

FACULDADE NOVOS HORIZONTES

Programa de Pós-graduação em Administração
Mestrado

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O TRABALHO DE CAIXAS QUE
ATUAM EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PRIVADAS LOCALIZADAS
EM BELO HORIZONTE**

Ramon Silva Peres

**Belo Horizonte
2014**

Ramon Silva Peres

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O TRABALHO DE CAIXAS QUE
ATUAM EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PRIVADAS LOCALIZADAS
EM BELO HORIZONTE**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório

Linha de pesquisa: Relações de poder e dinâmica das organizações

Área de concentração: Organização e estratégia

Belo Horizonte
2014

P434e Peres, Ramon Silva
Estresse ocupacional e o trabalho de caixas que atuam em instituições bancárias privadas localizadas em Belo Horizonte. / Ramon Silva Peres. Belo Horizonte: FNH, 2014.
138 f.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos Honório.

Dissertação (mestrado) – Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração

1. Estresse ocupacional. 2. Bancos. I. Honório, Luiz Carlos. II. Faculdade Novos Horizontes, Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título

CDD: 158.7

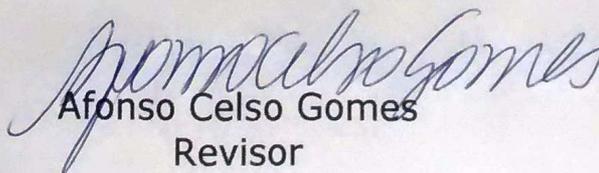
DECLARAÇÃO DE REVISÃO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Declaro ter procedido à revisão da dissertação de mestrado “ESTRESSE OCUPACIONAL E O TRABALHO DE CAIXAS QUE ATUAM EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PRIVADAS LOCALIZADAS EM BELO HORIZONTE”, de autoria de Ramon Silva Peres, sob a orientação do Professor Doutor Luiz Carlos Honório, apresentada ao Curso de Mestrado Acadêmico em Administração da Faculdade Novos Horizontes – Área de Concentração: “Organização e Estratégia”.

Dados da revisão:

- Correção gramatical
- Adequação do vocabulário
- Inteligibilidade do texto

Belo Horizonte, 5 de setembro de 2014.


Afonso Celso Gomes
Revisor

Registro LP9602853/DEMEC/MG
Universidade Federal de Minas Gerais

Aos meus filhos, Lucca e Laura, para servir de incentivo à “luta”
que vem pela frente.

A minha querida esposa, Camilla, pela paciência e
entendimento.

Ao meu pai Rubens (*in memoriam*), pelo exemplo e incentivo
que até hoje me dá.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, por ter me dado a força, o entendimento, o equilíbrio, a saúde, o discernimento e muita luz para vencer mais esta etapa na minha vida.

Em especial, ao meu orientador, Prof. Luiz Carlos Honório, pela confiança em mim depositada, pelo tempo dedicado a esta pesquisa. Desde o teste de seleção do mestrado, queria que fosse meu orientador. Seus ensinamentos, sua disciplina e sua dedicação à ciência são colunas que ergui enquanto professor universitário, as quais jamais serão abaladas.

A minha amada esposa, Camilla Peres, companheira constante, que sempre me incentivou e entendeu minhas ausências para a realização deste sonho.

Ao meu querido irmão, Ronan Peres, que me dá força com sua alegria de viver e vencer.

A minha querida mãe, Natália Peres, cujo exemplo da história de vida é a mola propulsora de toda a minha caminhada.

Aos colegas diretores do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região que participaram ativamente desta pesquisa, pelo auxílio e envolvimento para que ela pudesse se concretizar.

Aos colegas bancários e bancárias que contribuíram para realização desta pesquisa, pelos valiosos dados e informações.

A Beatriz, funcionária da secretária de pós-graduação da Faculdade Novos Horizontes, que foi a principal responsável por eu ter decidido fazer o mestrado nesta instituição de ensino. Muito obrigado pelas orientações e pelo carinho!

Aos bolsistas da FNH Natália Bueno, Christian Tomaz e Waldelyce Ritchelly, por me ajudarem muito nesta pesquisa.

Aos colegas do mestrado, em especial a Alan Ribeiro, Antônio Martinho e Alex Rocha, por fazerem o mestrado ser muito mais divertido. A amizade construída jamais será abalada.

“Devemos ser bons. Não existem esforços inúteis quando empregados em prol da coletividade.”

