivíduo de enfrentar e suportar a situação de pressão na qual se encontra. Pessoas com maior vulnerabilidade têm menor capacidade de enfrentamento e acabam por sofrer com pressões de pequena intensidade. Já indivíduos com menor vulnerabilidade possuem uma estrutura psíquica mais rígida e apresentam maiores resistências individuais às situações de pressão. Mas quando os limites individuais são ultrapassados, o resultado é a tensão, podendo até resultar no estresse (MAFFIA; PEREIRA, 2014, p. 667).

Neste sentido, a teoria de Herzberg (1959) trazida por Sousa (2014), ajuda a entender quem são os fatores que influenciam o comportamento dos sujeitos, sendo eles divididos em fatores motivacionais (intrínsecos) e fatores higiênicos (extrínsecos). O

Quadro 4 ilustra de maneira resumida estes fatores.

Quadro 4 - Fatores Intrínsecos e Extrínsecos do trabalho

Fatores Motivacionais (Intrínsecos)	Fatores Higiênicos (Extrínsecos)
Promoções Reconhecimento Responsabilidade Realização	Remuneração Políticas Corporativas Qualidade de supervisão Condições físicas de trabalho Relacionamentos Interpessoais Segurança no emprego

Fonte: Sousa (2014, p. 10)

A visão de autores como Friedman, Christensen e Degroot (1998) é a de que muitas organizações tratam a vida profissional de pessoal dos trabalhadores como sendo uma espécie de competição, ou seja, uma disputa entre prioridades. Porém, os mesmos autores afirmam que o ganho em uma área pode significar uma perda significativa em outra, o que significa que frequentemente profissionais bem-sucedidos sacrificam a sua vida pessoal em prol do sucesso dentro das organizações. Isso vai ao encontro do que é abordado por Schermerhorn, Hunt e Osborn (1999), que alegaram que os acontecimentos da vida pessoal muitas das vezes têm reflexo direto no desempenho profissional do indivíduo, gerando, assim, fontes estressoras que podem impactar diretamente o seu desempenho. Alguns exemplos são dificuldades financeiras, problemas familiares e os problemas pessoais em si, que impactam a vida do profissional dentro e fora da organização.

Sendo assim, afirma-se que o estresse é resultante de qualquer mudança que venha a demandar a adaptação do indivíduo diante de determinada situação (LIPP, 2001). Sendo assim, todas as mudanças nas organizações, independentemente do seu porte, podem expor o indivíduo a determinados níveis de estresse. Isso demonstra que o fato de o Brasil ser um país com grandes mudanças, junto ao seu acelerado processo faz com que a população apresente altos índices de estresse.

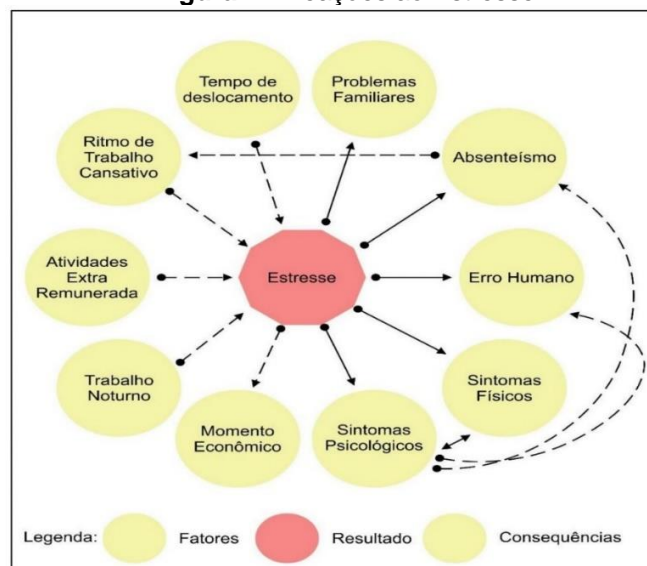
Todos esses levantamentos são compreendidos por Malvezzi (2000), que afirmou que as inovações ocorridas no ambiente profissional e a sua velocidade de ocorrência tendem a submeter o indivíduo a condições estressantes, o que faz com que haja o desenvolvimento de ações que visam assegurar aos trabalhadores ações compensatórias em atividades de lazer, como, por exemplo, o esporte e o processo de humanização no ambiente organizacional. Além disso, situações que envolvam

prazos e adaptação à utilização de novas tecnologias são mais alguns dos exemplos que abrangem o processo de agentes estressores sobre os trabalhadores de diversos ramos e segmentos da economia (STAM; STANTON, 2010; BARBOSA, 2018).

Diversas profissões são consideradas estressantes para os indivíduos, como é o caso de policiais militares, policiais civis, executivos de grandes empresas, advogados, motoristas de ônibus, profissionais da área da saúde e bancários (BACK, 2005; SILVA, 2008).

Por meio de um mapa de reações, é possível identificar os fatores que desencadeiam o estresse, os resultados e as consequências dos mesmos. O mapa elaborado por Amorim (2016) traz consigo vários fatores estressores, por exemplo o tempo de deslocamento, o ritmo de trabalho cansativo, as atividades extrarremuneradas, o trabalho em turnos e o momento econômico. Esses fatores provocam no indivíduo quadros de estresse, que tem impacto direto sobre o indivíduo e até mesmo sobre a sociedade. A partir daí, problemas familiares, o absenteísmo, o erro humano em atividades rotineiras e o aparecimento de sintomas físicos e psicológicos decorrentes do estresse começam a emergir, causando, de maneira resumida, segundo este modelo, uma espécie de ciclo vicioso. Ou seja, impactos como os apresentados na Figura 4 tendem a se repetir, caso não sejam tratados diretamente sobre o ponto de vista da eliminação ou controle dos agentes estressores que desencadeiam esses problemas.

Figura 4 - Reações ao Estresse



Fonte: Amorim (2016, p. 43)

Com isso, a autora aborda diversos fatores que têm impacto direto para o desenvolvimento do estresse no trabalhador e que, por consequência, acarretarão malefícios tanto no sentido profissional quanto pessoal do indivíduo. Em outras palavras, com o desenvolvimento do estresse, o trabalhador está sujeito a desenvolver fatores físicos e psicológicos que estarão ligados a doenças e à perda da capacidade produtiva.

2.3 O trabalho bancário e o estresse

Com as constantes mudanças e transformações do cenário mercadológico, as organizações estão cada vez mais inseridas em um contexto de alta rotatividade no que diz respeito ao uso e à adaptação de novas tecnologias, dentro de um mercado preparado e com elevados níveis competitivos. Com isso, pode-se afirmar que o setor bancário bem como os trabalhadores do setor passaram na última década por um processo de reestruturação, o que tem resultado na diminuição do quadro de pessoal, elevação nos níveis de exigência por parte das instituições no que diz respeito à qualificação profissional, desempenho de funções além do cargo contratado e flexibilidade por parte dos profissionais da área. Conforme Grisci, Scalco e Kruter (2011), o uso de novas tecnologias trouxe consigo o aumento da produtividade dos trabalhadores e do uso cada vez mais efetivo dos recursos disponíveis, o que, dentro do setor bancário, representa a exigência por novos conhecimentos e atitudes dos profissionais, em um ritmo cada vez maior e com constantes mudanças.

As instituições bancárias têm passado, nas últimas décadas, por transformações que marcaram não apenas o novo modo de operacionalização e produção em agências e postos de atendimento, mas também trouxeram consigo impactos relacionados diretamente à saúde do trabalhador do setor bancário (GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011). Conforme Marras e Veloso (2011), as mudanças estão ligadas principalmente ao desligamento de inúmeros funcionários do setor e ao fechamento de agências, reduzindo a mão de obra que lida diretamente com o atendimento ao público e a comercialização de produtos e serviços, sobrecarregando os demais trabalhadores com o excesso de funções e aumento significativo de metas de produção individuais. Além disso, o processo de informatização trouxe consigo uma maior capacidade de gestores acompanharem com maior precisão a produtividade de cada funcionário

dentro das agências bancárias. Tal aspecto gera, conseqüentemente, aos bancários o estresse ocupacional e o adoecimento mental ocasionado pela pressão e cobrança pela entrega de resultados, estando ligado diretamente também com os cortes de mão de obra e sobrecarga de trabalho (PAPARELLI, 2011; ARAÚJO, 2018).

Desse modo, pode-se afirmar que as reestruturações produtivas no setor bancário ocorreram em três fases, abrangendo o final dos anos 1980 e o início da década de 1990, estando em constante mudança até os dias atuais. A primeira e a segunda fases se resumem ao grande volume de demissões ocorridas no setor, estando aliadas ao alto investimento em tecnologias no setor, o que é visto pelas instituições financeiras como redução de custos operacionais, agilidade dos serviços prestados e a expansão do autoatendimento por parte dos clientes, sendo este predominante na segunda fase de reestruturação. A terceira fase e a mais recente está ligada à terceirização de processos que antes eram atividades-fins das instituições bancárias, com o objetivo de enxugar as estruturas operacionais e remodelar os perfis de negócios, criando, assim, novos produtos e serviços, segmentando clientes e seguindo as tendências econômicas das demais organizações (SILVA; PINHEIRO; SAKURAI, 2007).

No Brasil, conforme Moronte e Albuquerque (2021), a categoria de trabalhadores do setor bancário apresenta historicamente sintomas de estresse ocupacional e adoecimento ocasionado pelos fatores concernentes ao trabalho. Tal característica faz com que o setor seja conhecido popularmente pela forte pressão sobre os seus empregados e seja alvo constante de manifestações de sindicatos e instituições de defesa do trabalhador. O novo modelo produtivo surge como uma maneira de trazer maior rentabilidade às instituições bancárias, que incorporam cada vez mais o uso de canais digitais ao novo modo de consumo dos clientes e consumidores do setor, levando ao fechamento de agências e aumento do risco de desemprego (FONSECA; MEIRELLES; DINIZ, 2010).

Embora seja altamente lucrativo aos bancos implantar este novo modelo de negócios, por outro lado a saúde mental dos trabalhadores do setor fica comprometida, haja vista que demissões em massa cada vez mais são realidade neste setor e o investimento em tecnologia tem pressionado os trabalhadores a produzir cada vez mais e melhor (PETARLI *et al.*, 2015). Neste sentido, conforme Rezende e Abreu

(2003), o trabalho bancário contemporâneo é cada vez mais dependente e está ligado à Tecnologia da Informação (TI), o que faz com que as atividades e responsabilidades do setor estejam voltadas às plataformas computacionais, que realizam o processamento e armazenamento de dados. Por conseguinte, o referido setor adquire grande influência da tecnologia para a sua operacionalização.

Essa interdependência entre bancários e o setor de tecnologia de informação traz consigo impactos relacionados à adaptação de antigos profissionais que tiveram que se especializar e aprender a operacionalizar os novos meios de trabalho. Ou seja, as novas demandas por parte dos bancos, para que os profissionais cada vez mais se adequem aos novos mecanismos de trabalho, trazem consigo tensões e situações muitas das vezes estressantes, o que pode ser justificado pelas mudanças progressivamente mais rápidas na forma de organização do trabalho geradas pelas inovações tecnológicas (CARDOSO, 2013).

Dessa forma, o trabalhador bancário está rodeado de desafios para aumentar a produtividade e os lucros das instituições financeiras, vivenciando pressões constantes para o cumprimento das metas, exigências de qualificação, medo de assaltos e formas de gerenciamento que estimulam a competitividade. As consequências negativas de todas essas medidas se ilustram em larga escala nos indicadores de redução de postos de trabalho no setor bancário, bem como maior desgaste físico e mental da força de trabalho (LIMA *et al.*, 2019).

Além disso, segundo Grisci *et al.* (2006), pede-se ao sujeito da reestruturação produtiva do trabalho bancário um estilo de vida ou modo de existência que o constitua como sujeito da velocidade, do desapego a lugares, pessoas e modos de agir e de ser. A partir dessas perspectivas, percebe-se que, de maneira geral, as relações de trabalho no contexto bancário são incentivadas pela exacerbação do individualismo e pelas políticas de gestão da empresa, deixando de lado a solidariedade, construindo uma categoria fragmentada e evidenciando a ausência de colaboração entre os colegas (GRISCI; BESSI, 2004).

Como afirmam Santos, Siqueira e Mendes (2010), as novas formas de gestão do trabalho desestabilizam e desestruturam o coletivo, minando duplamente o espaço

político e democrático do trabalho e a possibilidade de construção de estratégias para transformar a realidade, contribuindo, assim, com o estresse no trabalho. Segundo Back (2005), algumas profissões, como a dos bancários, estão mais propensas a estresse no trabalho, níveis de qualidade de vida no trabalho menores e à queda de produtividade. Além disso, em geral, os empregados sofrem influência do estresse e estão expostos a uma pressão social que tem reduzido o seu tempo para si e aumentado cada vez as exigências de produção no trabalho.

Corroborando as perspectivas expostas, Koltermann *et al.* (2012) constataram, por meio de uma pesquisa realizada no setor bancário, que os principais eventos relatados como estressores na atividade e ambiente organizacional foram relacionados à pressão ou cobrança da chefia e exigência de metas, possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores, insuficiência de pessoal, acúmulo de funções e de responsabilidade, necessidade de seguir ordens do banco contrárias ao interesse próprio ou de clientes e risco de assalto. Silva, Pinheiro e Sakurai (2007) sinalizaram também, em um estudo realizado com bancários, o declínio de afastamentos em decorrência de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) e o aumento do absenteísmo por motivos de doenças relacionadas a transtornos mentais e comportamentais, decorrentes das constantes transformações ocorridas no setor e sobrecarga de trabalho.

Neste sentido, a literatura aponta que a reestruturação do setor bancário e as configurações do trabalho e formas de gestão têm refletido no aumento do estresse no ambiente laboral e, conseqüentemente na saúde do trabalhador. Foi constatado, inclusive, um aumento significativo de doenças como a síndrome do pânico e a síndrome da fadiga crônica, além do incremento de quadros como alcoolismo e depressão (SILVA; PINHEIRO; SAKURAI, 2007).

O trabalho bancário possui consigo altas cargas tensão, trazendo consigo elevados níveis de tensão nos profissionais do ramo. A gestão de dados de clientes por meio de recursos tecnológicos cada vez mais sofisticados constitui elemento motivador para que a profissão exija concentração e atenção contínua durante a execução das atividades rotineiras, além de maior exigência pela entrega de resultados e metas. Esse tipo de raciocínio e demanda constante por atenção fazem com que haja uma

sobrecarga mental por parte destes profissionais, e, conforme Jinkings (1995), tal aspecto soma-se aos novos programas de reorganização produtiva nas organizações, fomentando o medo de perda do emprego e demais fatores que impactam diretamente o psicológico dos bancários de instituições privadas.

Desse modo, verificam-se cada vez mais relatos de bancários que vêm sendo acometidos por doenças mentais e pela fadiga decorrente da jornada de trabalho exigente, uma vez que a redução do quadro funcional dentro das instituições financeiras tem se tornado uma realidade. Cita-se, igualmente, o medo da violência gerada em assaltos e sequestros. Sendo assim, o que se observa de estudos relacionados ao estresse no setor bancário é que, embora as organizações deste setor ofereçam benefícios como previdência suplementar, assistência médica, entre outros, os níveis de estresse estão cada vez mais relacionados à “cultura organizacional” dessas empresas. Esse conjunto de regras e normas que cercam a vida profissional dos bancários e causam elevados níveis de estresse, são resumidos por Cardoso (1997):

Analisando a ‘cultura organizacional’ dos bancos, constatamos que existe, uma grande quantidade de instruções circulares que prescrevem não só a forma correta de realizar cada tarefa – o chamado ‘trabalho prescrito’, mas também uma forma presumidamente correta de ser bancário. Ao lado disso, verificamos a forma como, efetivamente, o trabalho se realiza – o trabalho real – onde se atualizam as prescrições formais, tácitas, do Banco e também a forma que cada trabalhador encontra de lidar com a situação de trabalho dentro deste coletivo (Cardoso, 1997, p. 143).

Os autores descreveram o estresse ocupacional dos bancários vinculando-o também à investigação de fontes estressoras no ambiente de trabalho, ou seja, a partir da literatura, é possível identificar fases ou níveis de estresse que estão ligados diretamente com fatores que o ocasionam de maneira direta e indireta (KOLTERMANN *et al.*, 2012).

Além disso, o estresse ocupacional dos bancários, segundo Capitão (2010), muitas das vezes está ligado também ao cargo que os profissionais exercem ou ao tempo na profissão. Conforme levantado em sua pesquisa, Mattana e Grandó (2015) evidenciaram elementos como as metas abusivas e/ou inatingíveis, o acúmulo de funções e responsabilidades, a pressão psicológica, a ameaça de perda de emprego,

a preocupação com a avaliação do desempenho e a pressão dos clientes como alguns dos inúmeros fatores enfrentados no ambiente bancário, podendo gerar níveis de estresse em um nível bastante elevado.

Mais do que o estresse ocupacional, Zarife e Paz (2017) abordaram o conceito do estresse organizacional que tem acometido os bancários dentro das instituições financeiras, estresse este que envolve características da organização, podendo acometer os funcionários em diferentes níveis. Mensurar os níveis de estresse, segundo Viana *et al.* (2010), é importante inclusive para se estabelecer até que ponto haverá o comprometimento e a motivação por parte do trabalhador bancário em sua jornada dentro das instituições financeiras.

Entre os achados mais importantes da literatura analisada, foi possível perceber que, além de abordarem o estresse como um fator capaz de iniciar o surgimento de várias doenças dele derivadas, o mesmo pode e deve ser mensurado por meio de níveis ou fases (VIANA *et al.*, 2010). Conforme Selye (1965), os níveis de estresse são subdivididos em quatro categorias, nas quais diversos bancários estão inseridos de alguma forma, mas a maioria são do segundo nível em diante. O primeiro nível é um estado de alerta, ou seja, nesse momento, o corpo reage à falta de adequação da vida, e, muitas das vezes, o caminho para a melhora são as alterações no estilo de vida. O segundo nível é o de resistência, no qual sintomas como falta de memória, mal-estar e cansaço físico ficam mais evidentes, desencadeando impactos na vida pessoal do trabalhador. O terceiro nível é denominado como quase exaustão, cuja produtividade no trabalho começa a ser impactada e pode vir a desencadear impactos mais significativos, como esgotamento profissional. Por fim, a exaustão é o maior nível de estresse, que, quando não tratado, pode desencadear doenças mais sérias e até mesmo levar ao suicídio.

Diante disso, estudos como o de Capitão (2010) levam à conclusão de que muitos bancários estão inseridos nos níveis intermediários de estresse e mais altos, ou seja, o nível de resistência já é uma realidade para a grande maioria dos bancários, no mínimo, o que impacta diretamente sua saúde psíquica e física. Desse modo, somente com programas de gestão de pessoas cada vez mais eficientes é que as instituições bancárias conseguirão controlar os riscos de saúde causados pelo estresse e seus elementos, evitando, assim, o número de afastamentos, por exemplo, por parte dessa

categoria profissional (CUNHA *et al.*, 2016).

Do mesmo modo, Lourenço e Andrade (2020) expuseram que, em função de inúmeras transformações ocorridas no setor bancário, mais especificamente as mudanças tecnológicas e econômicas, as condições de trabalho dos bancários acabaram ficando comprometidas, não apenas no sentido da sobrecarga de trabalho, mas pelos elevados níveis de estresse diante do controle maçante por parte dos gestores. Além disso, Rodrigues e Mollica (2016) também argumentaram neste sentido, abordando questões relacionadas ao desenvolvimento de doenças físicas e psíquicas de bancários ocasionadas em sua grande parte pelas mudanças constantes ocorridas nos últimos anos, o que representa uma grande responsabilidade para o setor de gestão de pessoas dos bancos em tentar controlar estes impactos na saúde e na qualidade de vida dos trabalhadores bancários.

Dito isso, é importante ressaltar que o estresse está presente na sociedade de uma maneira geral, apresentando índices muito elevados dentro das empresas, sobretudo nas instituições bancárias. Isso se dá pelas condições de trabalho expostas e pelas cobranças de metas e resultados, e embora seja um tema cuja abordagem se estende por anos, algumas empresas ainda apresentam uma certa resistência em investir em melhorias no processo de trabalho, o que minimizaria os impactos causados diretamente na qualidade de vida e na saúde física e mental dos trabalhadores (SILVA, 2008).

Prova da importância de abordagem do tema são os dados obtidos na pesquisa *Staying@Work – Health & Productivity*, realizada em 2016 pela Watson em 56 empresas do Brasil, a qual mostrou que o estresse é o principal risco à saúde dos trabalhadores e aos resultados das organizações, conforme apresentado no Quadro 5. Essa abordagem tem sido levantada não apenas no Brasil, mas no restante do mundo, como, por exemplo, nos Estados Unidos, Europa, América Latina, entre outros.

Quadro 5 - Principais riscos à saúde e produtividade nas Organizações

Classificação	Global	E.U.A.	Europa, Oriente Médio e África	América Latina	Brasil	Ásia Pacífico
1	Estresse (64%)	Estresse (75%)	Estresse (74%)	Estresse (72%)	Estresse (62%)	Falta de Atividade Física (52%)
2	Falta de Atividade Física (53%)	Excesso de peso/obesidade (70%)	Falta de Atividade Física (45%)	Falta de Atividade Física (53%)	Falta de Atividade Física (44%)	Estresse (44%)
3	Excesso de peso/obesidade (45%)	Falta de Atividade Física (61%)	Presenteísmo (33%)	Excesso de peso/obesidade (47%)	Presenteísmo (42%)	Excesso de peso/obesidade (32%)
4	Nutrição Ruim (31%)	Nutrição Ruim (50%)	Excesso de peso/obesidade (32%)	Presenteísmo (40%)	Excesso de peso/obesidade (40%)	Falta de sono (30%)
5	Falta de sono (30%)	Falta de sono (35%)	Nutrição Ruim (31%)	Nutrição Ruim (36%)	Nutrição Ruim (36%)	Presenteísmo (23%)

Fonte: Watson (2016)

Tão importante quanto compreender os elementos que envolvem o estresse e os seus impactos em trabalhadores do setor bancário seria levantar as principais doenças ocasionadas pelo mesmo, tendo em vista o tratamento de tais enfermidades (LOPES, 2012). Uma delas é a Síndrome de *Burnout*, um distúrbio psíquico causado pela exaustão extrema do indivíduo, estando relacionada diretamente ao trabalho e aos seus elementos (REATTO, 2014).

Diversos estudos como o de Coelho (2018) trazem resultados que demonstram que construtos e características do estresse devem ser criteriosos e continuamente estudados, uma vez que os altos níveis de exposição ao estresse ocupacional estão presentes na profissão bancária, o que denota indícios de que fatores específicos da profissão podem se tornar responsáveis por transtornos mentais entre os trabalhadores do setor.

Doenças e enfermidades estão ligadas diretamente ao estresse, argumento este presente em Franco e Gomes (2018), sendo que as principais, segundo os autores,

relacionadas aos trabalhadores do setor bancário são insônia, depressão, problemas cardíacos, hipertensão, crises de ansiedade, dificuldade de memorização, doenças de pele, entre outras. Conforme Paparelli (2011), estes são alguns dos inúmeros motivos do aumento significativo das queixas e do afastamento por parte dos bancários de seus postos de trabalho, fazendo com que as instituições bancárias tenham que estar cada vez mais voltadas à precaução do surgimento de doenças relativas ao estresse e ao desenvolvimento de programas de qualidade de vida no trabalho cada vez mais eficientes.

2.4 Funcionalidade da Organização

As fontes de pressão e insatisfação causadoras do estresse ocupacional são compreendidas como sintomas ligados à saúde do indivíduo sob diversos aspectos, como, por exemplo, as fontes individuais, sociais e extrínsecas ao trabalho, que estabelecem uma relação com os aspectos pessoais do indivíduo, repercutindo nos sintomas apresentados pelos mesmos, que podem ser de ordem individual, que denomina-se saúde, e/ou organizacional, quando é denominada de funcionalidade (COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988; PAIVA; COUTO, 2008).

A saúde do indivíduo e a funcionalidade da organização são variáveis de interesse deste estudo. São aquelas consideradas conseqüentes do estresse ocupacional, sendo este estudo voltado a identificar e analisar tais variáveis no contexto da pandemia de COVID-19. Diante do contexto deste estudo, ou seja, em um cenário de pandemia, as ações da organização voltadas ao tratamento de políticas, processos e conduta por parte da gestão organizacional em prol da preservação da saúde dos trabalhadores do setor bancário podem influenciar diretamente a funcionalidade da organização, o que faz com que a gestão eficiente seja cada vez mais necessária tendo em vista a saúde dos trabalhadores.

Desse modo, quando se aborda o tema funcionalidade organizacional diante de tal contexto, tem-se o papel do gestor como figura central, uma vez que cabe ao mesmo identificar as estratégias de enfrentamento que são utilizadas pelos indivíduos em situações específicas, como o caso da pandemia, e analisar se as condições dessas estratégias que foram desenvolvidas promovem ou não uma adaptação positiva e

efetiva (FOLKMAN; LAZARUS, 1991).

Sendo assim, para o desenvolvimento deste estudo, a funcionalidade da organização envolve, entre outras dimensões, aquelas voltadas ao impacto das mudanças nos processos de trabalho, como a questão da quantidade de trabalho exigida, as mudanças organizacionais e o tipo de controle envolvido nos processos de trabalho no setor bancário, indo ao encontro de diversas variáveis relacionadas à saúde mental e saúde psíquica dos trabalhadores. Desse modo, pode-se afirmar que a funcionalidade da organização gera consigo impactos diretos na saúde dos trabalhadores no setor bancário, acarretando o desenvolvimento do estresse ocupacional, quando considerado o contexto da pandemia de COVID-19 (CASTRO *et al.*, 2020).

Ao se abordar o tema funcionalidade organizacional, vale sublinhar que é necessária a averiguação da presença do nível adequado de saúde do indivíduo, seja no seu aspecto físico, mental ou psíquico, o que irá suscitar a diminuição de afastamentos por doenças ligadas aos processos de trabalho, bem como o aumento do estresse ocupacional e as suas variáveis. Sendo assim, é importante ter em mente que os impactos negativos à saúde física e mental do indivíduo tendem a trazer disfunções organizacionais, que, segundo Prado (2016), são as funções que se realizam de forma anormal dentro da empresa, ou seja, as disfunções são uma espécie de irregularidades ou anormalidades que se efetuam nos processos administrativos das organizações e que têm grande influência na qualidade administrativa das organizações.