Getúlio Vargas

RESUMO

Este estudo tem por objetivo geral analisar e descrever os fatores potencialmente causadores de estresse no trabalho de caixas bancários que atuam nos quatro principais bancos privados localizados na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, tendo em vista a abordagem de Cooper, Sloan e Williams (1988). Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagens quantitativa e qualitativa. Na pesquisa quantitativa foi aplicado um questionário, composto por escala intervalar de frequência tipo *Likert* de cinco pontos, fundamentado no modelo proposto por Cooper, Sloan e Williams (1988). Foram aplicados 227 questionários representando um alcance de 70,94% da população pesquisada, cujos dados foram submetidos a análise estatística uni e bivariada. Em relação às variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida, evidenciou-se que a maioria dos sujeitos de pesquisa é do sexo masculino, tem idade até 35 anos, é casada, não tem filhos, possui graduação completa, trabalha há mais de seis anos na instituição, cumpre um total de quarenta horas semanais, não trabalha aos finais de semana e feriados, não fuma e faz uso de bebida alcoólica variando de “às vezes” a “frequentemente”. Todas as categorias que representam os fatores de pressão no trabalho revelaram na etapa quantitativa alta pressão no trabalho dos caixas. Em relação aos sintomas físicos e mentais decorrentes da pressão no trabalho, evidenciou-se que os caixas sofrem com sintomas mais mentais do que físicos, uma vez que estes se apresentaram de forma leve. Entre os sintomas mentais, foram evidenciados o nervosismo acentuado, ansiedade e ímpetos de raiva. Dentre as estratégias de combate ao estresse ocupacional, os resultados obtidos mostraram que os caixas privilegiam discutir situações de dificuldades e tensão com colegas no trabalho, gozar férias regularmente e recorrer a *hobbies* e passatempos. Na etapa qualitativa, realizaram-se 10 entrevistas semiestruturadas, com um roteiro de questões definido de acordo com os resultados evidenciados pela etapa quantitativa de pesquisa. Nesta etapa, a partir da análise do conteúdo das entrevistas, emergiram subcategorias a partir das categorias do modelo teórico utilizado. Na categoria relacionada aos fatores intrínsecos ao trabalho emergiram as subcategorias: volume e ritmo excessivos de trabalho, descontinuidade de tarefas por interrupção no trabalho e novas tecnologias incorporadas ao trabalho. Na categoria papel gerencial, evidenciaram-se as subcategorias: compulsão e obsessão por resultados e falta de autonomia para a tomada de decisões. Na categoria inter-relacionamento emergiram as subcategorias: Disposição para atender as pessoas, situações de tensão relativas às relações humanas e Competitividade entre os pares. Na categoria desenvolvimento na carreira emergiram as subcategorias: cobrança para desenvolver novas habilidades, insegurança no emprego e falta de valorização no trabalho. Na categoria estrutura e clima organizacional, emergiram as subcategorias: estabelecimento de metas em excesso e quantidade insuficiente de funcionários. Na categoria interface casa e trabalho, emergiu a subcategoria relacionada à dificuldade em se desligar do trabalho. Os sintomas mentais mais recorrentes identificados nos depoimentos dos entrevistados foram: nervosismo acentuado e sensação de incompetência.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Bancos privados. Função de caixa. Pressão no trabalho.

ABSTRACT

This study has the objective to analyze and describe the potentially causative factors of stress at work tellers who work in the four major private banks located in the city of Belo Horizonte, state of Minas Gerais, in view of the approach of Cooper, Sloan and Williams (1988). This is a descriptive research with quantitative and qualitative approaches. In quantitative research a questionnaire composed of Likert interval scale of frequency of five points, based on the proposed by Cooper, Sloan and Williams (1988) model was applied. 227 questionnaires were completed representing a range of 70.94% of the surveyed population, whose data were subjected to univariate and bivariate statistics. In terms of demographic, occupational and lifestyle variables, it is evident that most research subjects are male, have until age 35 years, is married, has no children, has a complete undergraduate, working for over six years in the institution, plays a total of forty hours per week, does not work on weekends and holidays, do not smoke and makes use of alcohol ranging from "sometimes" to "often." All categories that represent the factors of pressure at work revealed the quantitative stage of the high pressure at work boxes. For physical and mental symptoms caused by work pressure, it is evident that the more boxes suffer from mental symptoms rather than physical, as these performed lightly. Between mental symptoms, marked nervousness, anxiety and outbursts of anger were evident. Among the strategies to combat occupational stress, the results showed that the favor boxes discuss difficult situations and tension with colleagues at work, and take leave regularly resort to hobbies and pastimes. In the qualitative phase, there were 10 semi-structured interviews with a list of questions set according to the results shown by the quantitative stage of research. At this stage, from the content analysis of the interviews, subcategories emerged from the categories of the theoretical model used. In related to factors intrinsic to the job category subcategories emerged: excessive volume and pace of work, discontinuance of tasks by work stoppage and new technologies incorporated into the work. In category management role, showed up subcategories: compulsion and obsession with results and lack of autonomy in decision making. In category interrelationship emerged subcategories: Willingness to meet people, stressful situations relating to human relations and competitiveness among peers. In the category career development emerged subcategories: collection to develop new skills, job insecurity and lack of appreciation at work. In the category structure and organizational climate, subcategories emerged: goal setting in excess and insufficient staff. In the category home and work interface, emerged the subcategory related to the difficulty in separating work. The most recurring mental symptoms identified in the statements of the respondents were pronounced nervousness and feeling of incompetence.