É importante ressaltar que há uma relação direta entre saúde do indivíduo e funcionalidade da organização, conforme apontam Paiva e Couto (2008). No setor bancário e diante de um contexto de pandemia, caso os profissionais sintam um intenso cansaço, nervosismo, medo, irritação, desmotivação, falta de apoio, entre outros, inclusive com posição contrária às decisões organizacionais, fica nítido que tais variáveis tenham repercussão direta na funcionalidade da organização, no sentido de baixa produtividade, precariedade no atendimento ao público, desrespeito às normas da organização, afastamentos cada vez mais recorrentes etc. Nesse sentido, é relevante enfatizar a importância da relação entre trabalhador e organização no

contexto da gestão e responsabilidade individual, uma vez que a cobrança excessiva por metas e resultados por parte das instituições do setor bancário pode causar adoecimento e comportamentos negativos e discrepantes para a funcionalidade da organização, ainda mais quando se trata de um contexto pandêmico, em que o risco e o medo de contágio por parte dos trabalhadores são cada vez maiores (CRUZ *et al.*, 2020).

A relação entre estresse ocupacional, saúde do indivíduo e funcionalidade da organização tem sido explicada pelos autores Cooper, Sloan e Williams (1988), Lazarus e Folkman (1984), Folkman e Lazarus (1991), Paiva e Couto (2008), Tamayo (2008), entre outros. Desse modo, é importante enfatizar que este estudo visa relacionar tais dimensões dentro do setor bancário, frente ao o contexto da pandemia de COVID-19, ou seja, relacionar os impactos do estresse ocupacional e funcionalidade da organização na saúde de bancários que atuaram na linha de frente no período da pandemia do coronavírus. Diversas foram as estratégias adotadas pelo banco estudado para enfrentamento dos impactos causados pela pandemia, principalmente aqueles voltados para preservação da saúde de funcionários e clientes dentro das agências bancárias. O rodízio semanal de funcionários em trabalho remoto, os processos de sanitização das agências, o fornecimento de máscaras e objetos para uso pessoal, o processo de fechamento antecipado para atendimento ao público nas agências, entre outros foram alguns dos processos adotados pela instituição à época. Porém, a cobrança por resultados e metas não deixou de ser algo presente no dia a dia dos bancários, que muitas das vezes se viam em um contexto de medo pelo contágio da doença e pressionados pelo cumprimento de resultados. Tais fatores tiveram impacto direto na funcionalidade da organização, na medida em que houve um grande número de afastamentos dos trabalhadores por motivos à saúde mental dos mesmos, afetando diretamente o atendimento das agências e provocando sobrecarga de trabalho sobre os profissionais que continuaram atuando normalmente. Todos esses elementos em conjunto fizeram com que processos de demissão e reestruturação organizacional fossem acelerados, trazendo ainda mais incertezas aos trabalhadores e causando a queda de produtividade por parte de muitos profissionais.

2.5 COVID-19

É indispensável realizar um levantamento sobre a COVID-19 no presente estudo sob a ótica dos seus impactos na saúde mental de trabalhadores dos principais setores afetados diretamente pela doença, com maior propensão à contaminação, como é o caso do setor bancário. Menciona-se isso porque, desde o seu anúncio em 2019, houve um significativo aumento nos casos envolvendo transtornos mentais comuns, principalmente no que diz respeito a quadros de estresse agudo, o que afetou a população mundial como um todo (CRUZ *et al.*, 2020).

A recente pandemia de *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) foi assim denominada por ter sido notificada mundialmente no ano de 2019, pelo governo chinês, sendo gerada pelo coronavírus 2, denominado de *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV-2) (LIANG, 2020). Essa situação trouxe consigo diversos desafios à sociedade em escala global, impactando diretamente aspectos físicos e psicológicos de toda a população mundial, pois trata-se de um evento de grande escala e potencialmente estressante, quando são consideradas as formas e medidas de combate e prevenção à doença, bem como os seus aspectos políticos, econômicos e, sobretudo, sociais (CORREIA; LUCK; VERNER, 2020).

Os seus impactos devem ser analisados sob diversas óticas, especialmente acerca do impacto na saúde mental da população, devido a sua grande capacidade de alterações emocionais, cognitivas e comportamentais, pois, além do impacto letal sobre milhões de seres humanos infectados, traz, sobretudo, o medo e a mudança de hábitos de praticamente toda a população mundial (SHONKOFF, 2020).

Do ponto de vista acadêmico, diversos são os estudos que vêm sendo realizados e publicados nas principais bases de dados acadêmicos (Scielo, Spell, Anpad) sobre o estresse ocupacional no contexto da pandemia de COVID-19, até mesmo como uma forma de associação e novas descobertas dentro dessa temática. Estudos sobre o comportamento da saúde mental durante a pandemia demonstraram que houve uma prevalência de sintomas de estresse na população brasileira, tendo como principais variáveis o medo de infecção, frustração, tédio, falta de suprimentos, perdas financeiras, entre outras inúmeras variáveis, como solidão e o luto (DUARTE *et al.*,

2020; GOULARTE *et al.*, 2021). Além disso, o medo de morrer está aliado à reestruturação da rotina doméstica regular e a perda dos meios de subsistência, o que significa um aumento do estresse desde o início da pandemia (MOREIRA; COSTA, 2020).

Considerando o tema e os seus impactos nocivos à saúde física e mental de toda a população, foi criada a “cartilha para enfrentamento do estresse em tempos de pandemia” (WEIDE *et al.*, 2020). Essa cartilha tem como objetivo contribuir com ações de enfrentamento a COVID-19, com estratégias que visam ao bem-estar no dia a dia de toda a população afetada em relação à sua saúde mental. A sua promoção vai ao encontro de ações de prevenção e tratamento enfatizadas pelos estudiosos da área da psicologia, especialmente com o surgimento da psicologia positiva (KEYES, 2007). Sua abordagem vai além do fator da ausência ou não de transtornos mentais quando se aborda a questão da saúde mental do indivíduo, estando, assim, focada nas potencialidades humanas e em questões ligadas ao estresse, bem-estar e a estratégias de adaptação (HIRSCHLE; GONDIM, 2020).

A cartilha foi elaborada de acordo com os novos debates e conhecimentos produzidos na área da psicologia e áreas afins nos últimos anos, buscando atingir diversos públicos com uma linguagem que facilite a compreensão e adaptação por todos os envolvidos no processo (CORREIA; LUCK; VERNER, 2020). A Figura 5 apresenta um pequeno trecho da referida cartilha e demonstra, de maneira resumida, alguns dos principais sintomas de estresse e ansiedade.

Figura 5 - Sintomas de estresse e ansiedade na COVID-19

[Retornar ao início](#)

... Como reconhecer os sintomas de estresse e ansiedade?

Cada um possui reações diferentes ao estresse e à ansiedade, mas os sinais mais comuns incluem:

Sinais físicos:

- Falta de ar (na ausência de um resfriado ou outro problema respiratório).
- Dor de cabeça.
- Dores musculares.
- Aumento dos batimentos cardíacos.
- Alterações drásticas do apetite e do sono (falta ou excesso).
- Má digestão.
- Sensação de "queimação" ou "peso" no estômago.
- Diarreia.
- Prisão de ventre.
- Cansaço e falta de "energia".
- Tensão muscular.
- Dores em geral sem causa aparente.
- Tremores.
- Piora no quadro geral de quem já tem uma doença.

Sinais emocionais:

- Emoções excessivas e persistentes de tristeza, raiva, culpa, medo ou preocupação.
- Humor deprimido.
- Desânimo.
- Irritação ou sentir que está com "os nervos à flor da pele".
- Indiferença afetiva (uma sensação de "tanto faz", de estar "frio" afetivamente).

Sinais comportamentais:

- Discussões e perda de paciência com as pessoas.
- Evitar expressar e compartilhar sentimentos.
- Aumento ou abuso de substâncias (remédios, álcool, cigarro e drogas).
- Violência.
- Agitação.

Caso sinta que precisa de ajuda especializada, consulte o Disque Saúde (número de telefone 136) para instruções.

Em caso de sofrimento psíquico intenso, você também pode contar com o Centro de Valorização da Vida (CVV) que oferece apoio emocional através do número de telefone 188.



Sinais cognitivos:

- Dificuldade de lembrar informações e ter "brancos" de memória.
- Dificuldade de concentração nas tarefas.
- Dificuldade de tomar decisões.
- Confusão.
- Pensamentos repetitivos e intrusivos (que "invadem a mente") sobre temas desagradáveis.



5



Fonte: Cartilha para enfrentamento do estresse em tempos de pandemia (2020, p. 5).

Com o anúncio da OMS no início de 2020 sobre o surto do novo coronavírus causador da COVID-19, diversos setores da economia tiveram que se adaptar a um novo modelo de trabalho, principalmente aqueles ligados ao atendimento direto ao público. Devido à alta capacidade de transmissão do vírus, medidas ao redor do mundo foram tomadas com o intuito de conter a expansão e a contaminação da população e de profissionais em seu ambiente de trabalho.

Diversas medidas de proteção e segurança foram impostas aos trabalhadores que estão inseridos dentro dos setores considerados como essenciais no Brasil, entre eles os trabalhadores do setor bancário. Conforme aponta Cruz *et al.* (2020), os profissionais expostos diariamente ao risco de contaminação, como é o caso dos bancários, por exemplo, trabalham com o medo da contaminação e a pressão por

parte das organizações em cumprirem rigorosamente protocolos de segurança que têm o intuito de evitar o contágio,. Os aspectos enunciados sobrecarregam emocionalmente os profissionais, deflagrando o aumento do estresse, esgotamento emocional e mental, maiores sinais de irritabilidade e, em alguns casos, a redução do desempenho das funções que lhes são atribuídas.

Diante da atual situação delineada pelo coronavírus, bancários se viram obrigados a se adaptarem ao novo modelo emergencial adotado pelos bancos, para que não houvesse a paralisação dos trabalhos. Dentro das agências bancárias, os horários de atendimento ao público foram reduzidos de 6 horas para 4 horas em todas as capitais do país, depois de uma forte pressão sindical sobre os gestores das instituições financeiras.

Além disso, o uso de máscaras e os protocolos de segurança, bem como a redução do público dentro das agências, trouxe consigo uma severa mudança no modelo de atendimento e na gestão do tempo por parte dos bancários, que se viram sobrecarregados pelo atendimento não presencial e pelo risco enfrentado diariamente dentro do seu ambiente de trabalho. Segundo dados da pesquisa de Ribeiro *et al.* (2020), a pressão sobre os bancários para o alcance de metas e resultados teve um impacto ainda mais negativo nesse período de pandemia, pois com um cenário econômico desfavorável, fica cada vez mais difícil a comercialização de produtos e serviços dentro do ambiente bancário.

Entre as diversas mudanças ocorridas no período de pandemia, uma das mais significativas foi a adoção por parte dos bancos do modelo de trabalho remoto, ou seja, o home office. Esse novo cenário trouxe consigo o aumento de transtornos mentais, e, no ano de 2020, houve um aumento significativo de bancários com problemas relacionados a estresse, ansiedade e depressão, além dos aumentos no número de trabalhadores com quadros de esgotamento profissional decorrente da carga de trabalho no modelo remoto (GOMES, 2020).

2.6 Proposição de modelo teórico de estresse ocupacional no contexto bancário

Esta seção apresentará o modelo teórico de estresse ocupacional, considerando o

contexto do setor bancário, tendo como base o fenômeno do estresse, as questões relativas à funcionalidade da organização e o contexto da pandemia de COVID-19. Em um primeiro momento, busca-se alinhar os conceitos e as características de cada dimensão, para em seguida descrever mais a fundo o modelo teórico proposto.

Este modelo relacional teórico representa um esforço de interligar as três grandes dimensões abordadas neste estudo, contribuindo de maneira teórica e metodológica para novas perspectivas de pesquisa, do ponto de vista das variáveis que cercam o contexto de pandemia e as suas consequências no atual cenário vivenciado pelos bancários e as estratégias organizacionais futuras.

A partir do modelo proposto por Cooper, Sloan e Williams (1988), o estresse é analisado do ponto de vista da relação entre indivíduo e organização, considerando os fatores que envolvem ambas as partes, conforme demonstrado na Figura 6:

Figura 6 - Modelo dinâmico de estresse ocupacional



Fonte: Cooper; Sloan e Williams (1988)

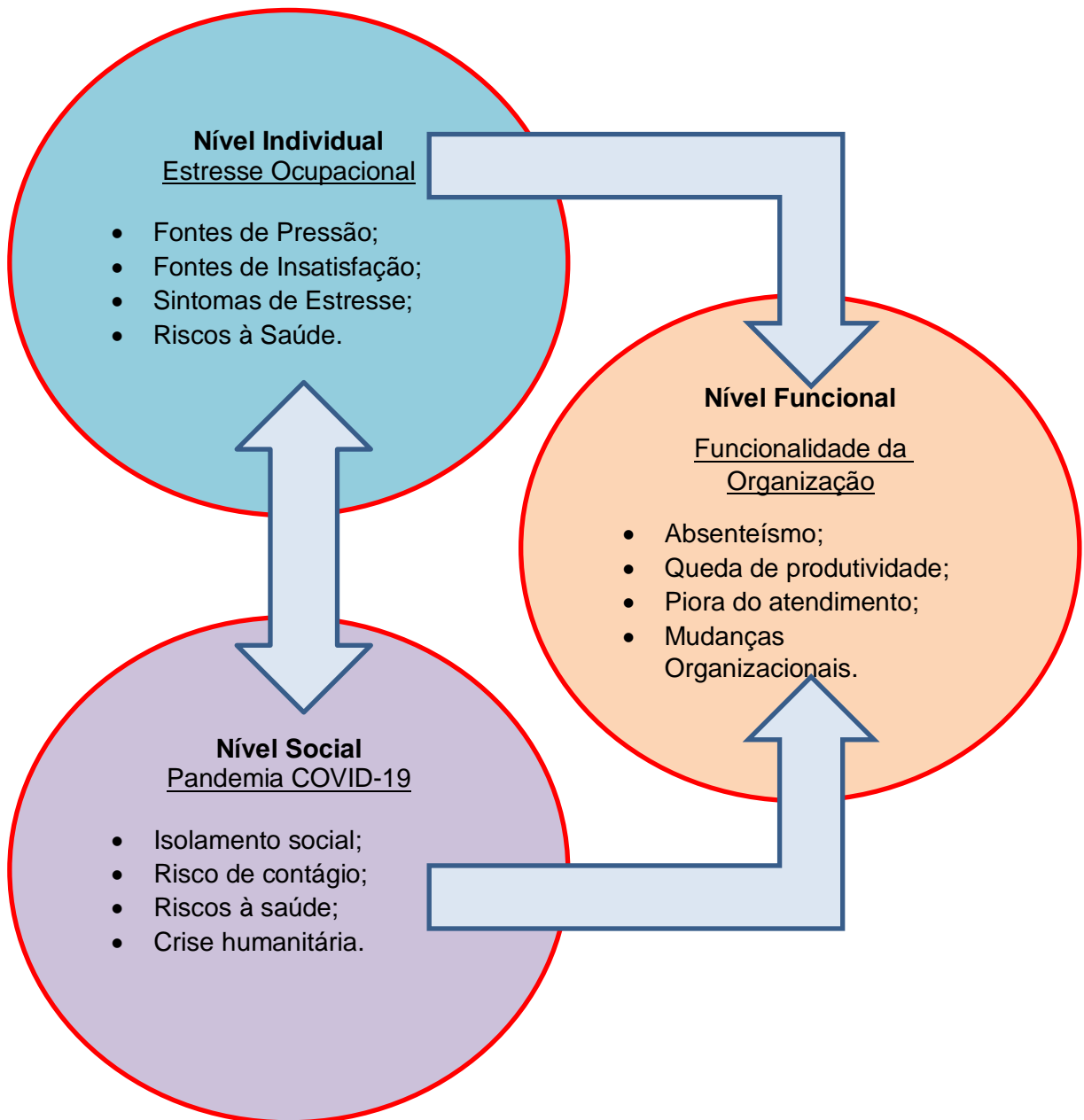
Os fatores intrínsecos ao trabalho referem-se a aspectos inerentes à natureza do trabalho, seu conteúdo e a carga de trabalho, além das condições físicas oferecidas aos funcionários. O papel na organização tem relação com os conflitos decorrentes do desempenho das funções dos funcionários, o controle do trabalho pelo supervisor

e o grau de responsabilidade e/ou autonomia na tomada de decisões. O relacionamento interpessoal engloba o nível de disponibilidade, apoio ou isolamento dos pares com o funcionário, bem como os possíveis conflitos de personalidade entre eles. A progressão na carreira diz respeito à segurança no trabalho e às oportunidades de crescimento que a empresa disponibiliza a fim de compensar, valorizar e promover o desempenho do trabalhador. A estrutura e o clima organizacional referem-se à comunicação organizacional, clima de trabalho, políticas e valores difundidos pela organização, recursos financeiros colocados à disposição dos funcionários, entre outros. Por fim, a interface casa e trabalho observa pontos referentes à conciliação da vida pessoal e profissional, o apoio ou insegurança/instabilidade da família do indivíduo, conflitos sociais, dificuldades financeiras, entre outros. Este último fator pode tanto referir-se ao estresse no trabalho que se estende para a vida em família quanto o contrário (HESPANHOL, 2005; KILIMNIK *et al.*, 2012; PERES, 2014).

Diante do exposto, cabe ressaltar que a escala de estresse ocupacional dos autores Cooper, Sloan e Williams (1988), utilizada nesta pesquisa e validada no Brasil por Paiva e Couto (2008), serviu de base para o modelo proposto neste estudo, adaptado para o contexto bancário e que envolve a relação entre três dimensões: estresse ocupacional, funcionalidade da organização e contexto da pandemia de COVID-19. Em outras palavras, este estudo tem como principal objetivo identificar a inter-relação entre os fatores e sintomas do estresse com a funcionalidade da organização, trazendo em conjunto as principais variáveis que compõem o contexto pandêmico, inclusive com vistas ao período pós-pandemia e a expectativas de futuro no setor bancário.

Para a sua execução, este estudo propôs a construção de um modelo relacional, em que foram utilizadas, além da escala de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), as variáveis de emergência da pandemia de COVID-19 e os aspectos relacionados à funcionalidade da organização. Sendo assim, as três dimensões centrais deste estudo foram analisadas diante das suas características e relações entre si, para que as questões voltadas à saúde do indivíduo, cenário de pandemia e funcionalidade da organização no setor bancário pudessem ser verificadas e testadas, conforme apresentado na Figura 7.

Figura 7 - Modelo teórico de estresse ocupacional e funcionalidade organizacional no contexto da pandemia de COVID-19



Fonte: Desenvolvida pelo autor.

Finalizada a discussão acerca da abordagem teórica adotada na condução do presente estudo, no próximo capítulo apresenta-se o percurso metodológico adotado.

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Este capítulo contempla os procedimentos metodológicos orientadores da pesquisa, considerando o tipo de pesquisa, abordagem, método, população e amostra. Também serão apresentadas as técnicas a serem utilizadas para coleta e análise dos dados.

3.1 Tipo, abordagem e método de pesquisa

Para se alcançar os objetivos do estudo, esta pesquisa se caracterizou como uma investigação do tipo descritiva, na medida em que busca descrever os fatores que contribuem para a ocorrência do estresse ocupacional diante do contexto da pandemia de COVID-19, em bancários que atuam em agências de um banco privado localizado no estado de Minas Gerais. A pesquisa descritiva propõe-se, sobretudo, a apresentar as características de determinado fenômeno ou população e/ou estabelecer relações entre variáveis (TRIVIÑOS, 1987). Sua função se limita a conhecer a frequência com que o fenômeno acontece ou como funciona e se estrutura em um determinado contexto. Preconiza, ainda, fazer a identificação, o registro e a análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o processo ou o fenômeno (GIL, 2008).

No concernente à abordagem, trata-se de um estudo quantitativo, que se destaca pela objetividade e visa identificar relações entre variáveis, utilizando-se de critérios probabilísticos para a seleção de amostras, de instrumentos estruturados para a coleta de dados e de técnicas estatísticas para analisá-los. Além disso, seus resultados são passíveis de generalização para a população estudada (COLLIS; HUSSEY, 2005). Marconi e Lakatos (2007) complementaram que a pesquisa quantitativa considera classificar e analisar as opiniões e as informações, traduzindo-as em números.

No que diz respeito ao método a ser utilizado, dentro do contexto da abordagem quantitativa, o desenvolvimento do estudo dar-se-á por meio do método de pesquisa *survey*. O objetivo da pesquisa *survey* é a obtenção de informações quantitativas sobre um determinado grupo de pessoas, sendo este método o mais indicado quando se deseja responder questões que expressem opiniões, costumes ou características

de um determinado público-alvo (BABBIE, 1999). Além disso, segundo Babbie (1999), trata-se de um método que é provavelmente um dos melhores para que haja a coleta de dados primários, que visam descrever uma população em que a observação direta acaba sendo dificultada devido ao tamanho da mesma.

3.2 Unidade de observação, população e amostra

A unidade de observação deste estudo é uma instituição financeira privada brasileira localizada em todos os estados do país. Possui, segundo dados levantados no 2º trimestre de 2021, cerca de 80 mil funcionários em aproximadamente 3 mil agências localizadas no Brasil. Com um lucro líquido de cerca de R\$ 6 bilhões no segundo trimestre de 2021, representa o segundo maior banco em lucratividade que está em atividade no país, caracterizando-se por ser uma das maiores instituições financeiras do setor bancário brasileiro. Segundo dados levantados junto ao Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e região em 2021, o banco que será alvo deste estudo está presente em aproximadamente 240 cidades no estado de Minas Gerais, apresentando cerca de 400 agências. Esses dados vêm sofrendo constantes atualizações devido às novas políticas do banco de fechamento de agências e digitalização dos processos de atendimento.

O estudo foi realizado com os bancários que atuam nas agências no estado de Minas Gerais do referido banco, lidando diretamente com o atendimento ao público, em seus mais variados cargos e tempo de experiência na execução das atividades inerentes ao setor bancário. Em suas mais variadas rotinas e atividades, os bancários estão inseridos em um contexto no qual são responsáveis pelas rotinas de pagamentos, saques, atendimento ao cliente, aconselhamento financeiro, análise de empréstimos e crédito e venda de produtos, além de atividades inerentes às questões administrativas de gestão e acompanhamento de processos internos da organização.

A população de um estudo consiste no universo pesquisado, devendo ser definida da forma mais precisa possível (ROSENTAL; FRÉMONTIER-MURPHY, 2002). Para Gil (2008), a população abarca um grupo definido de elementos que possuem determinadas características a serem investigadas. A população pesquisada envolveu bancários, que exercem suas atividades em agências bancárias de uma instituição

privada localizada no estado de Minas Gerais, em meio à pandemia de COVID-19, e os mesmos constituirão os sujeitos da pesquisa. O banco possui no estado mineiro cerca de 3.500 funcionários atuando diretamente em agências e postos de atendimento localizados em cerca de 240 cidades.

Em relação à amostra, esta consiste em uma parte do universo ou da população por meio da qual se estabelecem ou se estimam as características deste universo ou população (GIL, 2008). Nesta pesquisa, foi analisada uma amostra de 306 sujeitos da população que atua no estado de Minas Gerais. Importante destacar aqui que a amostra deste estudo foi selecionada seguindo os critérios de acessibilidade e conveniência.

3.3 Instrumento de pesquisa e coleta dos dados

Para a coleta de dados, buscou-se realizar a aplicação de um questionário, sendo este caracterizado como uma técnica de pesquisa que compreende um número expressivo de dados, sendo possível atingir uma área geográfica ampla e obter de maneira rápida respostas precisas. Em outras palavras, essa técnica permite abordar um maior número de pessoas em um mesmo espaço de tempo. Trata-se de um instrumento indicado para pesquisas científicas, do ponto de vista da racionalização do pessoal e tempo, ou seja, proporciona um número expressivo de dados de forma simultânea, com a obtenção de respostas mais ágeis, trazendo liberdade nas respostas em razão do anonimato e menor risco de distorção, haja vista que não há uma influência direta do pesquisador nas respostas angariadas (MARCONI; LAKATOS 2007).

Um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquirição de um grupo representativo da população em estudo (AMARO; PÓVOA; MACEDO, 2005). Além disso, segundo Tanaka (2001), um questionário é um instrumento para levantar informações coletadas sem a interferência do avaliador/pesquisador. Um questionário de perguntas fechadas foi aplicado na etapa de coleta de dados. Em geral, o questionário é composto de perguntas selecionadas após a realização de testes, visando à obtenção de informações confiáveis da amostra selecionada e a garantia de um retorno expressivo

e confiável (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Para a coleta de dados neste estudo, foi utilizado um questionário aderente ao modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), validado por Couto e Paiva (2008) no Brasil, sendo adaptado e revalidado para a categoria de bancários diante do contexto da pandemia de COVID-19 (Apêndice B). Para a realização da etapa de coleta de dados, foram colocados em prática os instrumentos e as técnicas de coleta de dados elaborados para o estudo (MARCONI; LAKATOS, 2007).

O questionário em questão foi construído considerando uma escala *Likert*. Esse formato de escala foi criado em 1932 pelo professor Rensis Likert. Tal modelo de questionário tem como intuito a utilização de uma escala para identificar a atitude dos entrevistados em relação aos objetos ou variáveis de estímulo fornecidos, baseando-se na escala que varia entre o discordar totalmente de algo até o seu oposto, ou seja, a concordância total com aquilo que é apresentado.

A escala utilizada neste estudo varia entre a categoria de seis pontos, sendo “discordo totalmente” até “concordo totalmente”, pelo fato de ser suficiente para a obtenção de respostas satisfatórias durante o estudo proposto e de haver uma simetria entre os pontos negativos e positivos, facilitando de certa maneira a aplicação e compreensão dos dados (CUMMINS; GULLONE, 2000).

No processo de construção e validação do questionário, buscou-se estruturar um instrumento que trouxesse um número suficiente de questões e utilização de afirmativas claras, evitando respostas aleatórias e que possam gerar dúvidas ou dados imprecisos no estudo. Além disso, a escala foi construída de forma linear e gradativa, evitando espaços sem importância de um extremo ao outro, ou seja, foram incluídas respostas em todo o intervalo da escala *Likert*, assim como é indicado na teoria (CUMMINS; GULLONE, 2000).

Em um primeiro momento, a versão preliminar do questionário era composta por 200 variáveis, sendo dividida em 3 partes. Porém, tal versão foi submetida durante o mês de março de 2022 a um painel de especialistas, composto por 4 profissionais de programas de pós-graduação *stricto sensu* em Administração, sendo todos doutores

na área e com experiência em pesquisas quantitativas e qualitativas sobre o tema estresse ocupacional. Três destes especialistas eram vinculados a programas *stricto sensu* vinculados à região Sudeste do Brasil, enquanto um deles era vinculado a programas da região Nordeste do país. Após a submissão ao painel de especialistas, houve o recebimento por *e-mail* do parecer de todos, durante o mês de março de 2022, com observações que foram consideradas para que se chegasse à versão final do questionário, sendo composto por 80 variáveis (Apêndice B).

Durante o mês de abril de 2022, foi realizado um pré-teste com 30 sujeitos de unidades bancárias, tendo como principal objetivo verificar se a versão final do questionário apresentava uma semântica adequada, ou seja, se o mesmo era compreensível aos sujeitos no que diz respeito às variáveis envolvidas e contexto apresentado. Além disso, com o pré-teste realizado, foi possível empreender análises estatísticas preliminares para identificar possíveis inconsistências estatísticas do instrumento. Com isso, pequenos ajustes foram realizados, e, no início do mês de maio de 2022, a versão final estava pronta para a coleta oficial junto aos bancários da instituição pesquisada. Desse modo, o questionário final foi composto por 4 partes e 10 seções.

Antes de dar início às respostas do questionário, era apresentado ao respondente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A), que trazia informações detalhadas aos sujeitos sobre os principais objetivos e justificativas para a realização da pesquisa, bem como dados do pesquisador responsável e da instituição de ensino, para que o mesmo pudesse entrar em contato, caso tivesse alguma dúvida ou manifestação. Após concordar e dar o aceite no TCLE, o respondente era encaminhado para o início das questões que compunham o questionário.

A primeira parte do questionário foi composta por variáveis voltadas à coleta de dados sociodemográficos e profissionais dos bancários envolvidos na pesquisa. Ao todo, a primeira parte do questionário era composta por 8 questões. A segunda parte do questionário foi elaborada com oito seções, utilizando-se da escala já validada e adaptada no Brasil por Couto e Paiva (2008), do modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), sendo composto pelos construtos propensão ao estresse, fontes de pressão, fontes de insatisfação e estratégias de combate ao

estresse. Ao final, a parte 2 do questionário apresentou 60 questões.

A terceira parte do questionário abordou a funcionalidade da organização, sendo composta por 10 questões. Assim como a terceira parte, a quarta e última parte do questionário não possuía seção, e foi composta também por 10 questões, abordando a saúde do indivíduo no setor bancário e a pandemia de COVID-19. O Quadro 6, a seguir, apresenta os construtos e as variáveis inicialmente utilizadas no presente estudo.

Quadro 6 - Construtos e variáveis do estudo

Construto	Variáveis	Indicador
Propensão ao Estresse	Você diria ter uma “estrutura mental positiva” que lhe permitisse sentir capaz de superar suas dificuldades presentes e futuras e de encarar facilmente desafios, como resolver dilemas e tomar decisões difíceis.	v1
	Algumas vezes, durante um dia comum, você se sente nervoso, impaciente ou com humor alterado, por razões que nem sempre têm uma explicação óbvia.	v2
	Na realização de seu trabalho, você tem percebido uma redução da sua autoconfiança e tem se questionado quanto à sua própria capacidade.	v3
	Com o passar do tempo, você tem vivenciado longos períodos nos quais se sente triste e melancólico por razões que simplesmente não pode explicar.	v4
	No que se refere a ações e decisões, você tem uma tendência a ser uma pessoa sempre preocupada com erros que possa ter cometido no passado.	v5
	Você tem sonhado com temas relacionados ao trabalho, como atividades e colegas, etc.	v6
	Sensação de cansaço e/ou tristeza sem razão aparente	v7
	Tendência a comer mais do que o usual	v8
	Respiração ofegante	v9
	Sensação de tonteadas	v10
	Tremedeira muscular (pálpebras etc.)	v11
	Sensação de ter “pontadas” ou dores no corpo (cabeça, coluna, estômago etc.)	v12
	Desânimo ao se levantar de manhã	v13
	Tendência a beber mais do que o usual	v14
	Tendência a fumar mais do que o usual	v15
	Você se sente ansioso ao ter que realizar as suas atividades de trabalho.	v16
	Você se sente nervoso quando está se aproximando da porta de entrada da empresa	v17
	Sou agressivo com as pessoas no trabalho.	v18
	Você tem sentido falta de energia.	v19
	Você apresenta nervosismo e preocupação constante com o trabalho.	v20
	Você tem dificuldade de se concentrar no trabalho.	v21
	Você tem apresentado problemas no estômago ou na digestão.	v22
	Sou contra a maioria das decisões tomadas na empresa onde trabalho.	v23
	Sinto que não gosto da empresa onde trabalho, mas permaneço trabalhando porque preciso do emprego.	v24
	Eu sou particularmente ambicioso, de forma a ter uma necessidade de	v25

	sucesso na carreira.	
	Quando estou conversando com outra pessoa, na minha cabeça já antecipo o que ela vai falar.	v26
	Eu sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz.	v27
	Eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente como falar, caminhar e comer, entre outras.	v28
	Eu sou uma pessoa tranquila que leva a vida como ela é.	v29
	Sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas.	v30
	Avaliações de desempenho refletem a realidade, bem como demonstram o quão duramente os indivíduos trabalham.	v31
	Embora algumas pessoas tentem controlar os acontecimentos da empresa, participando de atividades sociais ou políticas internas, a maioria de nós está sujeita a influências que não pode compreender ou controlar.	v32
	As pessoas que desempenham bem seus trabalhos são, geralmente, recompensadas.	v33
	Conseguir um emprego que você quer, na maioria das vezes, é uma questão de sorte.	v34
	A maioria das pessoas é capaz de fazer bem seus próprios trabalhos, desde que se esforcem.	v35
	A gerência pode ser injusta ao avaliar o subordinado uma vez que a performance dele é, muitas vezes, influenciada por fatores fora do seu controle.	v36
Fontes de pressão no trabalho	Reconhecimento pelo meu trabalho	v37
	Liderança e apoio inadequados dos superiores	v38
	Incapacidade de se desligar do trabalho em casa	v39
	Clima organizacional	v40
	Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade	v41
	Discriminação e favoritismo camuflados	v42
	A ausência de perspectiva de crescimento na carreira	v43
	<i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho	v44
Fontes de insatisfação no trabalho	Reconhecimento pelo meu trabalho	v45
	Liderança e apoio inadequados dos superiores	v46
	Incapacidade de se desligar do trabalho em casa	v47
	Clima organizacional	v48
	Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade	v49
	Discriminação e favoritismo camuflados	v50
	A ausência de perspectiva de crescimento na carreira	v51
	<i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho	v52
Estratégias de combate ao estresse	Recorrer a <i>hobbies</i> e passatempos	v53
	Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação	v54
	Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva)	v55
	Conversar com outras pessoas	v56
	Expandir interesses e atividades fora do trabalho	v57
	Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas	v58
	Tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação	v59
	Procurar tanto apoio social quanto for possível	v60
Funcionalidade da Organização	Em meu trabalho, há pressão.	v61
	Na empresa onde trabalho, as pessoas concordam e cumprem com as normas do trabalho.	v62
	Os resultados das pessoas no meu trabalho são satisfatórios.	v63
	As pessoas têm um bom nível de produtividade no trabalho.	v64
	Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios.	v65
	A quantidade de trabalho tem me deixado cansado.	v66

	Sinto-me irritado com as mudanças organizacionais.	v67
	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	v68
	Trabalhar com metas me deixa nervoso.	v69
	Sinto-me confortável no meu ambiente de trabalho para executar as minhas atividades.	v70
Saúde do indivíduo	Sinto-me mais estressado desde o início da pandemia de COVID-19.	v71
	Tenho me sentido mais esgotado emocionalmente desde o início da pandemia de COVID-19.	v72
	O meu desempenho profissional reduziu desde o início da pandemia.	v73
	A empresa aumentou a pressão no cumprimento de metas e resultados durante a pandemia.	v74
	Sinto mais dificuldade em cumprir metas e resultados desde o início da pandemia.	v75
	Há uma sobrecarga de trabalho no modelo de trabalho remoto (home office).	v76
	As demissões ocorridas na empresa onde trabalho durante a pandemia aumentaram o meu nível de estresse e ansiedade.	v77
	Percebo que os meus colegas de trabalho e clientes estão mais estressados desde o início da pandemia de COVID-19.	v78
	A redução de funcionários nas agências e departamentos durante a pandemia impactou diretamente o atendimento ao público.	v79
	Todas as variáveis envolvidas (metas, clientes, novas estratégias organizacionais, demissões, etc.) impactaram negativamente a minha saúde mental durante o contexto da pandemia de COVID-19.	v80

Fonte: Dados da pesquisa.

Para a realização da pesquisa, a aplicação do referido questionário se deu entre os meses de maio e início do mês de junho de 2022 eletronicamente, por meio do formulário *Microsoft Forms*, sendo encaminhado via *Whatsapp* e *e-mail* dos bancários da instituição financeira pesquisada.

Importa ressaltar a crucial contribuição do sindicato dos bancários de Belo Horizonte e região para que a pesquisa alcançasse um número maior de respondentes, haja vista que o órgão ajudou na divulgação em grupos de *Whatsapp* de bancários pertencentes à instituição financeira que é alvo desta pesquisa. Bem como o sindicato dos bancários colaborou na divulgação da pesquisa, a Diretoria Minas Gerais da instituição também foi acionada e divulgou, por meio de canais internos, o *link* do questionário às regionais pertencentes ao Estado de Minas Gerais, como, por exemplo, as regionais de Belo Horizonte, Contagem, Varginha, Uberlândia, Montes Claros, Juiz de Fora e Governador Valadares. Essa ação por parte da Diretoria MG da instituição mostrou um engajamento por parte do banco para contribuir com resultados cada vez mais fidedignos sobre o estresse ocupacional dos trabalhadores do setor bancário no período da COVID-19.

3.4 Análise dos dados

Os dados coletados para este estudo foram tratados estatisticamente, utilizando-se da análise univariada e multivariada, de modo a esclarecer a correlação entre as variáveis envolvidas na análise. A estatística univariada compreende técnicas de caráter descritivo cujo objetivo reside em apresentar descrições quantitativas de modo manejável. “Às vezes, deseja-se descrever variáveis isoladamente, outras vezes quer-se descrever as associações que ligam uma variável a outra” (BABBIE, 2003, p. 384). Para Babbie (2009), a estatística descritiva está voltada para organizar, resumir e descrever os aspectos importante de um banco ou conjunto de dados, utilizando-se de medidas de tendência central como média, mediana e moda e medidas de variabilidade como desvio-padrão e variância, por exemplo. Em relação às variáveis de estudo, é possível defini-las como a característica que é medida ou avaliada em cada elemento da amostra ou população (RUMSEY, 2009).

Posteriormente, a matriz de dados deste estudo foi submetida à aplicação de técnicas de análises multivariadas, que podem ser compreendidas como métodos que estudam simultaneamente três ou mais variáveis, sendo que o seu propósito é medir, explicar e prever o grau de relacionamento entre variáveis e os impactos do mesmo (FÁVERO *et al.*, 2009). Em complemento, Hair Jr. (2005) ressalta que

de um modo geral, refere-se a todos os métodos estatísticos que simultaneamente analisam múltiplas medidas sobre cada indivíduo ou objeto sob investigação. Qualquer análise simultânea de mais de duas variáveis de certo modo pode ser considerada análise multivariada (HAIR Jr., 2005, p. 26).

Dentro da gama de análises multivariadas cabíveis, neste estudo lançou-se mão da Análise Fatorial Exploratória, que pode ser explicada como uma técnica estatística exploratória, definindo, em um estudo com muitas variáveis, os conjuntos que estão mais correlacionados entre si, sendo estes conhecidos como fatores. Em outras palavras, a Análise Fatorial é capaz de tornar um estudo complexo em algo mais simples, levando um grande número de variáveis correlacionadas a um conjunto mais homogêneo de variáveis observáveis (HONGYU, 2018).

Operacionalmente neste estudo, utilizou-se da Análise Fatorial Exploratória (AFE),

visando analisar as variáveis que compõem os construtos relacionados com a atividade no setor bancário e o contexto da COVID-19. Nesse sentido, a AFE é geralmente conduzida quando o pesquisador não possui uma teoria prévia subjacente ou evidências empíricas suficientes que explicitem como os itens de determinado instrumento devem ser agrupados e avaliados; ou quando o pesquisador quer confirmar ou refutar a estrutura fatorial de determinado instrumento (BROWN, 2006). Durante a realização da AFE, diversas decisões precisam ser tomadas a fim de se obter uma estrutura fatorial adequada (COSTELLO; OSBORNE, 2005). Uma vez que os resultados obtidos nas AFEs dependem, em grande medida, das decisões tomadas pelo pesquisador, a técnica possui um alto potencial de produzir resultados errôneos e/ou não confiáveis (PATIL *et al.*, 2008). Assim, todas as decisões tomadas durante a realização de uma AFE devem ser pautadas em critérios teóricos e metodológicos claros, buscando a obtenção de modelos fatoriais adequados.

Realizou-se ainda a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) para revalidação dos construtos propostos no modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988). A AFC tem por objetivo identificar uma estrutura subjacente de uma matriz de dados e determinar a natureza e o número de fatores (variáveis latentes) que possam vir a representar, da maneira mais fidedigna possível, determinado conjunto de variáveis observadas (BROWN, 2006). Desse modo, neste estudo, por meio da AFC, foi possível confirmar a confiabilidade e validade dos construtos que compõem o modelo de mensuração (HAIR Jr *et al.*, 2019).

Para fins deste estudo, tanto a AFE quanto a AFC foram operacionalizadas por meio do *software Statistical Package for the Social Science*) SPSS (v.25.0). A seguir, apresenta-se o Quadro 7 com uma síntese dos critérios utilizados para a realização da AFC e AFE.

Quadro 7 - Dimensões analisadas

Dimensão	Análise	Autor
Escore fatorial	Medida composta, criada para cada observação sobre cada fator extraído na análise fatorial. Os pesos fatoriais são usados em conjunção com os valores da variável original para calcular o escore de cada observação. O escore fatorial pode, então, ser usado para representar o(s) fator(es) em análises subsequentes.	HAIR Jr. <i>et al.</i> , 2005
Alfa de Cronbach (geral e se item excluído)	Este índice é uma medida de confiabilidade que mede a consistência das variáveis que compõem a amostra analisada. A confiabilidade do Coeficiente alfa de	GLIEM, 2003; HAIR

	Cronbach normalmente varia entre 0 e 1. O valor mínimo aceitável para o alfa é 0,70. A consistência interna dos itens da escala é considerada baixa para valores abaixo desse limite.	JUNIOR <i>et al.</i> , 2005; FIELD, 2009;
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Medida de adequacidade da amostra. Para o KMO, os valores que figuram acima de 0,70 são considerados “regulares”, e os que se encontram acima de 0,80 são “muito bons”; o limite inferior para aceitação do modelo deve ficar acima de 0,50.	FIELD, 2009
Teste de esfericidade de Bartlett	Avalia em que medida a matriz de covariância é similar a uma matriz identidade, ou seja, não apresenta correlações entre si. Este teste avalia, também, a significância geral de todas as correlações em uma matriz de dados.	FIELD, 2009; HAIR <i>et al.</i> , 2005
Nível de significância estatística (Sig)	Trata-se de uma medida estimada que busca aferir o grau em que o resultado alcançado é "verdadeiro".	SAMPAIO, 2012
Variância extraída	Medida de consistência complementar interna. Este índice objetiva medir a quantidade geral de variância dos indicadores explicada pela variável latente, e seus valores devem ser acima de 0,50.	HAIR JUNIOR <i>et al.</i> , 2005

Fonte: Desenvolvido pelo autor

Posteriormente, foi utilizada a Modelagem de Equações Estruturais ou *Structural Equation Modeling* (SEM), considerada uma técnica multivariada, composta por um modelo causal (BREI; LIBERALLI NETO, 2006; KLINE, 2015), que comporta múltiplas relações de dependência interrelacionadas (HAIR Jr. *et al.*, 2005). A Modelagem de Equações Estruturais tem, como objetivo, explicar as múltiplas relações simultâneas entre diversas variáveis e com especificação da direção causal. Para tanto, será realizada a combinação entre dois modelos, a saber: o modelo de mensuração (*outermodel*), que é o modelo inicial proposto, conceitualmente concebido, e o modelo estrutural, que envolve testes estatísticos concomitantes (HAIR, 2005; 2010; 2014).

Neste estudo, realizou-se a a modelagem PLS-SEM, que é mais utilizada para previsão em estudos exploratórios. Deste modo, adotaram-se todas as etapas da SEM e os critérios recomendados pela literatura para modelos de estimação de ajuste de mínimos quadrados parciais (*Partial Least Square* - PLS) (HAIR *et al.*, 2014; RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). Importante destacar ainda que, operacionalmente, a SEM deste estudo foi realizada por meio do *software* SmartPLS (v. 2.0 M3). Os indicadores considerados no processo são apresentados no Quadro 8.

Quadro 8 - Síntese dos ajustes do MEE no SmartPLS

Indicador/ procedimento	Propósito	Valores referenciais/critério	Referências
1.1. AVE	Validades Convergentes	AVE > 0,50	HENSELER ; RINGLE; SINKOVICS , 2009
1.2 Cargas cruzadas	Validade Discriminante	Valores das cargas maiores nas VLs originais do que em outras	CHIN, 1998
1.2. Critério de Fornell e Larcker	Validade Discriminante	Comparam-se as raízes quadradas dos valores das AVEs de cada constructo com as correlações (de Pearson) entre os constructos (ou variáveis latentes). As raízes quadradas das AVEs devem ser maiores que as correlações dos construtos	FORNELL; LARCKER, 1981
1.3. Alfa de Cronbach e Confiabilidade Composta	Confiabilidade do modelo	AC > 0,70 CC > 0,70	HAIR <i>et al.</i> , 2014
1.4. Teste t de Student	Avaliação das significâncias das correlações e regressões	$t \geq 1,96$	HAIR <i>et al.</i> , 2014
2.1. Avaliação dos Coeficientes de Determinação de Pearson (R2)	Avaliam a porção da variância das variáveis endógenas, que é explicada pelo modelo estrutural.	Para a área de ciências sociais e comportamentais, R2=2% é classificado como efeito pequeno, R2=13% como efeito médio e R2=26% como efeito grande.	COHEN, 1988
2.2. Tamanho do efeito (f ²) ou Indicador de Cohen	Avalia-se quanto cada constructo é “útil” para o ajuste do modelo.	Valores de 0,02, 0,15 e 0,35 são considerados pequenos, médios e grandes.	HAIR <i>et al.</i> , 2014
2.4. Validade Preditiva (Q ²) ou indicador de Stone-Geisser	Avalia a acurácia do modelo ajustado	Q2 > 0	HAIR <i>et al.</i> , 2014
2.5. Coeficiente de Caminho (Γ)	Avaliação das relações causais	Interpretação dos valores à luz da teoria	HAIR <i>et al.</i> , 2014

Fonte: Ringle, Silva e Bido (2014, p. 72)

Finalizado o capítulo com o percurso metodológico da pesquisa, o próximo apresenta a análise e discussão dos resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentadas a análise e discussão dos resultados obtidos na realização da pesquisa, considerando os seus pressupostos metodológicos. A estrutura de apresentação dos dados foi disposta da seguinte maneira: 1) descrição do perfil dos sujeitos da pesquisa, levando em consideração as variáveis sociodemográficas relacionadas ao gênero, idade, etnia, estado civil, escolaridade, cargo e tempo de empresa; 2) análise fatorial confirmatória (AFC); 3) análise fatorial exploratória (AFE); 4) análise descritiva das variáveis *Likert*; e, por fim, 5) modelagem de equações estruturais (SEM).

4.1 Dados sociodemográficos dos bancários

De acordo com os dados sociodemográficos da pesquisa, da população de cerca de 3.500 bancários que atuam na instituição financeira privada no estado de Minas Gerais, a pesquisa envolveu uma amostra de 306 respondentes, com participação de 139 bancários do sexo masculino, que representou cerca de 45%, contra 167 do sexo feminino, que representou cerca de 55% da amostra. A idade predominante dos respondentes situou-se na faixa de 31 a 40 anos (35%), seguida da faixa de 21 a 30 anos (34%), estendendo-se entre 41 a 50 anos (20%). A faixa de 18 a 20 anos registrou a menor concentração de bancários (2%), seguida da faixa etária de bancários com mais de 50 anos (9%).

Já com relação à etnia/raça/cor autodeclarada dos bancários, é possível observar a predominância de sujeitos brancos (59%) da amostra, frente a sujeitos autodeclarados pardos (30%), pretos (10%) e amarelos (1%), não havendo nenhum respondente na amostra analisada que tenha se autodeclarado indígena ou de outra etnia/raça.

Em relação ao estado civil, na amostra analisada, observa-se que a maioria dos respondentes são casados (47%), seguidos de sujeitos solteiros (30%), com união estável (12%), divorciados (10%) e de sujeitos viúvos e com outro estado civil (cerca de 1%).

Considerando aspectos relacionados à escolaridade dos sujeitos da pesquisa, na

amostra realizada, há a predominância de profissionais do setor bancário que possuem graduação completa (53%), seguidos de profissionais com pós-graduação incompleta (19%) e pós-graduação completa (18%). Já profissionais que possuem graduação incompleta representam cerca de 10% da amostra, e apenas 1 respondente possui apenas o ensino médio completo, o que não representa nem 1% da amostra. Além disso, nenhum respondente afirmou ter o ensino médio incompleto.

Quando a abordagem é relacionada aos aspectos profissionais dos respondentes, observa-se que a maioria dos bancários que participaram desta pesquisa atuam em algum cargo gerencial (62%), enquanto os outros 38% atuam em cargos cuja atividades são operacionais. Além disso, em relação ao tempo que ocupam o atual cargo, a grande maioria ocupa o mesmo entre 1 a 5 anos (56%), frente àqueles que ocupam o atual cargo entre 6 a 10 anos (22%), seguidos de profissionais que ocupam o mesmo cargo a menos de 1 ano (14%), entre 11 a 15 anos (5%), entre 16 a 20 anos (2%) e aqueles que ocupam o mesmo cargo há mais de 20 anos (menos de 1%).

Por fim, vale destacar o tempo de empresa dos profissionais pesquisados, considerando que, na amostra levantada, a grande maioria possui entre 6 a 10 anos de empresa (49%), seguidos de profissionais com 11 a 15 anos de empresa (24%), 1 a 5 anos de empresa (11%), 16 a 20 anos de empresa (8%), mais de 20 anos de empresa (6%) e profissionais com menos de 1 ano de empresa (2%).

Na Tabela 1 a seguir, as características descritas acima são expostas, e os dados proeminentes estão destacados em negrito.

Tabela 1 - Dados demográficos e funcionais dos respondentes

Dados	Categoria	N.º de respondentes	% de respondentes
Sexo	Masculino	139	45%
	Feminino	167	55%
Idade	18 até 20 anos	6	2%
	21 até 30 anos	104	34%
	31 até 40 anos	108	35%
	41 até 50 anos	61	20%
	Mais de 50 anos	27	9%
Etnia/Raça/Cor	Branco(a)	181	59%
	Pardo(a)	91	30%
	Preto(a)	30	10%
	Amarelo(a)	4	1%
	Indígena	0	

	Outra	0	
Estado Civil	Casado(a)	144	47%
	Divorciado(a)	32	10%
	Solteiro(a)	91	30%
	Viúvo(a)	1	0,003%
	União Estável	37	12%
	Outra	1	0,003%
Escolaridade	Ensino médio incompleto	0	0%
	Ensino médio completo	1	0,003%
	Graduação incompleta	31	10%
	Graduação completa	161	53%
	Pós-graduação incompleta	59	19%
	Pós-graduação completa	54	18%
Cargo atual	Operacional	116	38%
	Gerencial	190	62%
Tempo (cargo)	Menos de 1 ano	43	14%
	De 1 até 5 anos	171	56%
	De 6 até 10 anos	67	22%
	De 11 até 15 anos	15	5%
	De 16 até 20 anos	7	2%
	Mais de 20 anos	3	0,009%
Tempo (empresa)	Menos de 1 ano	8	2%
	De 1 até 5 anos	34	11%
	De 6 até 10 anos	149	49%
	De 11 até 15 anos	74	24%
	De 16 até 20 anos	24	8%
	Mais de 20 anos	17	6%

Fonte: Dados da pesquisa

Findados a descrição e o perfil sociodemográfico da amostra, na seção seguinte, prossegue-se com a Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e a Análise Fatorial Exploratória (AFE).

4.2 Análise Fatorial Confirmatória (AFC)

Neste estudo, para o desenvolvimento do modelo estrutural ora proposto, inicialmente, os construtos do modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), validados por Couto e Paiva (2008), passaram por uma adaptação, seguida de uma revalidação realizada por meio da AFC, conforme pressupostos teóricos (HAIR *et al.*, 2014). Nesse sentido, os construtos inicialmente propostos foram renomeados e adaptados, de forma que houvesse uma melhor adequação à proposta de estudo com bancários no contexto da COVID-19. Os critérios adotados para a investigação foram: comunalidades, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), teste de esfericidade de Bartlett, significância estatística, variância extraída e Alfa de Cronbach.

No processo de análise fatorial dos construtos inicialmente propostos, 46 variáveis atenderam aos critérios adotados de comunalidades que fixaram valores superiores a 0,5 (HAIR *et al.*, 2005). Tais variáveis estão dispostas na Tabela 2, com as suas respectivas comunalidades.