Keywords: Occupational stress. Private banks. Box function. Pressure at work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelo de Cooper, Sloam e Williams	27
Gráfico 1 – Distribuição da amostra, segundo o sexo	53
Gráfico 2 – Distribuição da amostra, segundo a faixa etária	54
Gráfico 3 – Distribuição da amostra, segundo o estado civil	54
Gráfico 4 – Distribuição da amostra, segundo o número de filhos	55
Gráfico 5 – Distribuição da amostra, segundo grau de escolaridade	55
Gráfico 6 – Distribuição da amostra, segundo tempo de trabalho da empresa.....	56
Gráfico 7 – Distribuição da amostra, segundo o volume de horas semanais de trabalho	56
Gráfico 8 – Distribuição da amostra, segundo o trabalho aos sábados, domingos e feriados	57
Gráfico 9 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de fumar.....	57
Gráfico 10 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de beber.....	58
Gráfico 11 – Distribuição da amostra, segundo a frequência com que tem bebido atualmente.....	58
Gráfico 12 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de ir ao médico para verificar seu estado de saúde	59
Quadro 1 – Apanhado geral de pesquisas na realidade brasileira que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988)	41
Quadro 2 – Perfil dos entrevistados	87
Quadro 3 – Categorias e subcategorias dos fatores de pressão e sintomas mentais	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Fatores de pressão no trabalho.....	60
Tabela 2 – Sintomas físicos e mentais.....	60
Tabela 3 – Estratégias de combate ao estresse	60
Tabela 4 – Caracterização da amostra total, segundo o fator de pressão no trabalho	61
Tabela 5 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de pressão na amostra total	62
Tabela 6 – Distribuição dos indicadores pertinentes ao papel gerencial.....	62
Tabela 7 – Distribuição dos indicadores pertinentes ao inter-relacionamento	63
Tabela 8 – Indicadores relevantes de pressão no trabalho.....	65
Tabela 9 – Caracterização da amostra total segundo o sintoma na vida dos bancários.....	69
Tabela 10 – Avaliação dos escores referentes aos sintomas na amostra total.....	69
Tabela 11 – Avaliação dos indicadores referentes aos sintomas mentais na amostra total	69
Tabela 12 – Avaliação dos indicadores referentes aos sintomas físicos na amostra total	70
Tabela 13 – Caracterização da amostra referente as estratégias de combate ao estresse.....	71
Tabela 14 – Avaliação dos indicadores referentes às estratégias de combate ao estresse.....	72
Tabela 15 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de pressão no trabalho, por sexo	74
Tabela 16 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da faixa etária	75
Tabela 17 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias de tempo de trabalho na organização.....	77
Tabela 18 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as duas categorias de uso de bebida alcoólica	79
Tabela 19 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da frequência com que tem bebido atualmente.....	81
Tabela 20 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de gênero	83
Tabela 21 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as três categorias de faixa etária	84
Tabela 22 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de escolaridade.....	85
Tabela 23 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as três categorias de tempo de trabalho	85
Tabela 24 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de cargo/função	86
Tabela 25 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de uso de bebida alcoólica.....	86
Tabela 26 – Número de funcionários dos bancos pesquisados	104

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BACEN – Banco Central do Brasil