Tabela 2 - Comunalidades das variáveis observadas

Construto	Indicador	Variáveis	Comunalidade
Saúde Psíquica	v 2	Algumas vezes, durante um dia comum, você se sente nervoso, impaciente ou com humor alterado, por razões que nem sempre têm uma explicação óbvia.	0,685
	v3	Na realização de seu trabalho, você tem percebido uma redução da sua autoconfiança e tem se questionado quanto à sua própria capacidade	0,708
	v4	Com o passar do tempo, você tem vivenciado longos períodos nos quais se sente triste e melancólico por razões que simplesmente não pode explicar.	0,718
Saúde Física (Sintomas físicos)	v 9	Respiração ofegante	0,701
	v 10	Sensação de tonteadas	0,726
	v11	Tremedeira muscular (pálpebras etc.)	0,650
(Tendências de defesa aos sintomas físicos)	v 14	Tendência a beber mais do que o usual	0,759
	v 15	Tendência a fumar mais do que o usual	0,770
Saúde Mental	v 16	Você se sente ansioso ao ter que realizar as suas atividades de trabalho.	0,614
	v 17	Você se sente nervoso quando está se aproximando da porta de entrada da empresa.	0,707
	v 19	Você tem sentido falta de energia.	0,622
	v 20	Você apresenta nervosismo e preocupação constante com o trabalho.	0,668
	v 24	Sinto que não gosto da empresa onde trabalho, mas permaneço trabalhando porque preciso do emprego.	0,666
Tipo de personalidade TP (Campo Profissional)	v 25	Eu sou particularmente ambicioso, de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira.	0,820
	v 27	Eu sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz.	0,814
TP (Campo Individual)	v 28	Eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente como falar, caminhar e comer, entre outras.	0,669
	v 30	Sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas.	0,724
Lócus de	v 32	Embora algumas pessoas tentem	0,761

controle LC (Externo)		controlar os acontecimentos da empresa, participando de atividades sociais ou políticas internas, a maioria de nós está sujeita a influências que não pode compreender ou controlar.	
	v 36	A gerência pode ser injusta ao avaliar o subordinado uma vez que a performance dele é, muitas vezes, influenciada por fatores fora do seu controle.	0,795
LC (Interno)	v 33	As pessoas que desempenham bem seus trabalhos são, geralmente, recompensadas.	0,727
	v 35	A maioria das pessoas é capaz de fazer bem seus próprios trabalhos, desde que se esforcem.	0,830
Fontes de Pressão	v 41	Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade	0,598
	v 42	Discriminação e favoritismo camuflados	0,699
	v 44	<i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho	0,657
Fontes de Insatisfação	v 46	Liderança e apoio inadequados dos superiores	0,601
	v 48	Clima organizacional	0,604
	v 49	Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade	0,641
	v 50	Discriminação e favoritismo camuflados	0,622
	v 52	<i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho	0,667
Apoio Social	v 54	Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação	0,767
	v 56	Conversar com outras pessoas	0,706
	v 57	Expandir interesses e atividades fora do trabalho	0,782
	v 60	Procurar tanto apoio social quanto for possível	0,813
Foco e Solução de Problema	v 53	Recorrer a <i>hobbies</i> e passatempos	0,822
	v 55	Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva)	0,811
	v 58	Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas	0,573
	v 59	Tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação	0,553
Impactos das Mudanças nos Processos de Trabalho	v 66	A quantidade de trabalho tem me deixado cansado.	0,584
	v 67	Sinto-me irritado com as mudanças organizacionais.	0,654
	v 68	O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.	0,671
Saúde Mental e Desempenho Individual	v 71	Sinto-me mais estressado desde o início da pandemia de COVID-19.	0,714
	v 72	Tenho me sentido mais esgotado emocionalmente desde o início da pandemia de COVID-19.	0,691

v 73	O meu desempenho profissional reduziu desde o início da pandemia.	0,630
v 74	A empresa aumentou a pressão no cumprimento de metas e resultados durante a pandemia.	0,532
v 75	Sinto mais dificuldade em cumprir metas e resultados desde o início da pandemia.	0,637
v 80	Todas as variáveis envolvidas (metas, clientes, novas estratégias organizacionais, demissões etc.) impactaram negativamente a minha saúde mental durante o contexto da pandemia de COVID-19.	0,537

Fonte: Dados da pesquisa

Para definir os sintomas de estresse prevalentes nos sujeitos da pesquisa que serviram de base para a análise de manifestações e impactos do estresse ocupacional no contexto da COVID-19, utilizaram-se escalas que variaram de 1 a 6, considerando as seguintes faixas: Discordo totalmente até concordo totalmente; nunca até sempre; absolutamente não é fonte de pressão até absolutamente é fonte de pressão. Os sujeitos que marcaram as três primeiras escalas foram aqueles que sofreram nenhum ou pouco impacto de variáveis relacionadas ao estresse, enquanto aqueles que marcaram as três escalas finais foram considerados impactados de maneira considerável ou intensa pelas variáveis de estresse ocupacional no contexto da COVID-19.

As variáveis relacionadas à propensão do indivíduo ao estresse estão descritas conforme a Tabela 2, dentro dos construtos saúde psíquica, saúde física, saúde mental, tipo de personalidade e locus de controle. Nesse sentido, foram analisados os sintomas e situações que podem determinar a ocorrência das manifestações de estresse, dependendo de sua frequência e/ou intensidade (COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988; LIPP, 2010).

A partir dos dados obtidos, conforme a Tabela 3 que será apresentada a seguir, observa-se que o construto Saúde Psíquica apresentou três indicadores válidos. Em se tratando dos parâmetros da escala, todos alcançaram índices satisfatórios de acordo com os critérios da literatura. Em outras palavras, todos os indicadores alcançaram resultados que validam os indicadores utilizados, como comunalidade acima de 0,50, KMO e Alfa de Cronbach acima de 0,70 e variância total de

aproximadamente 70% (HAIR Jr. *et al.*, 2005).

Com relação à Saúde Física, a mesma se dividiu em dois construtos: Sintomas Físicos e Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos. Os sintomas físicos estão relacionados com aspectos ligados a mecanismos e sentimentos que o corpo humano produz quando há níveis variados de estresse e/ou pressão. Tais sintomas podem ter relação direta com características subjetivas ou pessoais de natureza psicológica e/ou orgânica, as quais envolvem a interação entre indivíduos e grupos, impactando diretamente a saúde mental e psíquica do trabalhador (SCHMIDT *et al.*, 2020; LIMA *et al.*, 2020). Neste construto, foram obtidos três indicadores importantes, sendo eles: respiração ofegante, sensação de tonteiças e tremedeira muscular (pálpebras etc.).

Já o construto Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos foi composto por dois indicadores, sendo: tendência a beber mais do que o usual e tendência a fumar mais do que o usual. Tais variáveis indicam ações ou mecanismos de defesa utilizados pelos sujeitos da pesquisa para controlar e amenizar os impactos causados por situações de exposição a fontes estressoras. Segundo Carlotto *et al.* (2018), embora o ideal para que o indivíduo amenize os impactos causados por fontes estressoras seja a inserção de hábitos saudáveis e atividades em sua rotina, ainda há aqueles que procuram, através de determinados vícios como o álcool e tabagismo, uma espécie de refúgio dos problemas causados pelo estresse.

Para ambos os construtos (sintomas físicos e tendências de defesa aos sintomas físicos), foram obtidos índices de acordo com critérios adotados na literatura, alcançando Alfa de Cronbach satisfatórios, os quais consideram o valor mínimo aceitável um alfa de 0,7 ou 0,6, conforme recomendação de Hair Jr. *et al.* (2005).

O construto saúde mental foi composto por cinco indicadores que apresentaram resultados satisfatórios, sendo eles: você se sente ansioso ao ter que realizar as suas atividades de trabalho; você se sente nervoso quando está se aproximando da porta de entrada da empresa; você tem sentido falta de energia; você apresenta nervosismo e preocupação constante com o trabalho; e sinto que não gosto da empresa onde trabalho, mas permaneço trabalhando porque preciso do emprego. Em se tratando dos parâmetros de escala utilizados no estudo, todos alcançaram índices bastante

satisfatórios, destacando-se o KMO de 0,857 e o Alfa de Cronbach de 0,863 (FIELD, 2009; HAIR Jr. *et al.*, 2005).

Quando analisado o Tipo de Personalidade, o mesmo dividiu-se em dois construtos, sendo eles: Tipo de Personalidade no Campo Profissional e Tipo de Personalidade no Campo Individual. Cada um destes construtos apresentou dois indicadores, sendo estes relacionados com o modo de pensar e agir em situações que envolvam variáveis ligadas a perspectivas presentes e futuras na vida dos sujeitos, tanto no campo profissional quanto pessoal. Nesse sentido, cada tipo de personalidade é formado por três aspectos: o predominante, que vigora na maior parte do tempo, quando as coisas transcorrem normalmente e que é chamado de seu tipo; o aspecto que vigora quando se é colocado em ação, gerando situações de estresse; e o terceiro, que surge nos momentos em que não se sente em plena segurança (PREISLER; BORBA; BATTIROLA, 2002).

O construto Tipo de Personalidade no Campo Profissional apresentou os indicadores: eu sou particularmente ambicioso, de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira; e eu sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz. Já o construto Tipo de Personalidade no Campo Pessoal apresentou os indicadores: eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente como falar, caminhar e comer, entre outras; e sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas. Para o construto ligado ao campo profissional, o Alfa de Cronbach apresentou um resultado satisfatório de 0,771, e o KMO de ambos os indicadores também apresentou um resultado dentro do mínimo aceitável (0,550), o que demonstra uma adequação da análise fatorial para os dados obtidos no estudo (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JÚNIOR, 2009).

Em relação ao construto Locus de Controle, o mesmo se dividiu em Locus de Controle Externo e Locus de Controle Interno, com dois indicadores cada. Apesar do KMO ter apresentado um valor dentro do aceitável (0,524), ambos os construtos apresentaram o indicador Alfa de Cronbach abaixo do mínimo aceitável conforme a literatura, o que fez com que não houvesse uma confiabilidade da escala (HAIR, 2005). Sendo assim, houve a exclusão do construto Locus de Controle (externo e interno), assim como

ocorreu nos estudos de Ferreira e Paiva (2018), o que pode ser considerado como um indício de fragilidade do construto, fazendo com que emergja a uma necessidade de o mesmo ser revisitado para análises quanto ao seu entendimento e à aplicação, mesmo em contextos de estudo diferentes.

O construto Fonte de Pressão apresentou três indicadores relevantes no estudo com bancários, sendo eles: treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade; discriminação e favoritismo camuflados; e *feedback* inadequado sobre meu desempenho. o fator de escala deste construto apresentou elevado nível de confiabilidade, uma vez que o seu Alfa de Cronbach foi de 0,730, indo ao encontro dos os pressupostos da literatura (HAIR Jr. *et al.*, 2005). As fontes de pressão no trabalho são um dos principais elementos do estresse ocupacional e, na maior parte das vezes, são as desencadeadoras de todo o processo, sendo que as fontes de pressão no trabalho estão ligadas às concepções dos diversos estudos de estresse ocupacional. Ou seja, na medida em que há diferentes visões de estresse ocupacional, conseqüentemente, há diferentes concepções de quais seriam as fontes de pressão. Há duas fontes de pressão no trabalho: a externa e a interna. A externa é aquela gerada por cobranças excessivas dos superiores e competitividade entre os funcionários. Já a interna é aquela que o próprio indivíduo desenvolve. Ou seja, aquela causada pela maneira que reagimos ao sermos demasiadamente cobrados (VELOSO, 2004).

Do mesmo modo, o construto Fonte de Insatisfação apresentou um bom índice de confiabilidade, uma vez que o seu Alfa de Cronbach foi de 0,849, sendo que, para este construto, foram considerados cinco indicadores relevantes, a saber: liderança e apoio inadequados dos superiores; clima organizacional; treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade; discriminação e favoritismo camuflados; e *feedback* inadequado sobre meu desempenho. Conforme exemplos citados, as fontes de insatisfação, muitas das vezes, estão relacionadas com a sobrecarga de trabalho e suas condições precárias que levam à exaustão física e mental, baixa autoestima e perda de interesse pelo trabalho, desencadeando comportamentos que vão desde a ineficiência até irritabilidade, desinteresse, mau humor e elevados níveis de estresse (MELO; BARBOSA; SOUZA, 2011).

O construto Apoio Social contou com quatro indicadores que foram considerados relevantes no estudo com bancários no contexto da COVID-19, sendo eles: tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação; conversar com outras pessoas; expandir interesses e atividades fora do trabalho; e procurar tanto apoio social quanto for possível. Tais indicadores vão ao encontro do que afirmaram Negeliskii e Lautert (2011), que consideraram que o apoio social deve ser a base das relações de trabalho e uma estratégia de organização social nas instituições, pois, dessa forma, obtêm-se a redução e, até mesmo, a prevenção do estresse laboral. Esses autores destacaram ainda que, ao se valorizar as relações e o ambiente de trabalho, são promovidos benefícios à saúde dos trabalhadores e à capacidade para o trabalho. Desse modo, pode-se afirmar que o apoio social no trabalho, relacionado à interação entre colegas e chefias na cooperação para a realização do trabalho, pode contribuir para a diminuição do desgaste do trabalhador e dos riscos à saúde (GODINHO *et al.*, 2019).

Relacionado diretamente ao Apoio Social, o construto Foco e Solução de Problema também apresenta mecanismos ou recursos utilizados pelos bancários para inibir ou reduzir os impactos causados pelo estresse. Tal construto também apresentou quatro indicadores relevantes, sendo: recorrer a *hobbies* e passatempos; concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva); definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas; e tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação. Quanto aos resultados apresentados na análise fatorial, ambos os construtos apresentaram confiabilidade, de acordo com o Alfa de Cronbach (0,798 e 0,722), respectivamente, e um KMO com valor muito bom (0,803), conforme apresentado na literatura (FIELD, 2009).

Na etapa seguinte do questionário, quando analisadas as variáveis relacionadas à Funcionalidade da Organização, no contexto do banco privado estudado, verificou-se a adequação ao estudo do construto Impactos das Mudanças nos Processos de Trabalho. Tal construto contou com três indicadores relevantes de acordo com os critérios estabelecidos e adotados através da análise fatorial confirmatória, sendo: a quantidade de trabalho tem me deixado cansado; sinto-me irritado com as mudanças organizacionais; e o tipo de controle existente em meu trabalho me irrita. A funcionalidade da organização tem impacto direto na percepção e nas fontes

estressoras sobre o indivíduo, ou seja, são impactos (individuais e negativos) das mudanças nos processos de trabalho. Neste construto, tanto a sua confiabilidade, mensurada pelo Alfa de Cronbach, e o KMO foram satisfatórios, com resultados respectivos de 0,714 e 0,671.

Nesse sentido, a Tabela 3, a seguir, apresenta os índices de validade e confiabilidade dos construtos deste estudo.

Tabela 3 - Escalas, dimensões e parâmetros (AFC)

Construto	Indicador	Comunalidade	Matriz de Componente	KMO	Variância (%)	Alfa de Cronbach
Saúde psíquica	v 2	0,685		0,706	70,374	0,789
	v 3	0,708				
	v 4	0,718				
Saúde física (Sintomas físicos)	v 9	0,701	0,804	0,655	44,387	0,776
	v 10	0,726	0,794			
	v 11	0,650	0,745			
(Tendências de defesa aos sintomas físicos)	v 14	0,759	0,738		27,739	0,682
	v 15	0,770	0,773			
Saúde mental	v 16	0,614			0,857	65,534
	v 17	0,707				
	v 19	0,622				
	v 20	0,668				
	v 24	0,666				
Tipo de personalidade TP (campo profissional)	v 25	0,820	0,905	0,550	47,306	0,771
	v 27	0,814	0,880			
TP (campo individual)	v 28	0,669	0,788		28,358	0,536
	v 30	0,724	0,851			
Lócus de controle LC (externo)	v 32	0,761	0,761	0,524	35,414	0,437
	v 36	0,795	0,795			
LC (interno)	v 33	0,727	0,727		29,061	0,372
	v 35	0,830	0,830			
Fonte de pressão	v 41	0,598			0,675	65,143
	v 42	0,699				
	v 44	0,657				
Fonte de Insatisfação	v 46	0,601		0,801	62,718	0,849
	v 48	0,604				
	v 49	0,641				
	v 50	0,622				
	v 52	0,667				

Apoio Social	v 54	0,767	0,767	0,803	42,751	0,798
	v 56	0,706	0,706			
	v 57	0,782	0,782			
	v 60	0,813	0,813			
Foco e Solução de Problema	v 53	0,822	0,822		17,750	0,722
	v 55	0,811	0,811			
	v 58	0,573	0,573			
	v 59	0,553	0,553			
Impactos das Mudanças nos Processos de Trabalho	v 66	0,584		0,671	63,646	0,714
	v 67	0,654				
	v 68	0,671				

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme dados apresentados da Tabela 3, nota-se que a variância do construto Saúde Psíquica apresentou índice de explicação do fenômeno de 70,374%; no construto Saúde física (sintomas físicos), 44,387%, enquanto o construto Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos apresentou 72,126%; no construto Saúde Mental, 65,534%. Já o construto relacionado ao Tipo de Personalidade, enquanto no campo profissional apresentou 47,306%, no campo individual teve um resultado de 75,664%. Em relação ao construto Locus de Controle, o externo foi de 35,414%; e o interno, de 64,475%. Com relação ao construto Fonte de Pressão, o resultado foi de 65,143%, e o construto Fonte de Insatisfação teve um resultado de 62,718%. O construto Apoio Social teve um resultado de 42,751%, enquanto o construto Foco e Solução de Problema teve um percentual de 60,501%. Por fim, verifica-se que o índice de explicação do construto Impactos das mudanças nos processos de trabalho teve percentual de 63,646%. Desse modo, nota-se que tais índices foram considerados satisfatórios, conforme critério estabelecido por Hair *et al.* (2005) para a área de Ciências Sociais Aplicadas, uma vez que os valores de variância extraída acumulada devem ser superiores a 60%.

Finalizada a AFC, no próximo tópico apresenta-se a AFE empregada no estudo.

4.3 Análise Fatorial Exploratória (AFE)

Para a realização deste estudo, além da utilização da Análise Fatorial Confirmatória (AFC) apresentada anteriormente para a confirmação de dados relacionados às variáveis de estresse e funcionalidade da organização, conforme modelo já validado, fez-se uso também da Análise Fatorial Exploratória (AFE), com o intuito de incluir no modelo ora proposto variáveis relacionadas ao indivíduo no contexto da pandemia de COVID-19. Foram incluídas neste estudo 10 variáveis relacionadas à identificação de características relevantes do construto que estabelece a relação do setor bancário com o contexto da COVID-19, sendo estas testadas através da AFE e adaptadas ao mesmo.

Para este estudo voltado à identificação do estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19, utilizou-se a AFE para analisar e extrair dados confiáveis sobre o construto relacionado à pandemia de COVID-19 no setor bancário, criando-se, assim, o construto Saúde Mental e Desempenho Individual, composto por seis indicadores que foram validados segundo a análise fatorial e que demonstraram resultados satisfatórios. Tais indicadores são: sinto-me mais estressado desde o início da pandemia de COVID-19; tenho me sentido mais esgotado emocionalmente desde o início da pandemia de COVID-19; o meu desempenho profissional reduziu desde o início da pandemia; a empresa aumentou a pressão no cumprimento de metas e resultados durante a pandemia; sinto mais dificuldade em cumprir metas e resultados desde o início da pandemia; e todas as variáveis envolvidas (metas, clientes, novas estratégias organizacionais, demissões, etc.) impactaram negativamente a minha saúde mental durante o contexto da pandemia de COVID-19.

Em relação aos resultados obtidos após a realização da AFE, além das comunalidades de tais indicadores já apresentados anteriormente na Tabela 2, o construto Saúde Mental e Desempenho Individual, ligado à COVID-19, apresentou resultados bastante satisfatórios e confiáveis, uma vez que o seu Alfa de Cronbach foi de 0,874 e KMO de 0,813. A variância do construto, por sua vez, fixou-se em 62,351%. Nesse sentido, conforme demonstrado na Tabela 4, a validade e confiabilidade do construto apresentaram índices estatísticos satisfatórios (HAIR Jr. *et al.*, 2005).

Tabela 4 - Escalas, dimensões e parâmetros (AFE)

Construto	Indicador	Comunalidade	KMO	Variância acumulada (%)	Alfa de Cronbach
Saúde Mental e Desempenho Individual	v 71	0,714	0,813	62,351	0,874
	v 72	0,691			
	v 73	0,630			
	v 74	0,532			
	v 75	0,637			
	v 80	0,537			

Fonte: Dados da pesquisa

Sendo assim, conforme dito anteriormente, por meio da Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e Análise Fatorial Exploratória (AFE), foi possível validar a confiabilidade estatística de todos os construtos do estudo frente aos pressupostos teóricos estabelecidos e abordados de maneira resumida no Quadro 7. Na próxima seção, apresenta-se a análise descritiva dos dados de grandeza escalar que permaneceram no estudo, após revalidação dos construtos utilizados no mesmo.

4.4 Modelagem de Equações Estruturais (SEM)

A modelagem de equações estruturais (SEM) busca explicar as múltiplas relações que ocorrem de maneira simultânea entre diversas variáveis e com especificação da direção causal, sendo realizada, deste modo, a combinação do modelo de mensuração, que se baseia na Análise Fatorial Confirmatória (AFC), Análise Fatorial Exploratória (AFE) e no modelo estrutural, que envolve testes estatísticos concomitantes. Em outras palavras, partiu-se do desenvolvimento e análise do modelo de mensuração para, posteriormente, se chegar ao modelo estrutural validado, também conhecido na literatura como *outer model* (HAIR *et al.*, 2005; 2014).

O modelo de mensuração ora proposto é formado pelas variáveis latentes ou construtos e as suas respectivas variáveis observadas. Segundo a literatura, somente após a análise destas variáveis é que se aconselha realizar a avaliação do modelo estrutural, também denominado de *inner model*, gerado pelas relações estabelecidas entre os construtos e as hipóteses de pesquisa (HAIR *et al.*, 2014). Logo em seguida, são descritos e analisados os chamados testes de mensuração, tanto do modelo relacional proposto quanto do modelo relacional final, conforme estabelece a literatura

e já apresentado com mais detalhes anteriormente neste estudo (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

Deste modo, a primeira etapa desenvolvida nos modelos de mensuração analisou a validade convergente dos construtos, aferida por meio das observações realizadas das Variáveis Médias Extraídas (Average Variance Extracted – AVE). Diante disso, com base nos critérios adotados por Fornell e Larcker (1981), utiliza-se, como valores de referência, $AVE > 0,50$, sendo que, ao se encontrar AVE com valores acima de 0,50, há indícios de que o construto explica mais da metade dos indicadores de variância e a existência de um grau aceitável de validade convergente (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; POLIT, 2015).

Além da utilização da variância extraída para garantir a validade convergente do modelo, buscou-se analisar também a confiabilidade do mesmo, utilizando-se como parâmetro os índices de Confiabilidade Composta (CC) e o Alfa de Cronbach (AC), que são utilizados para que haja uma avaliação da amostra, no sentido de identificar se a mesma está livre de vieses e se as respostas no seu conjunto de dados são realmente confiáveis (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). Utilizam-se, como valores referências de CC e AC, resultados acima de 0,70, em que os mesmos são considerados adequados e satisfatórios quando atingem ou superam tal referência. Sendo assim, autores sugerem que, em casos de estudos exploratórios como o aqui apresentado, o ideal é que se tenham valores de CC e AC iguais ou acima de 0,70 (HAIR *et al.*, 2014). Deste modo, a seguir, apresenta-se a Tabela 5, na qual é possível verificar os resultados obtidos neste estudo, no que se refere aos indicadores AVE, CC e AC, de acordo com o modelo proposto.

Tabela 5 - Qualidade de ajuste do modelo proposto (AVE, CC e AC)

Construto	AVE	Confiabilidade Composta	Alfa de Cronbach
Saúde psíquica	0,702	0,876	0,789
Saúde física (Sintomas físicos)	0,690	0,87	0,7761
Tendências de defesa aos sintomas físicos	0,7643	0,8664	0,6917
Saúde mental	0,6549	0,9046	0,8683
Fonte de pressão	0,6467	0,8451	0,7319

Fonte de insatisfação	0,6242	0,8925	0,8513
Apoio social	0,6169	0,865	0,7993
Foco e solução de problema	0,5427	0,8258	0,7222
Impactos das mudanças nos processos de trabalho	0,6348	0,839	0,7139
Saúde mental e desempenho individual	0,6231	0,9082	0,8784

Fonte: Dados da pesquisa

Ao se analisar os valores da AVE, é possível verificar que, dos onze construtos analisados do modelo no primeiro momento, dez apresentaram valores acima de 0,50, sendo eles: Saúde Psíquica (SP), Saúde Física (SF), Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos (TDSF), Saúde Mental (SM), Fonte de Pressão (FP), Fonte de Insatisfação (FI), Apoio Social (AS), Foco e Solução de Problema (FSP), Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho (IMPT) e Saúde Mental e Desempenho Individual (SMDI). Deste modo, segundo pressupostos teóricos da AVE, o único construto que apresentou valor abaixo de 0,50 e foi excluído no processo de modelagem foi o construto Tipo de Personalidade (TP), que apresentou um valor de AVE de 0,4233, exclusão essa que ocorreu também no trabalho de Ferreira e Paiva (2018), que, apesar de ter sido um estudo em um contexto diferente, demonstrou a mesma fragilidade deste construto.

Após a exclusão do construto Tipo de Personalidade (TP), pelos critérios estabelecidos na AVE, verificaram-se novamente os resultados obtidos em cada um dos dez construtos restantes, de acordo com os critérios da Confiabilidade Composta (CC) e o Alfa de Cronbach (AC). Dos dez construtos restantes, percebe-se que nove atingiram os valores aceitáveis, ou seja, acima de 0,70, com exceção do construto Tendências de Defesa aos Sintomas Físicos (TDSF), que apresentou um Alfa de Cronbach de 0,6917, fazendo com que o mesmo fosse excluído no processo de modelagem. Assim, pode-se afirmar que, dos onze construtos inicialmente analisados, nove atingiram todos os índices cabíveis para a mensuração da qualidade de ajustes, admitindo-se, assim, que os resultados atestam a validade convergente do modelo em questão (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; HAIR *et al.*, 2014).

Após a garantia da validade convergente, partiu-se para a análise da Validade Discriminante (VD) do modelo, sendo este indicador utilizado na busca da avaliação de independência entre os construtos. O seu valor é obtido através da raiz quadrada do valor encontrado na AVE. Desse modo, a VD busca demonstrar se os construtos verificam distintos aspectos do fenômeno estudado (HAIR *et al.*, 2014).

No caso deste estudo, a Validade Discriminante (VD) foi analisada seguindo dois critérios: o de cargas cruzadas (*cross loading*), proposto por Chin (1998), e o das raízes quadradas das AVEs, proposto por Fornell e Larcker (1981). Segundo a literatura, a análise das cargas cruzadas averigua os indicadores com cargas fatoriais mais altas nos seus respectivos construtos, em relação aos demais construtos (CHIN, 1998). Sendo assim, as cargas cruzadas devem ser maiores do que todas as outras cargas dos construtos (HAIR *et al.*, 2014). Tais dados são apresentados a seguir, na Tabela 6, sendo os resultados deste teste e os valores destacados em negrito e na cor azul, na sequência.

Tabela 6 - Avaliação de validade discriminante por meio de teste de cargas cruzadas (Chin)

Variáveis	AS	FI	FP	FSP	IMPT	SF	SM	SMDI	SP
v2	-0,152	0,223	0,170	-0,143	0,373	0,334	0,352	0,244	0,795
v3	-0,051	0,243	0,168	-0,169	0,470	0,349	0,498	0,412	0,856
v4	0,047	0,348	0,251	-0,051	0,439	0,398	0,522	0,431	0,861
v9	-0,240	0,021	0,058	-0,137	0,302	0,830	0,369	0,281	0,378
v10	-0,082	0,205	0,170	-0,147	0,371	0,867	0,473	0,354	0,354
v11	-0,153	0,132	0,124	-0,095	0,309	0,794	0,391	0,270	0,347
v16	0,016	0,176	0,146	-0,107	0,477	0,429	0,770	0,426	0,428
v17	0,177	0,396	0,347	-0,008	0,482	0,393	0,852	0,600	0,420
v19	0,020	0,281	0,192	-0,069	0,484	0,482	0,782	0,470	0,528
v20	0,057	0,311	0,275	-0,125	0,444	0,458	0,809	0,471	0,508
v24	0,262	0,398	0,330	0,070	0,440	0,287	0,830	0,597	0,385
v41	0,192	0,523	0,717	0,062	0,220	0,045	0,242	0,293	0,076
v42	0,267	0,676	0,888	0,031	0,305	0,166	0,322	0,352	0,253
v44	0,217	0,573	0,797	0,103	0,239	0,108	0,212	0,174	0,201
v46	0,209	0,794	0,515	0,119	0,320	0,138	0,338	0,272	0,284
v48	0,297	0,816	0,492	0,154	0,371	0,147	0,374	0,404	0,350
v49	0,204	0,781	0,602	0,179	0,270	0,064	0,272	0,322	0,192
v50	0,253	0,766	0,707	0,086	0,265	0,124	0,283	0,407	0,214
v52	0,233	0,790	0,688	0,197	0,244	0,094	0,262	0,226	0,205
v53	0,132	0,083	-0,001	0,713	-0,133	-0,053	-0,134	-0,043	-0,184
v54	0,794	0,205	0,139	0,302	0,106	-0,099	0,130	0,126	-0,023
v55	0,239	0,088	0,039	0,758	-0,110	-0,160	-0,127	-0,071	-0,084
v56	0,699	0,210	0,255	0,280	-0,082	-0,205	0,016	0,014	-0,048
v57	0,776	0,272	0,281	0,426	-0,001	-0,180	0,017	0,026	-0,076
v58	0,456	0,197	0,094	0,707	-0,028	-0,099	-0,004	0,024	-0,070
v59	0,443	0,180	0,091	0,768	-0,047	-0,132	0,096	0,032	-0,077
v60	0,864	0,277	0,248	0,353	0,066	-0,137	0,205	0,164	-0,030
v66	0,066	0,276	0,266	-0,121	0,794	0,272	0,491	0,484	0,430

v67	-0,108	0,289	0,218	-0,115	0,774	0,345	0,349	0,351	0,404
v68	0,123	0,345	0,281	-0,031	0,821	0,338	0,510	0,455	0,395
v71	0,073	0,340	0,295	0,025	0,436	0,358	0,473	0,834	0,387
v72	0,040	0,303	0,235	0,002	0,422	0,346	0,485	0,820	0,351
v73	0,206	0,333	0,261	-0,036	0,400	0,248	0,589	0,801	0,313
v74	0,068	0,325	0,319	-0,007	0,413	0,201	0,433	0,727	0,327
v75	0,207	0,347	0,280	-0,004	0,432	0,219	0,579	0,808	0,320
v80	-0,016	0,333	0,248	-0,072	0,479	0,360	0,463	0,741	0,405

Fonte: Dados da pesquisa.

Legenda: **AS** - Apoio Social; **FI** - Fonte de Insatisfação; **FP** - Fonte de Pressão; **FSP** - Foco e Solução de Problema; **IMPT** - Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho; **SF** - Saúde Física; **SM** - Saúde Mental; **SMDI** - Saúde Mental e Desempenho Individual; **SP** - Saúde Psíquica.

De acordo com a Tabela 6, verifica-se que as cargas fatoriais mais altas das variáveis correspondem ao seu construto. De maneira mais detalhada, é possível perceber que as variáveis (v2, v3, v4) correspondem ao construto Saúde Psíquica e possuem suas cargas fatoriais mais altas em relação ao mesmo. O mesmo acontece com o construto Saúde Física (v9, v10, v11), Saúde Mental (v16, v17, v19, v20, v24), Fonte de Pressão (v41, v42, v44), Fonte de Insatisfação (v46, v48, v49, v50, v52), Foco e Solução de Problema (v53, v55, v58, v59), Apoio Social (v54, v56, v57, v60), Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho (v66, v67, v68) e Saúde Mental e Desempenho Individual (v71, v72, v73, v74, v75, v80). Desse modo, o modelo proposto atendeu ao critério de validade discriminante, considerando o critério de cargas cruzadas (CHIN, 1998).

Uma outra forma de se analisar a Validade Discriminante (VD) e trazer ainda mais veracidade ao presente estudo foi adotada pela utilização do critério de Fornell e Larcker (1981), que compara as raízes quadradas dos valores da AVE de cada construto com as correlações de Pearson entre os construtos. Para isso, a raiz quadrada da AVE de cada construto deve ser maior do que as correlações entre cada construto (HAIR *et al.*, 2005; 2014). Desse modo, a Tabela 7 apresenta os valores da validade discriminante do modelo proposto, considerando as regras do critério adotado. Os valores das raízes quadradas das AVEs foram destacados em negrito e na cor azul na referida tabela.

Tabela 7 - Valores das correlações entre as variáveis latentes e as raízes quadradas dos valores das AVEs – Fornell e Larcker

Construtos	AS	FI	FP	FSP	IMPT	SF	SM	SMDI	SP
AS	0,785								
FI	0,307	0,790							
FP	0,285	0,742	0,803						
FSP	0,426	0,183	0,075	0,737					
IMPT	0,045	0,381	0,322	-0,110	0,797				
SF	-0,185	0,149	0,145	-0,153	0,396	0,831			
SM	0,144	0,396	0,328	-0,050	0,573	0,498	0,809		
SMDI	0,125	0,419	0,345	-0,020	0,546	0,366	0,642	0,789	
SP	-0,051	0,328	0,237	-0,141	0,514	0,431	0,555	0,444	0,838

Fonte: Dados da pesquisa.

Legenda: **AS** - Apoio Social; **FI** - Fonte de Insatisfação; **FP** - Fonte de Pressão; **FSP** - Foco e Solução de Problema; **IMPT** - Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho; **SF** - Saúde Física; **SM** - Saúde Mental; **SMDI** - Saúde Mental e Desempenho Individual; **SP** - Saúde Psíquica.

Do mesmo modo, quando empregado o critério de Fornell e Larcker (1981), verifica-se, pela Tabela 7, que o modelo possui validade discriminante, ou seja, as raízes quadradas dos valores das suas AVEs são maiores que as correlações dos construtos medidos. Após a obtenção de certeza quanto à validade discriminante, encerram-se os ajustes do modelo de mensuração e inicia-se a fase de análise do modelo estrutural (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

Para análise do modelo estrutural (*inner model*), utilizaram-se os procedimentos de mensuração do nível do coeficiente de determinação de Pearson (R^2), a avaliação da significância e a relevância das relações do modelo estrutural (validade nomológica), a mensuração do tamanho dos efeitos (f^2) e a mensuração da relevância preditiva (Q^2) (HAIR *et al.*, 2014).

Desse modo, essa etapa do estudo teve início com a avaliação dos coeficientes de Pearson (R^2), que, segundo Figueiredo Filho e Silva Júnior (2009), servem para averiguar a porção da variância das variáveis endógenas, que é explicada pelo modelo estrutural e atesta a qualidade do modelo ajustado. Conforme abordagem de Cohen (1988), para estudos desenvolvidos no campo das Ciências Sociais, se $R^2 \geq 2\%$, tem-se um efeito pequeno; se $R^2 \geq 13\%$, tem-se um efeito médio; e se $R^2 \geq 26\%$, tem-se um efeito grande. A seguir, apresenta-se a Tabela 8, com os resultados dos testes de Pearson (R^2).

Tabela 8 - Índices de ajuste do modelo estrutural de Pearson (R^2)

Construtos	R^2
Apoio Social	0,000
Fonte de Insatisfação	0,575
Fonte de Pressão	0,000
Foco e Solução de Problema	0,000
Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho	0,426
Saúde Física	0,000
Saúde Mental	0,413
Saúde Mental e Desempenho Individual	0,442
Saúde Psíquica	0,251

Fonte: Dados da pesquisa

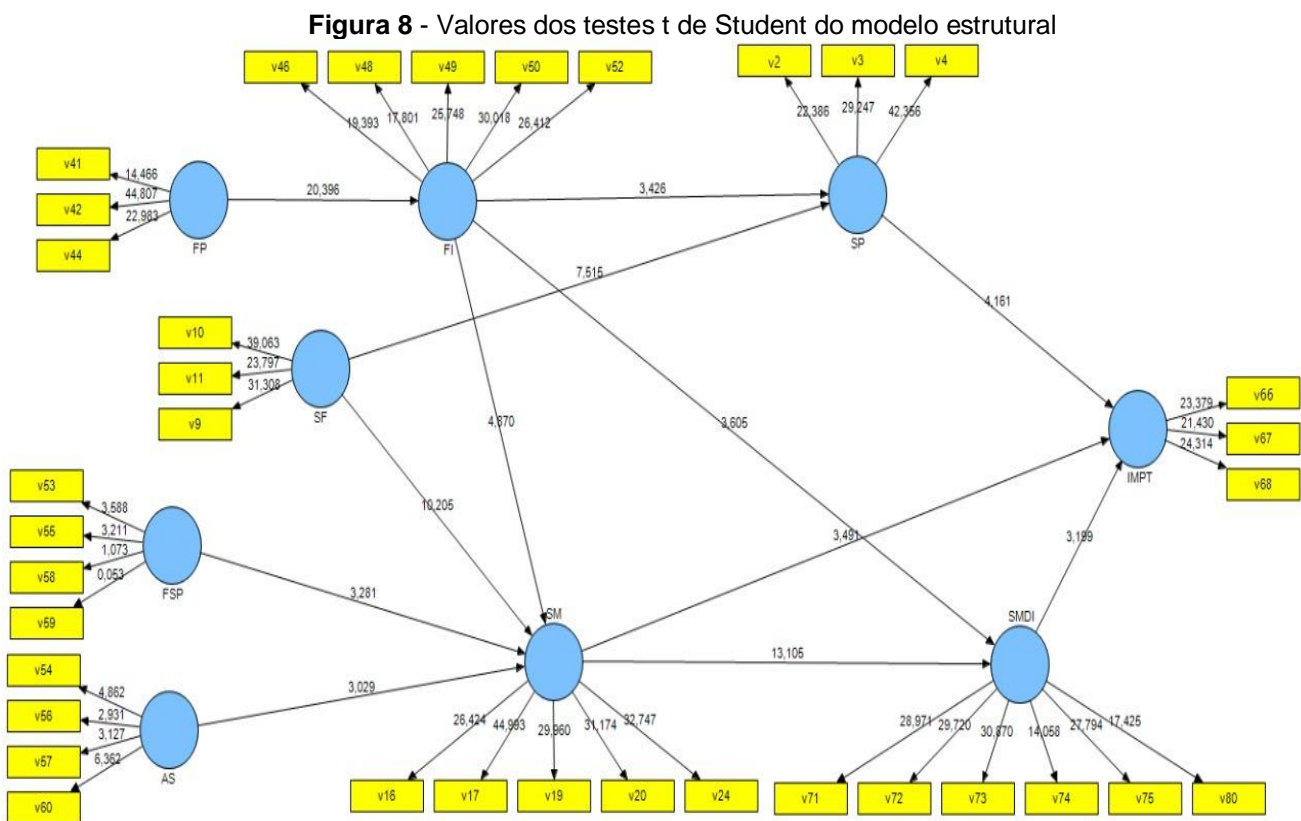
Diante do exposto, entre os construtos analisados, foram classificados como efeito grande: Fonte de Insatisfação (57,50%), Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho (42,60%), Saúde Mental (41,30%) e Saúde Mental e Desempenho Individual (44,20%). As exceções foram o construto Saúde Psíquica (25,10%), que, por apresentar um resultado menor que 26%, foi considerado como efeito médio, e os construtos Apoio Social, Fonte de Pressão, Foco e Solução de Problema, e Saúde Física, que possuem R^2 igual a zero, pelo fato de serem construtos exógenos.

Após a análise do R^2 , prosseguiu-se com o exame da validade nomológica por meio do teste *t* de *Student*, que tem relação com o grau em que um construto se comporta dentro de um sistema de construtos relacionados e investiga se todas as correlações são significativas, utilizando o *bootstrapping* no SmartPLS, buscando verificar se o teste *t* de *Student* é superior a 1,96 (HAIR *et al.*, 2014).

Para a realização deste estudo, buscou-se avaliar a significância das correlações e regressões lineares, em que se deve avaliar se as relações são significantes ($p \leq 0,05$). No caso de correlação, estipula-se a hipótese nula (H_0) como $r = 0$ e, para as situações de regressão, determina-se como $H_0: \Gamma = 0$ (coeficiente de caminho = 0). Desse modo, se $p > 0,05$, acatam-se as H_0 e indica-se a necessidade de se repensar sobre a inserção de variáveis latentes (VL) ou variáveis observadas (VO) no modelo proposto. O *software* SmartPLS “calcula os testes *t* de *Student* entre os valores originais dos dados e aqueles obtidos pela técnica de reamostragem, para cada relação de correlação entre VO e VL e para cada relação entre VL e VL” (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014, p. 66).

Para interpretação do modelo, utilizaram-se "para os graus de liberdade elevados,

valores acima de 1,96 que correspondem a p-valores $\leq 0,05$ (entre -1,96 e +1,96 corresponde à probabilidade de 95% e fora desse intervalo 5%, em uma distribuição normal)" (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014, p. 68). Sendo assim, quando o valor do teste t é superior aos valores críticos ($>1,96$), admite-se que o coeficiente é significativo em um determinado nível de significância. A Figura 8 apresenta os valores do teste t de Student.



Fonte: Modelo obtido a partir do SmartPLS 2.0.

Legenda: **FP-** Fonte de Pressão; **FSP** - Foco e Solução de Problema; **AS** - Apoio Social; **SF** - Saúde Física; **FI** - Fonte de Insatisfação; **SM** - Saúde Mental; **SP** - Saúde Psíquica; **SMDI** - Saúde Mental e Desempenho Individual; **IMPT** - Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho.

A Figura 8 demonstra que todos os valores das relações entre os construtos no modelo estão acima do valor de referência de 1,96. Sendo assim, foi verificado que, em todas as ocorrências, rejeitam-se as H_0 e aceita-se que as correlações e os coeficientes de regressão são significantes, ou seja, elas são diferentes de zero.

Findada essa etapa, em seguida, foram estimados os valores dos indicadores de qualidade de ajuste do modelo por meio da validade Preditiva (Q^2) e Tamanho do efeito (f^2), ambos obtidos pelo uso do módulo *Blindfolding* no *SmartPLS* (RINGLE;

SILVA; BIDO, 2014).

O indicador de validade Preditiva (Q^2) avalia o quanto o modelo estrutural se aproxima daquilo que se esperava do mesmo (acurácia do modelo apresentado ou qualidade da predição), cujo critério de análise é de que os valores de Q^2 devem ser maiores que zero ($Q^2 > 0$), e, na situação de um modelo com exatidão, os valores de Q^2 teriam que ser iguais a 1 ($Q^2 = 1$), demonstrando que o modelo reflete, sem margem de erro, a realidade (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; HAIR Jr. *et al.*, 2017). Atrelado a esse teste, analisou-se ainda o tamanho do efeito (f^2), sendo que a sua análise se dá tanto pela inclusão quanto pela exclusão de construtos do modelo, um a um (HAIR *et al.*, 2014).

O f^2 verifica o quanto cada construto é vantajoso para o ajuste do modelo, tomando, como indicador de f^2 , os valores 0,02, 0,15 e 0,35, que são considerados, respectivamente, como pequenos, médios e grandes em termos de utilidade de cada construto para o ajuste do modelo. O cálculo para análise do f^2 é feito pela razão entre a parte explicada pelo modelo e a parte não explicada ($f^2 = R^2 / (1 - R^2)$) (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; HAIR Jr. *et al.*, 2017). Os resultados dos testes de Q^2 e f^2 são apresentados na Tabela 9 a seguir.

Tabela 9 - Índices de ajuste do modelo estrutural (Q^2 e f^2)

Construtos	(Q^2)	(f^2)
Apoio Social	0,303	0,303
Fonte de Insatisfação	0,354	0,435
Fonte de Pressão	0,309	0,309
Foco e Solução de Problema	0,012	0,012
Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho	0,250	0,273
Saúde Física	0,264	0,264
Saúde Mental	0,253	0,479
Saúde Mental e Desempenho Individual	0,265	0,466
Saúde Psíquica	0,164	0,395

Fonte: Dados da pesquisa

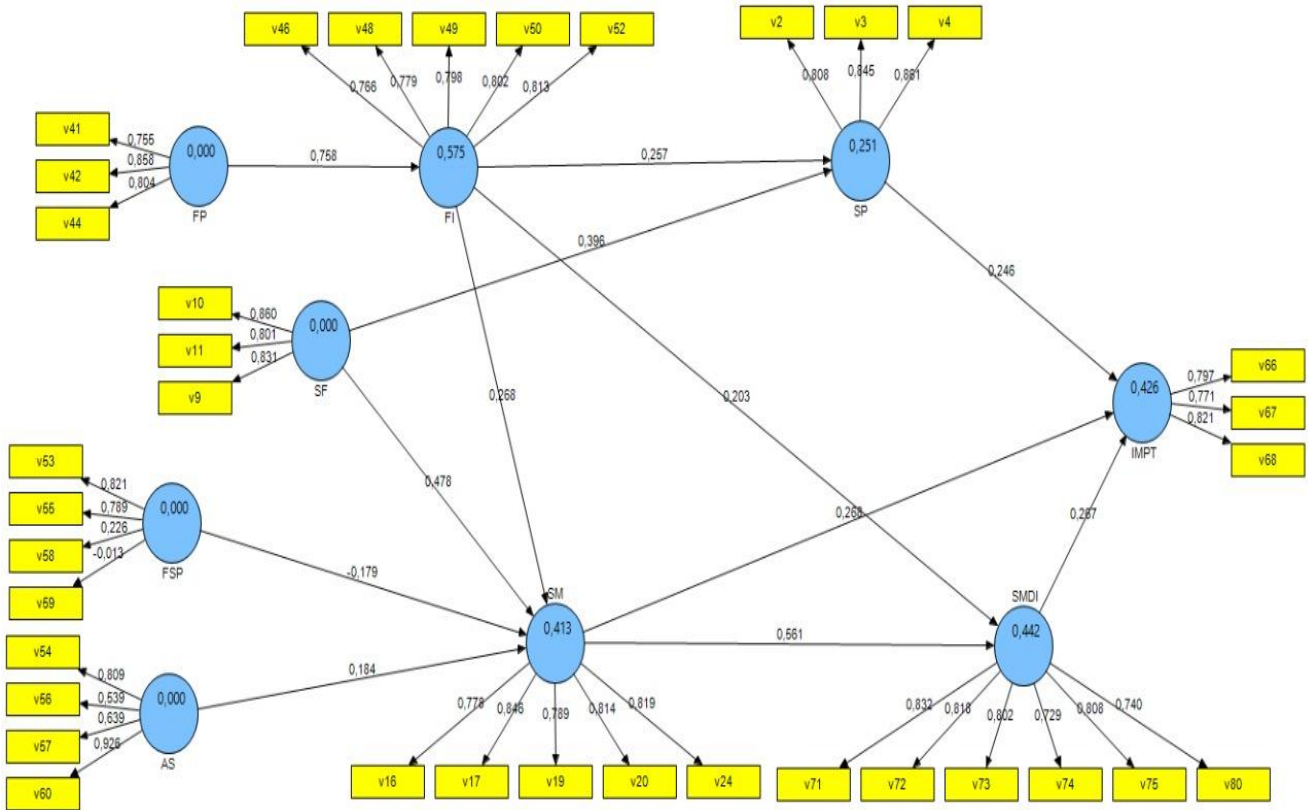
Conforme dados apresentados na Tabela 9, o modelo estrutural aqui apresentado possui acurácia, dado que o menor valor alcançado para Q^2 refere-se ao construto 'Foco e Solução de Problema' (0,012), ou seja, todos os valores fixaram-se acima de zero, conseqüentemente, todos os construtos contribuem para a capacidade preditiva do modelo (Q^2) (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; HAIR Jr. *et al.*, 2017).

Com relação à avaliação do efeito (f^2), quatro construtos apresentaram efeito grande,

sendo eles: 'Fonte de Insatisfação' (0,435), 'Saúde Mental' (0,479), 'Saúde Mental e Desempenho Individual' (0,466), e 'Saúde Psíquica' (0,395). Ainda analisando a avaliação do efeito (f^2), nota-se que outros quatro construtos apresentaram efeito médio, que foram respectivamente: 'Apoio Social' (0,303), 'Fonte de Pressão' (0,309), 'Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho' (0,273) e 'Saúde Física' (0,264). Desse modo, verifica-se que apenas um construto apresentou efeito pequeno, ou seja, (f^2) menor que 0,02, que foi o construto Foco e Solução de Problema (0,012). Considerando tais índices, é possível afirmar que, de maneira geral, os construtos modelados apresentam uma considerável utilidade prática para se compreender o fenômeno em questão (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014; HAIR Jr. *et al.*, 2017). Em termos agregados, as relações que se estabelecem entre os construtos 'Apoio Social', 'Fonte de Insatisfação', 'Fonte de Pressão', 'Foco e Solução de Problema', 'Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho', 'Saúde Física', 'Saúde Mental', 'Saúde Mental e Desempenho Individual', e 'Saúde Psíquica' são importantes para se compreender o estresse ocupacional de bancários durante o contexto da pandemia de COVID-19.

Após o término da avaliação da qualidade de ajuste do modelo estrutural, buscou-se a interpretação dos coeficientes de caminho (Γ). A interpretação deste se dá assim como os betas (β) das regressões lineares simples ou ordinárias (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014). A Figura 9, a seguir, apresenta as relações que mantiveram índices estatísticos satisfatórios e validade nomológica do modelo estrutural acerca do estresse ocupacional em bancários, considerando o contexto da pandemia de COVID-19.

Figura 9 - Modelo ajustado (final) com os valores dos coeficientes de caminhos (Γ)



Fonte: Modelo obtido a partir do SmartPLS 2.0.

Legenda: **FP**- Fonte de Pressão; **FSP** - Foco e Solução de Problema; **AS** - Apoio Social; **SF** - Saúde Física; **FI** - Fonte de Insatisfação; **SM** - Saúde Mental; **SP** - Saúde Psíquica; **SMDI** - Saúde Mental e Desempenho Individual; **IMPT** - Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho.

Conforme dados apresentados na Figura 9, além de se visualizar as correlações entre os construtos, é possível verificar que os valores das relações causais entre construtos podem ser positivos ou negativos. Tais valores significam: positivo, quando as relações são diretamente proporcionais, isto é, à medida que um construto aumenta, o outro também aumentará; e negativo, representando que os construtos são inversamente proporcionais, ou seja, o aumento de um ocasiona diminuição do outro. Para facilitar a compreensão do modelo e dos dados apresentados, as correlações entre os construtos dos valores dos coeficientes de caminho (Γ) e teste *t* de *Student* são expostas na Tabela 10.

Tabela 10 - Valores dos coeficientes de caminhos (Γ) e teste t de Student do modelo estrutural

Relações Causais	Coeficientes de caminhos	Teste t
Apoio Social → Saúde Mental	0,184	3,029
Fonte de Insatisfação → Saúde Mental	0,268	4,870
Fonte de Insatisfação → Saúde Mental e Desempenho Individual	0,203	3,605
Fonte de Insatisfação → Saúde Psíquica	0,257	3,426
Fonte de Pressão → Fonte de Insatisfação	0,758	20,396
Foco e Solução de Problema → Saúde Mental	-0,179	3,281
Saúde Física → Saúde Mental	0,478	10,205
Saúde Física → Saúde Psíquica	0,396	7,515
Saúde Mental → Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho	0,268	3,491
Saúde Mental → Saúde Mental e Desempenho Individual	0,561	13,106
Saúde Mental e Desempenho Individual → Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho	0,267	3,199
Saúde Psíquica → Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho	0,246	4,161

Fonte: Dados da pesquisa

O diagrama de caminhos (Γ) avalia as relações causais entre os construtos. Sendo assim, de acordo com a Tabela 10, os valores dos coeficientes de caminhos entre os construtos Foco e Solução de Problema e Saúde Mental foram inversamente proporcionais. Os valores dos coeficientes de caminhos entre os construtos Apoio Social e Saúde Mental se mostraram proporcionais. Os valores dos outros dez coeficientes de caminhos, Fonte de Insatisfação e Saúde Mental, Fonte de Insatisfação e Saúde Mental e Desempenho Individual, Fonte de Insatisfação e Saúde Psíquica, Fonte de Pressão e Fonte de Insatisfação, Saúde Física e Saúde Mental, Saúde Física e Saúde Psíquica, Saúde Mental e Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho, Saúde Mental e Saúde Mental e Desempenho Individual, Saúde Mental e Desempenho Individual e Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho, e Saúde Psíquica e Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho, também se firmaram em uma proporcionalidade direta, e todos são estatisticamente significantes.

Os valores do coeficiente de caminhos devem ser interpretados da seguinte forma: tomando-se como exemplo AS → SM (0,184), afirma-se que o aumento do construto Apoio Social em 1 aumenta o construto Saúde Mental em 18,40%; FI → SM (0,268) significa que o aumento do construto Fonte de Insatisfação em 1 aumenta o construto Saúde Mental em 26,80%; para FI → SMDI (0,203), tem-se que o aumento do construto Fonte de Insatisfação em 1 aumenta o construto Saúde Mental e Desempenho Individual em 20,30%; FI → SP (0,257) significa que o aumento do

construto Fonte de Insatisfação em 1 aumenta o construto Saúde Psíquica em 25,70%; $FP \rightarrow FI$ (0,758) implica que o aumento do construto Fonte de Pressão em 1 aumenta o construto Fonte de Insatisfação em 75,80%; $SF \rightarrow SM$ (0,478) significa que o aumento do construto Saúde Física em 1 aumenta o construto Saúde Mental em 47,80%; para $SM \rightarrow SP$ (0,396), tem-se que o aumento do construto Saúde Física em 1 aumenta o construto Saúde Psíquica em 39,60%; $SM \rightarrow IMPT$ (0,268) significa que o aumento do construto Saúde Mental em 1 aumenta o construto Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho em 26,80%; $SM \rightarrow SMDI$ (0,561) implica que o aumento do construto Saúde Mental em 1 aumenta o construto Saúde Mental e Desempenho Individual em 56,10%; $SMDI \rightarrow IMPT$ (0,267) significa que o aumento do construto Saúde Mental e Desempenho Individual em 1 aumenta o construto Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho em 26,70%; em $SP \rightarrow IMPT$ (0,246), verifica-se que o aumento do construto Saúde Psíquica em 1 aumenta o construto Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho em 24,60%. Por fim, tem-se que a relação entre $FSP \rightarrow SM$ (-0,179) significa que, ao aumentar o construto Foco e Solução de Problema em 1, o construto Saúde Mental diminui em 17,90%.

Quanto aos valores do teste *t de Student* apresentados na Tabela 10, a significância estatística dessas regressões foi atestada e todos os valores das relações estão acima do valor de referência (1,96), conforme pressuposto teórico (RINGLE; SILVA; BIDO, 2014).

Findadas as análises referentes aos coeficientes de caminhos, finaliza-se também a avaliação do modelo relacional proposto até se chegar ao modelo final (modelo estrutural), passando para a seção seguinte que se refere à discussão dos resultados do estudo proposto.

4.5 Discussão dos resultados

O estresse é uma das concepções mais mencionadas e estudadas dentro de áreas do conhecimento como Administração e Psicologia. De acordo com dados da Organização Panamericana da Saúde OPA/OMS (2019), aproximadamente 90% da população mundial chega a ser afetada pelo estresse, o que faz com que essa problemática se torne uma epidemia global. O estresse é um estado que se manifesta

regularmente na vida das pessoas e pode colocar em risco a saúde física e mental. O estresse laboral é influenciado pela percepção que o sujeito tem das demandas no ambiente de trabalho e sua capacidade para enfrentá-las (HIRSCHLE; GONDIM 2020).

O trabalhador que se encontra em um nível elevado de estresse regularmente é associado a resultados negativos. Segundo um estudo realizado por Hirschle e Gondin (2020), podem-se identificar os principais preditores negativos, positivos e de tensão no bem-estar no trabalho. Como negativos, destacam-se os estressores e a falta de recursos no trabalho: pressão e sobrecarga, altas demandas e baixo controle, a monotonia e o baixo poder de decisão, as interações sociais negativas e a falta de apoio social. Como preditores positivos, ressaltam-se os recursos pessoais como a autoestima, o otimismo, a autoeficácia, o comprometimento afetivo no trabalho, a experiência de emoções positivas. De tensão, enfatizam-se as altas demandas, a falta de recursos, apoio social e o baixo desapego psicológico do trabalho.

Segundo Graça e Zagonel (2019), ao se deparar com um estressor, o organismo experimenta três fases. A primeira fase é de alarme ou alerta, ou seja, o corpo identifica o estressor e ativa o sistema neuroendócrino. A segunda fase, de adaptação ou resistência, é o período em que o organismo repara os danos causados pela reação de alarme e reduz os níveis hormonais. A terceira fase ocorre se o estressor continuar presente, é a fase de exaustão, que abrange o surgimento de impactos e doenças psíquicas mais severas.

Como reflexo desse cenário, alguns estudos têm apresentado dados alarmantes acerca dos impactos do estresse ocupacional agravados pelo contexto da COVID-19, como o aumento de estresse e transtornos mentais, em especial: a ansiedade, a depressão, a ideação suicida e as doenças psicossomáticas. Os fatores de sofrimento no trabalho são claramente descritos pelos estudos sobre estresse no trabalho. Geralmente, associam-se à carga e ao ritmo de trabalho; aos longos horários de trabalho; ao reconhecimento e ao apoio; à autonomia e ao desenvolvimento e à mobilização de competências requeridas. Quando inadequados, os fatores podem gerar problemas de saúde, afetando a capacidade das pessoas trabalharem. Eles constituem, assim, o alvo da prevenção de doenças e de sofrimento psicológico no

ambiente de trabalho (TRÉS, 2021).

O presente estudo sobre estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19 foi realizado diante de dois momentos distintos. Momentos estes que podem ser divididos entre o início do mesmo, no segundo semestre de 2020, em um cenário de auge da pandemia de COVID-19 e dos seus efeitos sobre a população; e um segundo momento, em que os efeitos e as consequências da pandemia encontravam-se em circunstâncias amenas, no primeiro semestre de 2022. Para isso, utilizou-se o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), validado no Brasil por Couto e Paiva (2008), no qual se buscou a integração de variáveis e construtos ligados ao estresse ocupacional e a funcionalidade da organização, conforme abordagem realizada no estudo de Ferreira e Paiva (2018). Segundo Cooper, Sloan e Williams (1988), as estratégias de combate ao estresse podem ser definidas como esforços cognitivos e comportamentais, orientados ao gerenciamento do ambiente, das demandas internas e dos conflitos que afetam o indivíduo (COYNE; ALDWIN; LAZARUS; 1981); ou, ainda, como tentativas, conscientes ou inconscientes, de se responder a uma situação ameaçadora, com a finalidade de eliminá-la ou suprimir as consequências desagradáveis por ela geradas (DEWE, 1992).

Como forma de adaptação do modelo proposto neste estudo, utilizaram-se tais estudos no contexto da pandemia de COVID-19, em que se abordou a questão do estresse ocupacional e funcionalidade da organização dentro da realidade vivenciada por bancários de uma instituição financeira privada localizada no estado de Minas Gerais, tendo em vista analisar os impactos da pandemia na saúde mental destes profissionais.

No primeiro momento deste estudo, a sociedade e, sobretudo, os bancários que são o alvo do mesmo, ainda estavam se adaptando às mudanças no contexto do trabalho. No decorrer desse período, houve muitas dificuldades por parte das instituições financeiras em adaptar o atendimento presencial, o que fez com que usuários e clientes cada vez mais se vissem obrigados a se adequarem ao uso dos canais digitais dos bancos. Nesse mesmo período, a instituição financeira que foi objeto-alvo deste estudo, mostrava-se despreparada para atender às demandas de seus funcionários e clientes em conjunto com as novas normas de saúde impostas pelo governo, o que

fez com que houvesse um alto grau de insegurança e descontentamento por parte de seus funcionários e usuários. Ademais, somente no decorrer dos meses posteriores, normas internas foram efetivamente alinhadas com a nova realidade presenciada nas agências bancárias. Como exemplos dessa adaptação, podem-se citar os novos horários de atendimento ao público, que passou a ser de 10:00 h as 14:00 h; o controle do número de usuários e clientes dentro das agências para evitar aglomerações; a obrigatoriedade do uso de máscaras e álcool em gel dentro das agências bancárias por parte de funcionários e clientes; o fechamento de agências em dias específicos da semana para processos de sanitização; as dificuldades de acesso ao sistema por parte dos funcionários que se encontravam em home office; o rodízio de funcionários ao decorrer das semanas; as medidas protetivas para diminuição dos riscos de contágio da doença pelos funcionários da empresa; a dificuldade para cumprimento de metas e resultados estabelecidos pelo banco por parte dos funcionários nesse período, entre outras inúmeras variáveis envolvidas.

Já no segundo momento deste estudo, houve a realização da coleta de dados junto aos bancários da instituição financeira pesquisada. Por volta dos meses de abril e maio de 2022, foi realizada a aplicação do questionário junto aos bancários, em um momento que praticamente se pode denominar de pós-pandemia. Isso aconteceu porque não somente os profissionais do setor bancário, mas grande parte da população encontrava-se vacinada contra a COVID-19, levando a uma redução dos efeitos da pandemia sobre toda a sociedade, e, especificamente no contexto bancário, as normas de distanciamento e precauções como horário reduzido de atendimento presencial e uso de máscaras ficaram menos rigorosas. Nesse momento, o modelo de trabalho presencial já havia sido praticamente todo retomado dentro das agências bancárias, porém diversas foram as mudanças emergentes na instituição financeira pesquisada, haja vista que, diante do contexto da pandemia de COVID-19, diversos departamentos foram descontinuados e houve um grande número de demissões de funcionários por parte do banco, propiciando a aceleração de novos processos e projetos nos modelos de trabalho dentro da empresa. Um destes processos abarca o novo modelo de atendimento digital, pois o banco vem criando estratégias de atendimento gerencial de maneira totalmente digital, fazendo com que haja cada vez mais o fechamento de agências físicas e redução de despesas para a organização, consequentemente gerando demissões e aumento de casos de ansiedade entre os

funcionários.

Nesse sentido, é importante salientar que estudos realizados com bancários durante o contexto da pandemia de COVID-19 têm apontado que as principais fontes causadoras de estresse ocupacional estão relacionadas aos riscos biológicos de doenças infectocontagiosas (justificadas pelas variáveis da pandemia de COVID-19), relacionamento interpessoal entre funcionários e clientes nas agências bancárias, redução do quadro de funcionários, sobrecarga de trabalho e mudanças nos modelos de trabalho e atendimento. Diante disso, fica cada vez mais evidente que o setor bancário passou por um processo de digitalização acelerado nos dois últimos anos, o que vem fazendo com que pesquisadores e profissionais passem a questionar se a adesão ao digital, por parte dos consumidores, seria fruto das limitações impostas pela COVID-19 e, portanto, um comportamento provisório, ou se seria apenas a antecipação de um projeto já em andamento (ISAC, 2022).

É evidente que a pandemia de COVID-19 gerou preocupações sem precedentes entre as pessoas em relação ao risco de contaminação, inclusive, por meio de aglomerações em agências bancárias e troca de papel moeda. Nesse sentido, pesquisas realizadas com funcionários do setor bancário demonstram um alto risco de adoecimento psíquico, devido às pressões e exigências do próprio contexto profissional, que incluem a cobrança excessiva de metas e resultados, o atendimento ao público, as mudanças organizacionais e os processos de controle cada vez mais sofisticados e rígidos para o acompanhamento de produção individual (TRÉS, 2021).

Diante do exposto, quando analisado o modelo proposto neste estudo, nota-se o impacto das variáveis do construto "Fontes de Pressão" sobre o construto "Fontes de Insatisfação". Neste sentido, é importante ressaltar que, quando variáveis ligadas às fontes de pressão relativas a inter-relacionamento, ambiente e clima organizacional decorrem da natureza da instituição, as mesmas são capazes de gerar insatisfação. Em outras palavras, a existência de inter-relacionamentos conflituosos entre superiores e subordinados, juntamente à falta de treinamento e a presença de lideranças autoritárias que buscam cercear os subordinados a uma disciplina e cultura organizacional extremamente rígida, contribuem para a deterioração do clima e ambiente organizacional (SILVA NETO, 1997).

Os construtos "Saúde Física" e "Fonte de Insatisfação" impactam diretamente o construto "Saúde Psíquica", que está relacionado com sentimentos como sensações de nervosismo, redução de autoconfiança e tristeza por parte dos profissionais do setor bancário. Estudos anteriores à pandemia de COVID-19 já associavam estes e outros sentimentos com fatores ligados ao estresse ocupacional em bancários (VIANA *et al.*, 2010). O que é relevante no contexto pandêmico é a percepção do agravamento do quadro de estresse, conforme resultados de outros estudos que se debruçaram sobre os impactos psicossociais da pandemia em trabalhadores do setor bancário. Isso quer dizer que variáveis ligadas a fontes de insatisfação do indivíduo no trabalho e aspectos ligados à sua saúde física têm impacto direto sobre a saúde psíquica dos mesmos. O equilíbrio da saúde física, mental e social é fundamental para garantir não só a saúde, mas também o bem-estar e produtividade dos trabalhadores. Com a assistência e cuidados adequados, é possível minimizar e até mesmo mitigar o surgimento de diversas variáveis ligadas à diminuição de produtividade e doenças ligadas ao ambiente laboral (FIEL; BORDINI, 2021).

Sendo assim, diante do contexto analisado, as fontes de insatisfação, como, por exemplo, o clima organizacional e a liderança despreparada, têm impactos diretos sobre a saúde psíquica dos bancários, fazendo com que o trabalhador não consiga se concentrar, tenha o seu raciocínio e sua criatividade prejudicados, e sinta dificuldade para interagir em grupo, o que pode ter relação direta com a redução da capacidade para o cumprimento de metas e resultados, bem como com o adoecimento mental destes profissionais (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2021).

Do mesmo modo, a saúde física teve impactos diretos sobre a saúde psíquica conforme modelo apresentado, uma vez que ela está relacionada ao bom funcionamento do organismo, suas condições gerais e ocorrência de doenças. Sendo assim, um indivíduo com um bom equilíbrio da saúde física e psíquica é aquele que, além de não estar doente e cujo metabolismo funciona adequadamente, vivencia um ambiente e condições de trabalho favoráveis (MARQUES; GIONGO, 2016). Porém, conforme o estudo realizado, nota-se que grande parte dos bancários apresentam sintomas físicos como respiração ofegante, sensação de tonteiças e tremedeira muscular, o que vai ao encontro dos impactos destes sintomas na saúde mental dos trabalhadores diante do contexto da pandemia de COVID-19, pois há um

comprometimento do seu organismo, dificuldade para cumprir as tarefas, queda de energia, além da necessidade de afastamento ou faltas para tratamento e consultas médicas.

Quando analisado com atenção, nota-se que, no modelo proposto neste estudo, há um construto que sofreu impacto direto de outros quatro construtos, ou seja, a variável latente "Saúde Mental" foi impactada por outros quatro construtos, sendo eles: "Fonte de Insatisfação", "Saúde Física", "Foco e Solução de Problema" e "Apoio Social". Estudos recentes têm demonstrado que a "Saúde Mental" é influenciada por inúmeras variáveis, sendo o estresse ocupacional uma resposta física e emocional das mesmas, em geral prejudicial, que ocorre quando as exigências do trabalho não correspondem às capacidades, aos recursos ou às necessidades do trabalhador, sendo um problema prevalente e oneroso para as organizações (COELHO, 2018). Desse modo, indivíduos suspeitos, infectados com o vírus da COVID-19, profissionais da saúde, de serviços essenciais (como é o caso dos bancários) e outros indivíduos em contato próximo com afetados estão também propícios aos danos de saúde mental como ansiedade, depressão, medo de contágio ou morte. As medidas preventivas de saúde pública, no contexto profissional e social, devem incluir não só os danos da saúde física, mas também a possibilidade de doença mental (LIMA *et al.*, 2020).

Desse modo, pode-se afirmar, diante do modelo deste estudo, que, para amenizar os impactos causados pelas fontes de insatisfação e os sintomas físicos sobre a saúde mental dos bancários, tais profissionais têm contado com o apoio social, que está ligado às variáveis voltadas ao convívio com demais pessoas, expansão de interesses fora do trabalho e resolução de situações de maneira objetiva. A explicação do impacto deste construto sobre a saúde mental dos bancários deve-se ao efeito protetor sobre a saúde que o apoio social exerce, uma vez que a integração social, a confiança no grupo, o auxílio na execução de tarefas advindo de colegas e superiores, verificados em situações de elevado apoio social, poderiam atuar como protetores dos efeitos do desgaste no trabalho sobre a saúde (PETARLI, 2015). Assim como neste estudo, outros autores como Griep (2011) também demonstraram que os indivíduos com maiores índices de apoio social tendem a avaliar positivamente sua saúde.

Do mesmo modo, os bancários têm procurado desenvolver atributos ligados ao construto "Foco e Solução de Problema" de maneira também objetiva, ou seja, diante de impactos ligados à sua saúde mental, os mesmos procuram recorrer a *hobbies* e passatempos, concentrar-se em problemas específicos, definir prioridades, distanciar-se de problemas para buscar soluções, entre outros. Porém, apesar de serem necessárias, tais variáveis vão ao encontro do proposto por Weber e Grisci (2011), que realizaram um estudo com bancários e afirmaram, antes mesmo da pandemia, que a separação entre a vida profissional e pessoal dos bancários têm as suas dificuldades:

Para os bancários, lazer é essencial na vida e necessário para esquecer problemas cotidianos, proporciona prazer, bem-estar e descanso. Porém, se evidenciou que abrir mão do lazer é prática frequente. Quando o dilema entre trabalho e lazer se instala, quase sempre a escolha recai no trabalho, pois os sujeitos são pressionados para tal; o contexto que os cerca indica que devem fazê-lo. Tomados pelo medo, pela insegurança e ansiedade, e sem boa alternativa, racionalizam como modo de enfrentamento: sem trabalho não se tem lazer. Ocorre, entretanto, que os dilemas não são compreendidos pelos sujeitos como tais nitidamente. Embora possam, em alguns momentos, aparecer de modo mais visível, em geral encontram-se num contexto de trabalho produtor de estilos de vida condizentes com as necessidades do trabalho (WEBER; GRISCI, 2011, p. 914).

As variáveis latentes "Saúde Mental" e "Fonte de Insatisfação", conforme modelo apresentado neste estudo, tiveram impacto direto no construto "Saúde Mental e Desempenho Individual", uma vez que, além de variáveis ligadas ao clima organizacional e à má gestão por parte das chefias frente aos subordinados na instituição financeira estudada, outras variáveis, como ansiedade, nervosismo, falta de energia e motivação dos bancários, também estiveram presentes na relação entre estes construtos.

Quando se abordam a saúde mental e desempenho individual dos bancários neste estudo, há um foco ainda mais específico ao contexto da pandemia de COVID-19, uma vez que os estudos recentes acerca dos impactos na saúde mental dos profissionais que lidam diretamente com o público discutem a relação entre o temor pela exposição ao contágio, a situação de isolamento e confinamento e as medidas de quarentena implementadas (CAMILO, 2022). Entre os profissionais expostos diretamente aos riscos de contaminação, especialmente aqueles que atuam em setores definidos como serviços essenciais à população, há registros de exaustão,

redução da empatia, ansiedade, irritabilidade, insônia e decaimento de funções cognitivas e do desempenho. Em situações de quarentena impostas no passado, foram observados aumento da violência social, além da manifestação de sintomas de estresse agudo, poucos dias após a implementação do isolamento (CRUZ *et al.*, 2020).

Nesse mesmo sentido, nota-se que, desde o início da pandemia de COVID-19, bancários têm se sentido cada vez mais esgotados emocionalmente e sentido negativamente os sintomas do estresse ocupacional, o que tem acarretado a redução do desempenho profissional e dificuldade de convívio social. Existem muitos fatores de risco para a saúde mental destes profissionais, que podem estar associados ao trabalho e ao contexto em que se realiza. Por exemplo, uma pessoa pode ter habilidades para completar tarefas, mas pode ter poucos recursos para fazer o que é necessário, ou pode conviver com formas de trabalho e com práticas administrativas e organizacionais insatisfatórias (SANT'ANNA; FERREIRA; SANTOS, 2019). Isso vai ao encontro da abordagem de Santos *et al.* (2020), que afirmaram que, nessa perspectiva, evidencia-se a importância das medidas preventivas, sobretudo no âmbito das atividades com maior risco de exposição, como os serviços de saúde, as agências bancárias, segurança pública, entre outras áreas. Com efeito, os bancários são expostos a vários riscos ocupacionais, podendo predispor sofrimento no trabalho, doenças, situações de violência e pressões por parte de superiores e clientes.

Destaca-se ainda, no modelo proposto, o impacto dos construtos "Saúde Mental", "Saúde Mental e Desempenho Individual" e "Saúde Psíquica", sobre a variável latente "Impacto das Mudanças nos Processos de Trabalho", uma vez que, quando analisadas variáveis como ansiedade, desânimo, falta de energia, nervosismo, entre outras, em profissionais do setor bancário diante de um contexto como o da pandemia de COVID-19, as mesmas causam impactos negativos como cansaço, irritabilidade e falta de vontade em continuar atuando na profissão, conforme resultados analisados neste estudo.

Notavelmente a pandemia de COVID-19 impactou diretamente o setor bancário, que precisou servir como intermediário financeiro para que o Governo pudesse amparar economicamente a população e o risco sistêmico em todo o mundo (RIZWAN,

AHMAD; ASHRAF, 2020). Nesse contexto, Bresser Pereira (2020) enfatizou que a crise econômica que está sendo promovida pela pandemia de COVID-19 pode ser maior do que a da Grande Depressão da década de 1930. Pinto, Santos e Martens (2021) asseveraram que os impactos da pandemia de COVID-19 ocorreram principalmente sobre o capital humano, visto que o quadro de funcionários está ligado com praticamente todas as outras variáveis das organizações. Em seu artigo científico, os autores Rodrigues Pinto, Alves dos Santos e Martens (2021) trouxeram uma publicação do site *MoneyTimes* (2020), em que os executivos dos três maiores bancos brasileiros analisaram o panorama atual e o papel do setor bancário dentro do cenário atual, concluindo que, “diferentemente das crises anteriores, as instituições financeiras são uma parte determinante para combater os impactos da COVID-19 na economia e precisam atuar em conjunto com a esfera pública”.

Ainda vale sublinhar que, nos últimos anos, o campo do trabalho tem sofrido várias modificações, como a fragilização dos vínculos empregatícios, a flexibilização dos contratos de trabalho e o favorecimento aos empregadores nos acordos trabalhistas, entre outras. Essas mudanças causam repercussões, direta ou indiretamente, em toda a organização social e geram impactos significativos na saúde do trabalhador (PEREIRA; SANTOS; MANENTI, 2020). Para Tostes *et al.* (2018), os sistemas trabalhistas são forçados a uma reforma em decorrência das diversas reformulações no mundo do trabalho provocadas pelas crises na esfera econômica. Segundo os autores, a nova ordem econômica leva à exigência de um novo trabalhador flexível, proativo, competitivo e apto a se aperfeiçoar rapidamente.

Por fim, conforme apontaram Moreira e Rodrigues (2018), alguns transtornos e doenças relacionadas ao contexto trabalhista possuem determinações diretas advindas dos novos formatos e constituições do mundo do trabalho, marcadas por modelos de gestão que solicitam mudanças e acarretam pressões constantes por padrões de eficiência na atuação dos profissionais. Assim, a literatura acerca da relação entre o meio do trabalho e os impactos na saúde mental ressalta que a conjuntura de exploração e precariedade das condições de trabalho tem resultado em prejuízos preocupantes à saúde de trabalhadores do setor financeiro. Nesse cenário, é possível notar um indicador ascendente no processo de adoecimento entre os bancários nas últimas décadas, denotando o sofrimento mental como uma das formas

mais preponderantes deste adoecimento, ligado às novas condições de trabalho. Portanto, ao referir-se ao sofrimento mental dos bancários, compreendido por meio de um conjunto de manifestações do corpo e da psique, como estresse, ansiedade, depressão e fadiga, devem-se compreender também as características da profissão e a aceleração das mudanças provocadas pela pandemia de COVID-19, que irão afetar consigo o futuro da categoria profissional (ISAC, 2022).

Diante dos apontamentos feitos no decorrer da pesquisa, o capítulo seguinte apresenta as considerações finais do presente estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cenários de pandemia são desafios para a humanidade, levando a situações de estresse e quadros de ansiedade. A pandemia de COVID-19 que assolou o mundo, dizimando milhares de vidas, desafiando os conhecimentos científicos e as rotinas de trabalho de profissionais de diversos setores, foi prova disso. A sociedade sofreu, e ainda sofre, impactos incontáveis em decorrência do coronavírus. Conseqüentemente, o setor bancário, atuando como setor fundamental na manutenção das operações financeiras do país, viu-se diante de novos desafios em sua geração. As rotinas de trabalho foram ampliadas e modificadas, bem como os cuidados de proteção, que ainda assim se mostraram insuficientes em alguns momentos. O medo de contágio, a elevada demanda de trabalho, incertezas e diversos outros obstáculos levaram muitos profissionais do setor bancário ao seu limite, gerando, em muitos casos, o adoecimento mental, ansiedade, depressão, síndrome do pânico e síndrome do esgotamento profissional, que passaram a ser mais frequentes após impactos tão intensos na vida dos profissionais em foco.

Note-se que, a partir do início de 2020, com a emergência da pandemia da COVID-19, as relações de trabalho de maneira global foram afetadas, e o que se percebe é que, em vários segmentos, houve uma maximização do estresse de forma coletiva na população, em especial o estresse ocupacional dos profissionais do setor financeiro, como é o caso dos bancários, sujeitos de análise do presente estudo. Considerando tal contexto, este estudo foi desenvolvido com o objetivo de identificar e analisar os principais impactos do estresse ocupacional para o trabalhador e as organizações do setor bancário, levando em consideração o contexto da pandemia de COVID-19.

Em termos teóricos, para alcançar este objetivo, foi utilizado como referência o modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), que teve a sua escala validada e adaptada no Brasil por Couto e Paiva (2008). Diante disso, houve uma revalidação do modelo, considerando o contexto de trabalho específico dos bancários objetos de análise desta pesquisa. Metodologicamente, desenvolveu-se um estudo descritivo e explicativo, de abordagem quantitativa, por meio de uma *survey* cuja amostra foi de 306 profissionais bancários.

Ademais, vale destacar que, assim como em estudos recentes, após a aplicação do modelo de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), houve a exclusão do construto *locus de controle*, o que pode ser considerado como um indício de fragilidade do construto, fazendo com que haja uma necessidade de o mesmo ser revisitado para análises quanto ao seu entendimento e sua aplicação, mesmo em contextos de estudo diferentes, conforme abordado nesta investigação.

A partir do modelo estrutural proposto, foram analisadas as dimensões do estresse em conjunto com a funcionalidade da organização e o contexto da pandemia de COVID-19. Em outras palavras, verificaram-se as relações e os impactos da dimensão individual, social e funcional, levando em consideração o trabalho de bancários que atuam em uma instituição financeira privada localizada no estado de Minas Gerais. O modelo estrutural deste estudo contou com a relação entre nove construtos, que serviram de base para identificar as manifestações de estresse ocupacional dos indivíduos e os seus impactos nos processos da organização, considerando o cenário da pandemia. Para isso, foram analisadas dimensões como as fontes de pressão, fontes de insatisfação, apoio social, saúde física, saúde mental, saúde psíquica, entre outras.

Os resultados desta pesquisa permitiram identificar a prevalência de sintomas ligados ao estresse ocupacional nos bancários que fizeram parte deste estudo, sobretudo quando analisado o contexto da pandemia de COVID-19. Prova disso foi a relação entre as variáveis dos construtos do estudo, principalmente aqueles voltados a identificar a saúde mental e desempenho individual dos profissionais. Verifica-se assim que a saúde do trabalhador foi afetada de diversas maneiras, ou seja, tanto no sentido físico quanto psíquico, uma vez que o medo, os riscos e as sequelas do contágio pela doença estiveram presentes a todo momento no desempenho das atividades dos bancários, gerando impactos e consequências variadas no dia a dia destes profissionais.

Vale ressaltar também que, embora muitas das vezes os bancários procurassem recursos e formas de amenizar os impactos emocionais causados pelas mudanças ocasionadas pela pandemia de COVID-19 no ambiente de trabalho, uma das suas principais formas de se livrar de tal situação também foi comprometida, a saber, o

convívio social. Isso quer dizer que, além de todas as variáveis negativas envolvidas no contexto profissional, quando estes profissionais buscavam o apoio social fora do ambiente de trabalho, viam-se diante de um cenário de isolamento social, o que contribuía ainda mais para problemas relacionados ao campo psíquico e emocional.

Sendo assim, as discussões realizadas neste estudo permitiram identificar que o estresse incidente sobre os bancários no período da pandemia de COVID-19 foi acentuado devido a uma maior exposição a fatores estressores. Entre tais fatores, podem ser observados durante e após a realização da pesquisa, o risco de contrair o vírus durante as atividades profissionais, o medo de disseminar o vírus para a família e demais pessoas, medo de morrer, cansaço físico e mental em função da sobrecarga de trabalho e cobranças por resultados, dificuldades no atendimento ao público, medo em relação ao risco do desemprego, além do sentimento de insegurança sobre a doença e o seu tratamento.

Quando analisada a funcionalidade da organização neste contexto, ou seja, os impactos da pandemia de COVID-19 na empresa em conjunto com a saúde do trabalhador, verifica-se que o estresse e as suas variáveis tiveram impactos não somente sobre o ser humano sob o ponto de vista individual. Contudo, partindo do ponto de vista coletivo, é importante ressaltar que, uma vez o trabalhador recebendo os cuidados e as prevenções adequados por parte da organização, os seus resultados também serão impactados. É possível relatar isso pois, uma vez o trabalhador estando saudável, o mesmo será capaz de gerar retornos à organização, evitando despesas adicionais por parte da empresa e gerando os resultados que a mesma espera.

Com as diversas mudanças nos processos de atendimento dos bancos durante a pandemia de COVID-19, houve uma necessidade organizacional de investir em segurança para a atuação dos bancários, além do cumprimento de protocolos sanitários impostos pelos órgãos de saúde responsáveis. Tudo isso em conjunto com as metas e resultados estabelecidos para lucratividade da organização fizeram com que diversos processos tivessem que ser replanejados, acelerando o desenvolvimento de projetos internos de novos modelos de trabalho, como o caso do modelo híbrido de trabalho e aceleração de demissões de cargos operacionais.

Dessa forma, os sintomas de estresse ocupacional, ansiedade e irritabilidade, em

conjunto com questões voltadas à funcionalidade das organizações, têm sido apontados por diversos estudos que abordam a temática na sociedade como fruto do contexto pandêmico. Entretanto, o que se percebe é a intensificação de tais sintomas em profissionais do setor bancário, uma vez que casos de afastamento devido ao adoecimento mental dos profissionais vêm sendo relacionados à pandemia, com cada vez mais frequência. Portanto, não se podem negligenciar as condições físicas e psicológicas desses profissionais, uma vez que tal atitude pode gerar lacunas importantes no processo de enfrentamento dos desdobramentos associados à doença, o que de fato não é uma questão desejável, em especial, porque os impactos psicológicos tendem a ser mais prevalentes e duradouros que o próprio acometimento do vírus.

Em termos de contribuições deste estudo, pode-se citar a revalidação do Modelo de Estresse Ocupacional de Cooper, Sloan e Williams (1988), que foi validado no Brasil por Couto e Paiva (2008) , concebendo, então, um modelo adaptado específico para a categoria de bancários que atuam em uma instituição financeira privada localizada no estado de Minas Gerais. Mencionam-se igualmente a validação de instrumento de coleta de dados e a ampliação dos estudos relacionados ao estresse ocupacional durante a pandemia da COVID-19.

De maneira teórica, contribui para discussão dos fenômenos associados ao estresse ocupacional considerando o contexto da pandemia da COVID-19, marcado por grande adversidade, sendo um contexto até então desprovido de estudos relacionados aos profissionais do setor financeiro, especialmente com bancários inseridos neste cenário pandêmico. O estudo trouxe ainda a possibilidade de se refletir sobre como a pandemia da COVID-19 tem impactado as relações de trabalho, considerando a funcionalidade da organização, afetando a saúde mental dos trabalhadores, especialmente o estresse ocupacional. Vale destacar a necessidade de se repensar os modelos de estresse ocupacional vigentes, dado que o contexto da COVID-19 trouxe consigo uma série de variáveis que, de agora em diante, nos estudos acerca da temática, devem ser consideradas.

Os achados do presente estudo oferecem, também, importantes subsídios à instituição pesquisada no que se refere à revisão e/ou implementação de políticas de

gestão de pessoas para a categoria funcional estudada, contribuindo para que os bancários possam ter uma melhor qualidade de vida no trabalho, a partir de ações da instituição que visem à melhoria do ambiente ocupacional. Com base no estudo realizado, a instituição poderá propor alternativas que busquem amenizar e/ou eliminar as fontes de tensão indutora de estresse que impactam o trabalho desses profissionais. No que se refere ao plano social, as contribuições ocorrerão, na medida em que os bancários da instituição pesquisada estarão mais motivados e comprometidos com o trabalho e com a instituição, possibilitando repercussões positivas, com reflexos nos procedimentos realizados com os clientes, superiores, familiares e com a população de forma geral.

Como limitações deste estudo, aponta-se que, inicialmente, a pesquisa seria realizada com uma abordagem qualitativa e quantitativa, justamente para se poder aprofundar nas buscas dos resultados. Todavia, com o advento da pandemia da COVID-19, além da própria insegurança por parte dos profissionais para fornecimento de informações, a proximidade dos bancários não foi plenamente alcançada, o que impediu uma interação maior com estes profissionais. A partir das restrições impostas pela pandemia e com a insegurança dos bancários em serem entrevistados e sofrerem sanções por parte da instituição financeira, a única forma de coleta de dados foi através do envio e compartilhamento do questionário por meio eletrônico, que contou com a ajuda do sindicato da categoria. Além disso, a instituição não forneceu dados que iriam agregar com mais riqueza os detalhes da pesquisa.

Por fim, para estudos futuros, sugere-se uma abordagem qualitativa ou quantitativa com bancários, dando continuidade a esta linha de pesquisa, com o desenvolvimento de estudos em um momento em que os efeitos da pandemia de COVID-19 estejam normalizados. Dessa forma, os resultados alcançados podem ser comparados com os dados obtidos nesta pesquisa, permitindo, portanto, verificar se os impactos do estresse ocupacional perduraram. Além disso, estudos voltados à funcionalidade da organização, no sentido de mudanças e melhorias a partir do contexto da pandemia de COVID-19, são essenciais para entender o que esse cenário trouxe de aperfeiçoamentos sobre o tema. Sugere-se, ainda, aprofundar o papel dos mecanismos de regulação do estresse e a forma como esses mecanismos têm auxiliado os trabalhadores que estão na linha de frente diante do cenário da pandemia,

ou seja, aqueles considerados de serviços essenciais durante o contexto pandêmico, a exemplo dos profissionais do setor bancário e outras ocupações assim classificadas.

REFERÊNCIAS

- ABACAR, M.; ROAZZI, A.; BUEN, J. M. H. Estresse ocupacional. **Amazônica-Revista de Psicopedagogia, Psicologia escolar e Educação**, v. 19, n. 1, Jan-Jun, p. 430-472, 2017.
- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 1990.
- AMARO, A.; PÓVOA, A.; MACEDO, L. **A arte de fazer questionários**. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto. Departamento de Química, 2005.
- AMORIM, K. R. V. N. **A percepção do estresse dos trabalhadores em uma indústria de revestimentos cerâmicos do Nordeste**: um estudo de caso. 2016.
- ANESHENSEL, C. S. **Consequences of psychosocial stress**. Psychosocial Stress: Perspectives on Structure, Theory, Life-Course, and Methods. p. 111-136, 1996.
- ARAÚJO, C. L. L. F. **Estresse ocupacional em profissionais do setor bancário**. 2018.
- BABBIE, E. **Métodos de pesquisa de Survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2003.
- BABBIE, E. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.
- BABBIE, E. R. **The Practice of Social Research** 12th ed. [S.l.]: Wadsworth. p. 436–440, 2009.
- BACK, A. R. **Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.
- BARBOSA, R. R. **Fintechs: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. 2018.
- BENTO, L. M. A. *et al.* Percepção dos alunos de medicina quanto a aprendizagem X ansiedade na metodologia ativa. **Revista de Ensino, Educação e Ciências Humanas**, v. 18, n. 2, p. 178 - 182, 2017.
- BERTOSSO, H.; NARITA, P.; EBERT, P.; CENTENARO, A. “Trabalhar Pra Quê?” Os sentidos do trabalho para os bancários. **BASE - Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**, p. 40–51, 2013.
- BRANDÃO, G. R.; LIMA, M. E. A. Uma intervenção em Psicopatologia do Trabalho- contribuições da Clínica da Atividade. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 44, 2019.

BRAUN, C.; FOREYT, J. P.; JOHNSTON, C. A. Stress: A Core Lifestyle Issue. **Am J Lifestyle Med**. 2016.

BREI, V. A.; LIBERALI NETO, G. O uso da técnica de modelagem em equações estruturais na área de marketing: um estudo comparativo entre publicações no Brasil e no exterior. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 10, n. 4, p. 131- 151, 2006.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Financiamento da Covid-19, inflação e restrição fiscal. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 40, p. 604 - 621, 2020.

BROWN, T. A. Confirmatory factor analysis for applied research. **New York**: The Guilford Press, 2006.

BUGALHO, G. P. S.; NETO, M. B. As fontes estressoras ocupacionais e a Polícia Militar do Estado de Mato Grosso: Análise de um Batalhão da Capital. **Homens do Mato - Revista Científica de Pesquisa em Segurança Pública**, v. 17, n. 1, 2017.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 7, n. 2, p. 234 - 240, 2008.

CAMILO, M. V. E. *et al.* **Ações de responsabilidade social em contexto de pandemia**: um estudo com instituições financeiras no Brasil. 2022.

CAMPOS, H.; BASTOS, A. M.; FERREIRA, C. A. **Práticas educativas**: teorização e formas de intervenção. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real. 2014.

CAPITÃO, C. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, 2010.

CARDOSO, A. C. M. Organização e intensificação do tempo de trabalho. **Revista Sociedade e Estado**, p. 351 – 374, 2013.

CARDOSO, L. S. Trabalho bancário, sofrimento psíquico e identidade profissional. **A danação do trabalho**: relações de trabalho e sofrimento. Rio de Janeiro: Te Corá, 1997.

CARLOTTO, M. S., *et al.* Estressores ocupacionais e estratégias de enfrentamento. **Revista Subjetividades**, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 92 - 105, 2018.

CASTRO, B. L. G.. *et al.* COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 20, n. 3, p. 1059 -1063, 2020.

CHIN, W. W. The partial least squares approach for structural equation modeling. In: MARCOULIDES, G. A. (Ed.). **Modern methods for business research**. London: Lawrence Erlbaum Associates, 1998.

COELHO, J. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306 - 315, 2018.

COHEN, J. **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. Hillsdale, NJ, Erlbaum, 1988.

COHEN, S., WILLS, T. A., CAPLAN, G. **Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis**, 1985.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

COOPER, C. L., COOPER, R. D., EAKER, L. H. **Living with stress** (1a ed.). London: Penguin Books, 1988.

COOPER, C. L., SLOAN, S. J., WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator**. London: Nelson Windsor, 1988.

CORREIA, S., LUCK, S., VERNER, E. Pandemics depress the economy, public health interventions do not: evidence from the 1918 Flu. **Social Science Research Network**, 2020.

COSTELLO, A. B.; OSBORNE, J. Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. **Practical assessment, research, and evaluation**, v. 10, n. 1, p. 7, 2005.

COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho: os princípios e aplicações**. Belo Horizonte: Ergo, 2014.

COYNE, J. C.; ALDWIN, C.; LAZARUS, R. S. Depression and coping in stressful episodes. **Journal of Psychopathology and Clinical Science**, v. 90, n. 5, 1981.

CRISOSTOMO, B. **Estresse Ocupacional no Setor de Atendimento ao Público: Um estudo com servidores de uma agência bancária**, 2020.

CRUZ, R. M. *et al.* COVID-19: emergência e impactos na saúde e no trabalho. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 20, n. 2, p. 1 - 3, 2020.

CUMMINS, R.; GULLONE, E. Why we should not use 5-point Likert scales: the case for subjective quality of life measurement. In. **Second International Conference on Quality of Life in Cities**, Singapore, 2000.

CUNHA, N. C. *et al.* Estresse dentro das organizações de trabalho. **Revista GeTeC**, v. 5, n. 9, 2016.

DA SILVA, D. C. *et al.* Agentes estressores no âmbito laboral dos profissionais de enfermagem. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 6, p. 59996 - 60009, 2021.

DALTRO, M. S. *et al.* O estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários de TI no setor

bancário. **Entrepreneurship**, v. 1, n. 1, p. 71 - 82, 2017.

DAMASKE, S., SMYTH, J. M., ZAWADZKI, M. J. Has Work Replaced Home as a Haven? Re-examining Arlie Hochschild's Time Bind Proposition with Objective Stress Data. **Social Science and medicine**, p.115 - 125, 2014.

DAVIDOFF, L. L. **Introdução a psicologia** (3a ed.). New York: Makron Books, 2001.

DELONGIS, A., FOLKMAN, S., LAZARUS, R. S., GRUEN, R. J. Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms. **Journal of Personality and Social Psychology**, 50(April 1986), p. 571–579, 2014.

DEWE, P. J. Applying the concept of appraisal to work stressors: Some exploratory analysis. **Human Relations**, v. 45, n. 2, p. 143 - 164, 1992.

DEWE, P. J., COOPER, C. L., O'DRISCOLL, M. P. Theories of Psychological Stress at Work. In S. S. plus B. Media (Ed.), **Handbook of Occupational Health and Wellness**. p. 23 – 39. New York: Springer, 2012.

DIÓGENES, Z.S.. **A gestão por estresse e o assédio moral no setor bancário**. 2018.

DRESSLER, W. W. Psychosomatic Symptoms, Stress, and Modernization: A Model. Culture, **Medicine and Psychiatry**, v. 9, p. 257 – 286, 1985.

DRUCK, G., GODINHO, L. F., JESUS, S, BARRETO, T. Uma era de riscos e incertezas. **Caderno CRH**, v. 37, p. 217 – 233, 2002.

DUARTE, M. Q. *et al.* COVID-19 e os impactos na saúde mental: uma amostra do Rio Grande do Sul, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 3401 - 3411, 2020.

DUARTE, R. L., TEIXEIRA, A., SOUSA, L. G. A Relação Entre a Motivação e a Satisfação no Trabalho dos Servidores Públicos. **RECAPE - Revista de Carreiras e Pessoas**, p. 393 – 413, 2019.

FÁVERO, L.; BELFIORE, P.; SILVA, F.; CHAN, B. **Análise de dados – Modelagem multivariada para tomada de decisões**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FEBRABAN. [Site institucional]. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/>>.

FERREIRA, J. M. P. *et al.* Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 16, p. 774 -787, 2018.

FIEL, B. M.; BORDINI, S. C. Doenças laborais em professores. **Cadernos Acadêmicos Unina**, v. 1, n. 1, p. 83 - 83, 2021.

FIELD, A. **Descobrimo a estatística usando o SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FIGUEIREDO FILHO, D.B.; SILVA JÚNIOR, J. A. Desvendando os Mistérios do

- Coeficiente de Correlação de Pearson (r). **Revista Política Hoje**, v. 18, n. 1, p. 115 - 146, 2009.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. 10. Coping and Emotion. In: **Stress and coping: An anthology**. Columbia University Press, p. 207- 227, 1991
- FONSECA, C.; MEIRELLES, F; DINIZ, E. Tecnologia bancária no Brasil uma história de conquistas, uma visão de futuro. 1. ed. São Paulo: **FGV RAE**, 2010.
- FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of marketing research**, v. 18, n. 1, p. 39 - 50, 1981.
- FRANCO, L.; GOMES, I. Estresse Laboral em Bancários. **Revista Saúde e Educação**, v. 3, p. 114 - 115, 2018.
- FRESE, M. Occupational socialization and psychological development: An underemphasized research perspective in industrial psychology. **Journal of Occupational Psychology**, v. 55, n. 3, p. 209 – 224, 1982.
- FRIEDMAN, M., ROSENMAN, R. H. **Type A Behavior and Your Heart**. New York: Alfred A. Knopf, 1974.
- FRIEDMAN, S. D., CHRISTENSEN, P., DEGROOT, J. Work and life: the end of the zero-sum game. **Harvard business review**, v. 76, n. 6, p. 119 – 129, 1998.
- FRIZON, J. A.; BRUM, F. F.; WENDT, G. W. Como o avanço tecnológico afeta o trabalho no setor bancário? Um estudo empírico. **Caderno De Administração**, v. 28, n. 1, p. 64 - 79, 2020.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GLIEM, J. A.; GLIEM, R. R. **Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales**, 2003.
- GODINHO, M. R. *et al.* Apoio social no trabalho: um estudo de coorte com servidores de uma universidade pública. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 22, p. 190068, 2019.
- GOMES, T. C., ESTIVALETE, V., ANDRADE, T., STEFANAN, A. A. Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado. **IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, p.1 – 14. Brasília, DF, Brasil, 2013.
- GOMES, V. M. A. **Adaptabilidade do setor bancário ao teletrabalho**. 2020.
- GOULARTE, J. F. *et al.* COVID-19 and mental health in Brazil: Psychiatric symptoms in the general population. **Journal of psychiatric research**, v. 132, p. 32 - 37, 2021.
- GRAÇA, C. C.; ZAGONEL, I. P. S. Estratégias de coping e estresse ocupacional em profissionais de enfermagem: revisão integrativa. **Espaço. saúde (Online).[Internet]**,

v. 20, n. 2, p. 67 - 77, 2019.

GRIEP, R. H. *et al.* Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem. **Revista de Saúde Pública**, v. 45, p. 145 - 152, 2011.

GRISCI, C. L. I.; CIGERZA, G. C.; HOFMEISTER, P. M.; BECKER, J. L. Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 1, p. 27 - 40, 2006.

GRISCI, C. L. I., SCALCO, P. D., KRUTER, G. E. Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário. **Psicologia & Sociedade**, 23 ed., p.564 – 573, 2011.

GRISCI, L. I., BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, v.12, p.160 – 200, 2004.

HAIR Jr, J. F. *et al.* **Análise Multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR, J. F. J. *et al.* Multivariate data analysis upper saddle river: pearson prentice hall. **Links**, 2010.

HAIR J. F. *et al.* **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Los Angeles: Sage, 2014

HAIR Jr, J. F. *et al.* PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. **International Journal of Multivariate Data Analysis**, v. 1, n. 2, p. 107 - 123, 2017.

HAIR Jr, J. F. *et al.* **Multivariate Data Analysis**. Hampshire, United Kingdom: Cengage Learning, 2019.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SINKOVICS, R. R. **The use of partial least squares path modeling in international marketing**. In: New challenges to international marketing. Emerald Group Publishing Limited, 2009.

HESPANHOL, A. Burnout e stress ocupacional. **Revista Portuguesa de Psicossomática**, Porto, v. 7, n. 1-2, p. 153 -162, 2005.

HIRSCHLE, A. L. T.; GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 2721 - 2736, 2020.

HOLANDA, V. N. Pandemia de COVID-19 e os esforços da ciência para combater o novo coronavírus. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, v. 8, n. 1, p. 360 - 361, 2020.

HONGYU, K. Análise Fatorial Exploratória: resumo teórico, aplicação e interpretação. **E&S Engineering and Science**, v. 7, n. 4, p. 88 - 103, 2018.

ISAC, M. J. **Análise do impacto da pandemia de COVID-19 na aceitação de aplicativos bancários móveis por consumidores brasileiros.** Universidade Estadual Paulista (Unesp), 2022

JINKINGS, N. O. **Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário.** São Paulo: Boitempo Editorial, 1995.

KEYES, C. L. M. Promoting and protecting mental health as flourishing: a complementary strategy for improving national mental health. **American Psychologist**, v. 62, p. 95 - 108, 2007.

KILIMNIK, Z. M. *et al.* Análise do estresse, fatores de pressão do trabalho e comprometimento com a carreira: um estudo com médicos de uma unidade de pronto atendimento de Belo Horizonte, Minas Gerais. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 12, n. 3, p. 668 -693, 2012.

KLINE, R. B. **Principles and practice of structural equation modeling.** Guilford publications, New York: Guilford Press. 2015.

KOLTERMANN, A. P.; Koltermann, I. T. A. P.; Tomasi, E.; Horta, B. L. Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários: Prevalência e Fatores Associados. **Saúde (Santa Maria)**, v. 32, p. 33 – 48, 2012.

LADEIRA, M. B. O Processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**. v. 31, no .1, p. 64 - 74, 1996.

LAZARUS, R. S. Coping theory and research: past, present, and future. **Psychosomatic medicine**, v. 55, p. 234 – 247, 1993.

LAZARUS, R. S. From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. Annu. **Rev. Psychol.** v. 44, p.1 – 22, 1993.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping.** New York: Springer, 1984.

LEITE, E. O; GUIMARÃES, J. R; PIRES, K. C..B. **Qualidade de vida e estresse no setor bancário.** 2019.

LEKA, S.; GRIFFITHS, A.; COX, T. Work **Organization & Stress. Protecting Workers' Health Series.** Geneva: World Health Organization, 2004.

LIANG, T. **Zhejiang University School of Medicine. Handbook of COVID-19: prevention and treatment.** Paris: Unesco, 2020.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**. n. 140, p. 44 - 53, 1932.

LIMA, A. W. *et al.* Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)| ISSN-e: 2237-1427**, v. 9, n. 2, 2019.

LIMA, S. O. *et al.* Impactos no comportamento e na saúde mental de grupos vulneráveis em época de enfrentamento da infecção COVID-19: revisão narrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, n. 46, p. e4006 - e4006, 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C., RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. In *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 2011.

LIPP, M. E. N. **Mecanismos Neuropsicofisiológicos do Stress**. São Paulo: Casapsi Livraria e Editora Ltda, 2010.

LIPP, M. E. N. **Inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco (1a ed.). São Paulo: Papyrus Editora, 1996.

LIPP, M. N. O. **Estresse emocional**: a contribuição de estressores internos e externos. *Revista de Psiquiatria Clínica*, São Paulo, v. 28, n. 6, p. 347 - 349, 2001.

LIPP, M. N.; MALAGRIS, L. N. Manejo do Estresse. In RANGE, B (Org). **Psicoterapia Comportamental e Cognitiva**: pesquisa, prática, aplicações e problemas. Campinas: Editorial Psy, 1998.

LLAPA-RODRIGUEZ, E. O. *et al.* Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem. **Rev. enferm. UERJ**, p. e19404 - e19404, 2018.

LOPES, D. Bancários: sofrimento psíquico no contexto de trabalho. **O portal dos psicólogos**, 2012.

LOURENÇO, D.; DE ANDRADE, N. Qualidade de vida e estresse. **Revista Eletrônica Interdisciplinar**, v. 12, p. 247 - 251, 2020.

MACEDO, C. R. *et al.* **Cultura organizacional e traços da personalidade**: construtos predecessores para a colaboração na rede de suprimentos?. 2019.

MAES, M. Inflammatory and oxidative and nitrosative stress pathways underpinning chronic fatigue, somatization and psychosomatic symptoms. **Current Opinion in Psychiatry**, v. 22, p. 75 – 83, 2009.

MAFFIA, L.; PEREIRA, L. Estresse No Trabalho: Estudo com Gestores Públicos do Estado de Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Administração**, p. 658 – 680, 2014.

MAFRA, V.; LARA, S.; D'AGOSTINI, F. P. Psicologia do desenvolvimento e da aprendizagem. **Seminário de Iniciação Científica e Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão**, p. e26169 - e26169, 2020.

MALVEZZI, S. A construção da identidade profissional no modelo emergente de carreira. **Organizações & Sociedade**, v. 7, n. 17, p. 137-143, 2000.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6.

ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARQUES, G. S.; GIONGO, C. R. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 3, p. 220 - 247, 2016.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional** (1a ed.). Rio de Janeiro: Ed. Elsevier, 2011.

MARTINS, M. Fatores de risco psicossociais para a saúde mental. **Revista Millenium**, v. 29, p. 255 – 268, 2004.

MATTANA, P.; GRANDO, A. Estresse ocupacional em bancários: por que e do que surge? **Unoesc & Ciência-ACBS**, v. 6, n. 2, p. 187 - 194, 2015.

MELO, M. B.; BARBOSA, M. A.; SOUZA, P. R. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. **Revista latino-americana de Enfermagem**, v. 19, p. 1047 - 1055, 2011.

MENDES, A. M., COSTA, V. P., BARROS, P. C. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v. 3, p. 59 -72, 2003.

MENEGHINI, F.; PAZ, A.; LAUTERT, L. Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 225 - 233, 2011.

MOREIRA, D. N.; COSTA, M. P. The impact of the Covid-19 pandemic in the precipitation of intimate partner violence. **International journal of law and psychiatry**, v. 71, p. 101606, 2020.

MOREIRA, D. Z.; RODRIGUES, M. B. “Saúde mental e trabalho docente”. **Estudos de Psicologia**, vol. 23, n. 3, 2018.

MORONTE, E.; ALBUQUERQUE, G. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura. **Saúde em Debate**, v. 45, p. 216 - 233, 2021.

MOTA, C. M.; TANURE, B.; NETO, A. C. Estresse e sofrimento no trabalho dos executivos. **Psicologia em Revista**, v. 14, p. 107 – 130, 2008.

MURAKAMI, K. *et al.* Estresse psicológico em estudantes de cursos de graduação da área da saúde: subsídios para promoção de saúde mental. **Revista de Medicina**, v. 98, n. 2, p. 108 - 113, 2019.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, p. 39 - 47, 2004.

NAHAS, M. V.; BARROS, M. V. G.; FRANCALACCI, V. O pentáculo do bem-estar: base conceitual para avaliação do estilo de vida de indivíduos ou grupos. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**. v. 5, n. 2. p. 48 - 59, 2000.

NEGELISKII, C.; LAUTERT, L. Estresse laboral e capacidade para o trabalho de enfermeiros de um grupo hospitalar. **Revista Latino - Americana de Enfermagem**, v. 19, p. 606 - 613, 2011.

NIXON, P. **Stress: The human function curve**. EUA: American Institute of Stress, 1979.

NODARI, N. L.; FLOR, S. R.; HAVASIDA, N. M.; CARVALHO, G. J. R. Estresse, conceitos, manifestações e avaliação em saúde: revisão de literatura. **Revista Saúde E Desenvolvimento Humano**, v. 2, p. 61 – 74, 2014.

OLIVIER, M.; PEREZ, C. S.; BEHR, S. Trabalhadores Afastados por Transtornos Mentais e de Comportamento: o Retorno ao Ambiente de Trabalho e suas Consequências na Vida Laboral e Pessoal de Alguns Bancários. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 6, p. 993 – 1015, 2011.

PAIVA, K. C. M.; COUTO, J. H. Qualidade de Vida e Estresse Gerencial “pós-choque de Gestão”. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 6, p. 1189 -1211, 2008.

PAIVA, K. M. **Gestão de Recursos Humanos Teorias e Reflexões**. Curitiba: InterSaberes, 2019.

Pandemia de COVID-19 desencadeia aumento de 25% na prevalência de ansiedade e depressão em todo o mundo. **OPA**, 2022. Disponível em: <<https://www.paho.org/pt/noticias/2-3-2022-pandemia-covid-19-desencadeia-aumento-25-na-prevalencia-ansiedade-e-depressao-em#:~:text=Pandemia%20de%20COVID%2D19%20desencadeia,Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Pan%2DAmericana%20da%20Sa%C3%BAde>>. Acesso em: 20 mar. 2022.

PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Rev. Bras. Saúde Ocup.**, v. 36, n. 123, p. 139 – 146, 2011.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. **Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de Psicologia**, v. 9, n.1, p. 45 – 52, 2004.

PATIL, V. H.; SINGH, S. N.; MISHRA, S.; DONAVAN, D. T. Efficient theory development and factor retention criteria: Abandon the ‘eigenvalue greater than one’ criterion. **Journal of Business Research**, v. 61, v. 2, p. 162 - 170, 2008

PEREIRA, H. P.; SANTOS, F.V.; MANENTI, M. A. Saúde mental de docentes em tempos de pandemia: os impactos das atividades remotas. **Boletim de conjuntura (BOCA)**, v. 3, n. 9, p. 26 - 32, 2020.

PERES, R. S. **Estresse ocupacional e o trabalho de caixas que atuam em instituições bancárias privadas localizadas em Belo Horizonte**. 2014. 137f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade Novos Horizontes. 2014.

PETARLI, G. B. **Estresse ocupacional e autoavaliação do estado de saúde: um**

estudo em bancários. 2014.

PETARLI, G. B. *et al.* Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, p. 787 - 799, 2015.

PETROSKI, E. **Qualidade de vida no trabalho e suas relações com estresse, nível de atividade física e risco coronário em professores universitários.** Tese de Doutorado em Engenharia da Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

PETTIGREW, A. M. Context and action in the transformation of the firm. **Journal of Management Studies**, v. 24, n. 6, p. 649 - 670, 1987.

POLIT, D. F. Assessing measurement in health: beyond reliability and validity. **International journal of nursing studies**, v. 52, n. 11, p. 1746 - 1753, 2015.

PRADO, C..E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Rev Bras Med Trab**, v. 14, n. 3, p. 285 - 289, 2016.

PRADO, R. L.; VARGAS, M. M.; SANTOS, M. H. Estresse e atividade física em motoristas de ônibus urbano em uma capital do nordeste do Brasil. **Interfaces Científicas - Saúde E Ambiente**, v. 5, p. 37 – 46, 2017.

PREISLER, A. M.; BORBA, J. A.; BATTIROLA, J. C. Os tipos de personalidade humana e o trabalho em equipe. **Revista PEC**, v. 2, n. 1, p. 113 - 26, 2002.

QUICK, J. C.; HENDERSON, D. F. Occupational stress: preventing suffering, enhancing wellbeing. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 13, n. 5, p. 459, 2016.

REATTO, D. Prevalência da Síndrome de Burnout no setor bancário no município de Araçatuba (SP). **Archives of Health Investigation**, v. 3, n. 2, 2014.

REIS, E. J. F. B. *et al.* Docência e exaustão emocional. **Educação e Sociedade, Campinas**, v. 27, n. 94, p. 229 -253, 2006.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas (9a ed.).** São Paulo: Atlas, 2003.

RIBEIRO, B. M. S. Santiago *et al.* Experiências e estratégias utilizadas por bancários no atendimento ao público durante a pandemia de COVID-19. **Revista Renome**, v. 10, n. 2, p. 30 - 37, 2021.

RINGLE, C. M.; SILVA, D.; BIDO, S., Diógenes. Modelagem de equações estruturais com utilização do SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56 - 73, 2014.

RIZWAN, M. S.; AHMAD, G.; ASHRAF, D.. Systemic risk: The impact of COVID-

19. **Finance Research Letters**, v. 36, p. 101682, 2020.

RODRIGUES, M.; MOLLICA, A. Estresse e qualidade de vida no ambiente laboral: um estudo de caso em uma agência do sistema bancário brasileiro. **Caderno Científico Fagoc de Graduação e Pós-graduação**, v. 1, p. 38 - 45, 2016.

RODRIGUES PINTO, A.; ALVES DOS SANTOS, T.; MARTENS, C. Impactos da pandemia de COVID-19 sobre o empreendedorismo digital nas instituições bancárias brasileiras: uma análise à luz das forças isomórficas. **Estudios Gerenciales**, v. 37, n. 158, p. 113 - 125, 2021.

ROSENTAL, C.; FREMONTIER-MURPHY, C. **Introdução aos métodos quantitativos em ciências humanas e sociais**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

ROSSI, A. M. **Autocontrole: nova maneira de gerenciar o estresse** (2a ed.). São Paulo: Editora Record, 2006.

ROSSO, S. D. Intensidade do trabalho: questões conceituais e metodológicas. **Revista Sociedade e Estado**, v. 30, p. 631 – 650, 2015.

RUMSEY, D. **Estatística Para Leigos**. Editora, Alta Books; 1ª edição, 2009.

SAMPAIO, D. O. **Intenção de compra e consumo de alimentos orgânicos: um estudo sobre crenças, atributos e grupos de referência**. 2012.

SAMPAIO, R. F.; COELHO, C. M; BARBOSA, F. B.; MANCINI, M. C; PARREIRA, V. F. Capacidade de trabalho e estresse em uma empresa de transporte de ônibus em Belo Horizonte, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 14, n. 1, p. 287 - 296, 2009.

SAMULSKI, D.; CHAGAS, M. H.; NITSCH, J. R. **Stress: teorias básicas**. Belo Horizonte: Costa & Cupertino, 1996.

SANT'ANNA, A. S; FERREIRA, J.; SANTOS, T. C. Revolução 4.0: uma “radiografia” de países de economia desenvolvida e do Brasil. **Revista de Empreendedorismo, Negócios e Inovação**, São Bernardo do Campo, v. 4, n. 2 , p. 27- 50, 2020.

SANTOS, K. O. B. *et al.* Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, p. e00178320, 2020.

SANTOS, M. A. F.; SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Tentativas de Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 5, p. 925 – 938, 2010.

SAPOLSKY, R. M. **Why zebras don't get ulcers**. New York: Times Books, 2004.

SCHERMERHORN, J.; HUNT, J.; OSBORN, R. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Trad. Sara Rivka Gedanke. 2º ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHMIDT, B. *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia (campinas)**, v. 37, 2020.

SCOTT, S. B. The effects of stress on cognitive aging, physiology and emotion

(ESCAPE) project. **BMC Psychiatry**, v. 15, n. 146, p. 1 – 14, 2015.

SELYE, H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. **Nature**, Canada, v. 138, p. 32, 1936.

SELYE, H. Stress and the general adaptation syndrome. **British Medical Journal**, v. 3, n. 4, p. 267 – 278, 1950.

SELYE, H. **Stress**: a tensão da vida. São Paulo: Ibrasa, 1965.

SELYE, H. **Stress without distress**. New York: Signet, 1974.

SELYE, H. **The stress of life**. New York: McGraw-Hill, 1956.

SELYE, H. History and present status of the stress concept. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), **Handbook of Stress**: Theoretical and Clinical Aspects, 2 ed, p. 7-17). New York, NY: Free Press, 1993.

SHONKOFF, J. **Stress, resilience, and the role of science: responding to the coronavirus pandemic**. Cambridge: Center on Developing Child, 2020.

SIEGRIST, J.; WEGE, N.; PÜHLHOFER, F.; WAHRENDORF, M. A short generic measure of work stress in the era of globalization: Effort-reward imbalance. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, v. 82, n. 8, p. 1005 – 1013, 2009.

SILVA NETO, S. A. Cultura organizacional da Polícia Militar de Minas Gerais: uma visão diagnóstica. In: **O Alferes**. Belo Horizonte, v. 13, n. 45, p. 13 - 69, 1997.

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. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 23, n. 12, p. 2949 – 2958, 2007.

SILVA, R. O. **Teoria da Administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

SILVA, R. M.; GOULART, C. T.; GUIDO, L.A. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, v. 7, n. 2, p. 148 - 156, 2018.

SILVA, V. F.; SAINT'CLAIR, E. M.; NETO, E. P. Fatores que influenciam no estresse ocupacional dos enfermeiros que atuam no programa saúde da família. **Revista Científica Interdisciplinar**, v. 2, n. 2, p. 162 - 183, 2015.

Sindicato dos bancários de Belo Horizonte e região. [Site institucional]. Disponível em: <<https://bancariosbh.org.br/>>.

SMELTZER, S. C.; BARE, B. G. **Tratado de enfermagem medicocirúrgica**. 9. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p.509, 2002.

SOUSA, C. C. D. **A motivação dos empregados públicos dos Correios**: Uma

análise com base na teoria dos dois fatores de Herzberg. Trabalho de Conclusão do Curso, (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas. Universidade Estadual da Paraíba, 2014.

STAM, K. R.; STANTON, J. M. **Events, emotions, and technology**: examining acceptance of workplace technology changes. *Information Technology & People*, 2010.

TAMAYO, A. **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008.

TAMAYO, A; LIMA, D.; SILVA, A. V. Clima organizacional e estresse no trabalho. In: TAMAYO, Álvaro. **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TAMBASCO, L. P. *et al.* A satisfação no trabalho da equipe multiprofissional que atua na Atenção Primária à Saúde. **Saúde em Debate**, v. 41, p. 140 - 151, 2017.

TANAKA, O. Y.; MELO, C. **Avaliação de programas de saúde do adolescente**: um modo de fazer. Edusp, 2001.

TANURE, B. *et al.* **O tipo psicológico dos altos executivos brasileiros e a percepção de estresse: onde os “fracos” não têm vez**, 2015.

TOSTES, M. V. *et al.* “Sofrimento mental de professores do ensino público”. **Saúde em Debate**, v. 42, n. 116, 2018.

TRÉS, A. R. **Mal-estar e sofrimento psíquico no trabalho**: uma análise de fatores intervenientes em bancários. 2021. Tese de Doutorado.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

UENO, L. G. S. *et al.* Estresse ocupacional: estressores referidos pela equipe de enfermagem. **Rev Enferm UFPE online**, v. 11, n. 4, p. 1632 -1638, 2017.

VELOSO, H. M.; Transformações do Trabalho e Fontes de Pressão: uma análise dos modelos de pesquisa de estresse ocupacional frente à realidade bancária. **Rev. Gestão e Conhecimento (PUC–Minas)**, v. 1, p. 1 -17, 2004.

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

VIEIRA, I.; RUSSO, J. A. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 29, p. e290206, 2019.

WATSON, W. T. **Building a culture of health and well – being**. London. 2016.

WEBER, L.; GRISCI, C. L. I. Trabalho imaterial bancário, lazer e a vivência de dilemas pessoais contemporâneos. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, p. 897 - 917, 2011.

WEIDE, J. N.; VICENTINI, E. C. C.; ARAUJO, M. F.; MACHADO, W. L.; ENUMO, S.

R. F. **Cartilha para enfrentamento do estresse em tempos de pandemia.**
Campinas: Puc-Campinas, 2020.

ZARIFE, P. S.; PAZ, M. G. T. **Cidadania organizacional:** Evidências de validade de um instrumento de medida envolvendo direitos e deveres. Trabalho apresentado no VIII Congresso Brasileiro de Avaliação Psicométrica, Florianópolis, 2017.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes:** estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Tese de doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, 2005.

ZILLE, L. P.; GONÇALVES, E. P. Estresse no Trabalho: Estudo com Mulheres Gerentes em Instituição Bancária Privada. **XL Encontro da ANPAD**, Bahia, Brasil p.1 – 16, 2008.

ZILLE, L. P.; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 10, n. 21, p. 175 - 196, 2008.

ZILLE, L. P.; ZILLE, G. P. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. **Revista Eletrônica Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 4, n. 7, 2010.

APÊNDICE A

Termo de Consentimento livre e esclarecido

Pesquisa sobre Estresse Ocupacional em Bancários, no contexto da pandemia de COVID-19

Pesquisador Responsável: Mestrando Átila de Assis Ribeiro
Professor Responsável: Dr. Jefferson Rodrigues Pereira
Instituição a que pertence o pesquisador responsável: Centro Universitário Unihorizontes

ESTA PESQUISA NÃO ESTÁ VINCULADA E NÃO FOI FINANCIADA POR NENHUMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.

Contatos:

- Pesquisador responsável: atilaribeiro.adm@hotmail.com
- Unihorizontes: (31) 3349-2925 ou secposgrad@unihorizontes.br (Secretaria do Mestrado em Administração)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “DO INDIVIDUAL/COLETIVO AO COLETIVO INDIVIDUAL: Proposição de um modelo estrutural de estresse ocupacional com bancários no contexto da pandemia de COVID-19”. Esta pesquisa visa analisar as possíveis manifestações de estresse ocupacional no trabalho em bancários que atuam em uma instituição financeira privada localizada no estado de Minas Gerais, levando em consideração a pandemia de COVID-19. Justifica-se pelo desenvolvimento de um estudo voltado às novas realidades vivenciadas por bancários levando em consideração o contexto da pandemia de COVID-19, sobretudo no que diz respeito à execução de suas atividades e aos impactos causados na saúde mental dos mesmos, ou seja, o estresse ocupacional que atinge a categoria dos bancários, fazendo com que haja um desenvolvimento sobre o tema e uma preocupação com este segmento de atuação. A coleta de dados está sendo feita por meio do questionário abaixo apresentado e encaminhado pelo pesquisador, através de link na plataforma do *WhatsApp* e/ou *e-mail*, utilizando-se dos endereços informados pelos participantes da pesquisa. Você não será identificado(a) ao responder a pesquisa, garantindo, portanto, a privacidade e confidencialidade das informações prestadas, segundo as resoluções CNS 466/2012 e CNS 510/2016. Esta pesquisa não é financiada por instituições bancárias, sindicatos ou qualquer organização. Poderá ocorrer desconforto emocional mínimo decorrente de algumas perguntas contidas no questionário, o que será amenizado com a possibilidade voluntária de interromper sua participação na pesquisa. As respostas serão mantidas em sigilo e utilizadas com finalidades acadêmicas, podendo ser úteis para toda a sua categoria profissional e instituições bancárias, em termos de análises sobre as melhorias em saúde e maior compreensão relativa aos impactos gerados pelo Estresse Ocupacional. Em qualquer tempo, o(a) participante poderá solicitar informações ou esclarecimentos a respeito da pesquisa e seus resultados, diretamente ao *e-mail* do pesquisador. Os dados obtidos com as respostas dos participantes ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 anos, e após esse tempo serão destruídos.

1. Concorda em participar como voluntário(a) desta pesquisa?

APÊNDICE B

Questionário de Pesquisa

PARTE 1

Seção A - Dados sociodemográficos

Abaixo serão realizadas uma série de perguntas com características sociodemográficas, que não identificam o participante da pesquisa. Estas perguntas servirão para caracterizar a amostra coletada ao decorrer desta pesquisa.

2. Sexo biológico:

	1. Masculino
	2. Feminino
	Outro:

3. Idade:

	1. 18 até 20 anos
	2. 21 até 30 anos
	3. 31 até 40 anos
	4. 31 até 40 anos
	5. Mais de 50 anos

4. Etnia/Raça/Cor autodeclarada:

	1. Branco(a)
	2. Pardo(a)
	3. Preto(a)
	4. Amarelo(a)
	5. Indígena
	6. Outra:

5. Estado Civil:

	1. Casado(a)
	2. Divorciado(a)
	3. Solteiro(a)
	4. Viúvo(a)
	5. União Estável
	6. Outro:

6. Escolaridade:

	1. Ensino Médio incompleto
	2. Ensino Médio completo
	3. Graduação incompleta
	4. Graduação completa
	5. Pós-graduação incompleta
	6. Pós-graduação completa

Seção B - Dados profissionais

7. Cargo ocupado atualmente:

	1. Operacional
	2. Gerencial

8. Tempo de serviço na atual empresa:

	1. Menos de 1 ano
	2. De 1 até 5 anos
	3. De 6 até 10 anos
	4. De 11 até 15 anos
	5. De 16 até 20 anos
	6. Mais de 20 anos

9. Tempo de serviço no cargo ocupado atualmente:

	1. Menos de 1 ano
	2. De 1 até 5 anos
	3. De 6 até 10 anos
	4. De 11 até 15 anos
	5. De 16 até 20 anos
	6. Mais de 20 anos

PARTE 2**Propensão ao Estresse****Seção 1: Como você se comporta**

Indique o grau de concordância que reflete a situação mais próxima de sua realidade, assinalando a opção q a escala abaixo (contexto de COVID-19).

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Aspectos	1	2	3	4	5	6
10. Você diria ter uma “estrutura mental positiva” que lhe permitisse sentir capaz de superar suas dificuldades presentes e futuras e de encarar facilmente desafios, como resolver dilemas e tomar decisões difíceis.						
11. Algumas vezes, durante um dia comum, você se sente nervoso, impaciente ou com humor alterado, por razões que nem sempre têm uma explicação óbvia.						
12. Na realização de seu trabalho, você tem percebido uma redução da sua autoconfiança e tem se questionado quanto à sua própria capacidade.						
13. Com o passar do tempo, você tem vivenciado longos períodos nos quais se sente triste e melancólico por razões que simplesmente não pode explicar.						
14. No que se refere a ações e decisões, você tem uma tendência a ser uma pessoa sempre preocupada com erros que possa ter cometido no passado.						
15. Você tem sonhado com temas relacionados ao trabalho, como atividades e colegas etc.						

Seção 2 (A): Como você se sente usualmente

Indique a frequência que reflete a situação mais próxima de como você se sente usualmente, assinalando a a escala abaixo. Considere como referência para suas respostas o contexto da pandemia de COVID-19.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Muito raramente	Às vezes	Normalmente	Frequentemente	Sempre

Aspectos	1	2	3	4	5	6
16. Sensação de cansaço e/ou tristeza sem razão aparente						
17. Tendência a comer mais do que o usual						
18. Respiração ofegante						
19. Sensação de tonteadas						
20. Tremedeira muscular (pálpebras etc.)						
21. Sensação de ter “pontadas” ou dores no corpo (cabeça, coluna, estômago etc.)						
22. Desânimo ao se levantar de manhã						
23. Tendência a beber mais do que o usual						
24. Tendência a fumar mais do que o usual						

Seção 2 (B): Como você se sente usualmente

Continue assinalando a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, considerando como referência o contexto da pandemia de COVID-19.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Muito raramente	Às vezes	Normalmente	Frequentemente	Sempre

Aspectos	1	2	3	4	5	6
25. Você se sente ansioso ao ter que realizar as suas atividades de trabalho.						
26. Você se sente nervoso quando está se aproximando da porta de entrada da empresa.						
27. Sou agressivo com as pessoas no trabalho.						
28. Você tem sentido falta de energia.						
29. Você apresenta nervosismo e preocupação constante com o trabalho.						
30. Você tem dificuldade de se concentrar no trabalho.						
31. Você tem apresentado problemas no estômago ou na digestão.						
32. Sou contra a maioria das decisões tomadas na empresa onde trabalho.						
33. Sinto que não gosto da empresa onde trabalho, mas permaneço trabalhando porque preciso do emprego.						

Seção 3 (A): Como você se percebe (comportamentos)

Assinale a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando o grau de concordância que reflete a situação mais próxima da forma como você encara as coisas, do seu estilo de vida e de comportamento, e do quanto você sente que pode ou não influenciar os fatos da sua vida.

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Aspectos	1	2	3	4	5	6
34. Eu sou particularmente ambicioso, de forma a ter uma necessidade de sucesso na carreira.						
35. Quando estou conversando com outra pessoa, na minha cabeça já antecipo o que ela vai falar.						
36. Eu sou uma pessoa que se comporta continuamente de forma competitiva ou que tem necessidade de ser melhor em tudo que faz.						
37. Eu tenho um ritmo de vida acelerado, pois faço coisas rapidamente como falar, caminhar e comer, entre outras.						
38. Eu sou uma pessoa tranquila que leva a vida como ela é.						
39. Sou um tipo de pessoa muito impaciente, que tem dificuldade em esperar, especialmente, por pessoas.						

Seção 3 (B): Como você se percebe (interpretação de eventos à sua volta)

Assinale a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando o grau de concordância que reflete a situação mais próxima da forma como você encara as coisas, do seu estilo de vida e de comportamento, e do quanto você sente que pode ou não influenciar os fatos da sua vida.

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Aspectos	1	2	3	4	5	6
40. Avaliações de desempenho refletem a realidade, bem como demonstram o quão duramente os indivíduos trabalham.						
41. Embora algumas pessoas tentem controlar os acontecimentos da empresa, participando de atividades sociais ou políticas internas, a maioria de nós está sujeita a influências que não pode compreender ou controlar.						
42. As pessoas que desempenham bem seus trabalhos são, geralmente, recompensadas.						
43. Conseguir um emprego que você quer, na maioria das vezes, é uma questão de sorte.						
44. A maioria das pessoas é capaz de fazer bem seus próprios trabalhos, desde que se esforcem.						
45. A gerência pode ser injusta ao avaliar o subordinado uma vez que a performance dele é, muitas vezes, influenciada por fatores fora do seu controle.						

Seção 4: Fontes de pressão no trabalho

Os itens abaixo relacionados são todos potenciais fontes de pressão e/ou de insatisfação no trabalho. Nesta parte do questionário, analise cada fator e assinale a opção que melhor representa a intensidade com a qual você os percebe, em termos de pressão.

1	2	3	4	5	6
Absolutamente não é fonte de pressão	Não é fonte de pressão	Geralmente não é fonte de pressão	Geralmente é fonte de pressão	É fonte de pressão	Absolutamente é fonte de pressão

Aspectos	1	2	3	4	5	6
46. Reconhecimento pelo meu trabalho						
47. Liderança e apoio inadequados dos superiores						
48. Incapacidade de se desligar do trabalho em casa						
49. Clima organizacional						
50. Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade						
51. Discriminação e favoritismo camuflados						
52. A ausência de perspectiva de crescimento na carreira						
53. <i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho						

Seção 5: Fontes de insatisfação no trabalho

Os itens abaixo relacionados são todos potenciais fontes de pressão e/ou de insatisfação no trabalho. Nesta parte do questionário, analise cada fator e assinale a opção que melhor representa a intensidade com a qual você os percebe, em termos de insatisfação.

1	2	3	4	5	6
Absolutamente não é fonte de pressão	Não é fonte de pressão	Geralmente não é fonte de pressão	Geralmente é fonte de pressão	É fonte de pressão	Absolutamente é fonte de pressão

Aspectos	1	2	3	4	5	6
54. Reconhecimento pelo meu trabalho						
55. Liderança e apoio inadequados dos superiores						
56. Incapacidade de se desligar do trabalho em casa						

57. Clima organizacional						
58. Treinamento ou desenvolvimento para atividades futuras inadequado ou de pouca qualidade						
59. Discriminação e favoritismo camuflados						
60. A ausência de perspectiva de crescimento na carreira						
61. <i>Feedback</i> inadequado sobre meu desempenho						

Seção 6: Estratégias de combate ao estresse

Assinale a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo, indicando em que grau você se utiliza das estratégias potenciais de combate ao estresse listadas.

1	2	3	4	5	6
Nunca usado por mim	Raramente usado por mim	Às vezes usado por mim	Normalmente usado por mim	Frequentemente usado por mim	Sempre usado por mim

Aspectos	1	2	3	4	5	6
62. Recorrer a <i>hobbies</i> e passatempos						
63. Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação						
64. Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva)						
65. Conversar com outras pessoas						
66. Expandir interesses e atividades fora do trabalho						
67. Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas						
68. Tentar distanciar-se do problema e pensar sobre a situação						
69. Procurar tanto apoio social quanto for possível						

PARTE 3**Funcionalidade da Organização**

Assinale a opção que representa o grau de concordância com que você observa as seguintes situações, de acordo com a escala abaixo:

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Aspectos	1	2	3	4	5	6
70. Em meu trabalho, há pressão.						
71. Na empresa onde trabalho, as pessoas concordam e cumprem com as normas do trabalho.						
72. Os resultados das pessoas no meu trabalho são satisfatórios.						
73. As pessoas têm um bom nível de produtividade no trabalho.						
74. Os prazos estabelecidos para a realização das minhas tarefas são satisfatórios.						
75. A quantidade de trabalho tem me deixado cansado.						
76. Sinto-me irritado com as mudanças organizacionais.						
77. O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita.						
78. Trabalhar com metas me deixa nervoso.						
79. Sinto-me confortável no meu ambiente de trabalho para executar as minhas atividades.						

PARTE 4**Setor bancário e pandemia de COVID-19**

Indique o grau de concordância que reflete a sua opinião e vivência no ambiente de trabalho diante do contexto da pandemia de COVID-19, assinalando a opção que melhor representa sua resposta de acordo com a escala abaixo.

1	2	3	4	5	6
Discordo totalmente	Discordo	Discordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo	Concordo totalmente

Aspectos	1	2	3	4	5	6
80. Sinto-me mais estressado desde o início da pandemia de COVID-19.						
81. Tenho me sentido mais esgotado emocionalmente desde o início da pandemia de COVID-19.						
82. O meu desempenho profissional reduziu desde o início da pandemia.						
83. A empresa aumentou a pressão no cumprimento de metas e resultados durante a pandemia.						
84. Sinto mais dificuldade em cumprir metas e resultados desde o início da pandemia.						
85. Há uma sobrecarga de trabalho no modelo de trabalho remoto (home office).						
86. As demissões ocorridas na empresa onde trabalho durante a pandemia aumentaram o meu nível de estresse e ansiedade.						
87. Percebo que os meus colegas de trabalho e clientes estão mais estressados desde o início da pandemia de COVID-19.						
88. A redução de funcionários nas agências e departamentos durante a pandemia impactou diretamente o atendimento ao público.						
89. Todas as variáveis envolvidas (metas, clientes, novas estratégias organizacionais, demissões, etc.) impactaram negativamente a minha saúde mental durante o contexto da pandemia de COVID-19.						