CMN – Conselho Monetário Nacional

CONTRAF – Confederação dos Trabalhadores do Ramo Financeiro

CPD – Central de Processamento de Dados

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

OMS – Organização Mundial de Saúde

PACEB – Padronização Contábil dos Estabelecimentos Bancários

SUMOC – Superintendência da Moeda e do Crédito

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	Objetivo geral.....	18
1.2	Objetivos específicos.....	18
1.3	Justificativa.....	18
2	AMBIÊNCIA DE PESQUISA	21
3	REFERENCIAL TEÓRICO	24
3.1	Estresse ocupacional - considerações gerais e conceituais	24
3.2	O modelo de Cooper, Sloan e Williams	26
3.3	O trabalho bancário - o sistema financeiro nacional	30
3.4	Os efeitos da reestruturação do sistema financeiro brasileiro sobre a saúde do trabalhador bancário	37
3.5	Estudos sobre estresse ocupacional que utilizaram o modelo Cooper, Sloan e Williams (1988) no Brasil.....	40
4	METODOLOGIA DA PESQUISA	46
4.1	Tipo e abordagem de pesquisa	46
4.2	Unidade de análise e de observação	47
4.3	População, amostra e sujeitos de pesquisa	48
4.4	Coleta de dados.....	48
4.5	Tratamento de dados	49
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	53
5.1	Análise descritiva das variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida	53
5.2	Análise Univariada	59
5.2.1	Fatores de pressão no trabalho	61
5.2.2	Sintomas físicos e mentais.....	68
5.2.3	Descrição das estratégias de combate ao estresse ocupacional	71
5.3	Análise Bivariada.....	73
5.3.1	Fatores de pressão no trabalho <i>versus</i> dados demográficos, ocupacionais e hábitos de vida.....	73
5.3.2	Estratégia de combate ao estresse ocupacional <i>versus</i> variáveis demográficas e ocupacionais	82
5.4	Análise de conteúdo dos fatores de pressão no trabalho e sintomas mentais.....	86
5.4.1	Fatores intrínsecos ao trabalho	88
5.4.1.1	Volume e excessivo ritmo de trabalho	88
5.4.1.2	Descontinuidade de tarefas por interrupção no trabalho	89
5.4.1.3	Novas tecnologias incorporadas ao trabalho	90
5.4.2	Papel gerencial	91
5.4.2.1	Compulsão e obsessão por resultados.....	92
5.4.2.2	Falta de autonomia para tomada de decisões	93
5.4.3	Inter-relacionamento	94
5.4.3.1	Disposição para atender as pessoas.....	94

5.4.3.2	Situações de tensão relativas às relações humanas	95
5.4.3.3	Competitividade entre os pares	96
5.4.4	Desenvolvimento na carreira.....	97
5.4.4.1	Cobrança para desenvolver novas habilidades.....	97
5.4.4.2.	Insegurança no emprego	98
5.4.4.3	Falta de valorização no trabalho	100
5.4.5	Estrutura e Clima Organizacional	100
5.4.5.1.	Estabelecimento de metas em excesso	100
5.4.5.2	Quantidade insuficiente de funcionários	101
5.4.6	Interface casa e trabalho.....	103
5.4.6.1	Dificuldade em se desligar do trabalho	103
5.4.7	Sintomas Mentais	104
5.4.7.1	Nervosismo acentuado	104
5.4.7.2	Sensação de incompetência.....	105
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	106
	REFERÊNCIAS	113
	APÊNDICES.....	125

1 INTRODUÇÃO

O termo estresse tem se tornado de uso frequente desde que foi empregado pela primeira vez, em 1936, por Hans Selye (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002) para designar uma “síndrome geral de adaptação”, constituída de três fases: reação de alarme, adaptação e exaustão. Comumente, é empregado para designar uma variedade de vivências, que vão desde irritabilidade até depressão. Na fase de alarme, o organismo se prepara para a reação de luta ou fuga, ajustando o corpo e a mente à autopreservação. Na fase de adaptação, o organismo tenta se adaptar, mas se o estressor é de longa duração, após um tempo sem efeitos positivos, entram em cena sintomas como o desgaste e o cansaço. Na fase de exaustão, caracterizada pelo estresse contínuo e pela incapacidade da pessoa em lidar com a situação, ocorre o esgotamento das energias disponíveis e do próprio organismo, culminando no aparecimento de doenças mais sérias e na interrupção de suas atividades. A caracterização dessas fases configura a compreensão do estresse a partir de um ponto de vista biológico.

O estresse deve ser entendido para além da dimensão biológica, uma vez que é definido por Lazarus e Folkman (1984) como uma relação entre a pessoa e o ambiente avaliada como prejudicial ao seu bem-estar. Nesse sentido, pode ser discutido de um ponto de vista do trabalho, partindo-se da compreensão dos aspectos pertinentes ao ambiente ocupacional que porventura possam pressionar a saúde física e a mental do trabalhador.

Segundo Rossi (2008), o estresse organizacional tem se constituído em fonte importante de estudos, tendo em vista os fatores potencialmente causadores de pressão ocupacional, como: ambiente de trabalho, estrutura da organização e relacionamento entre empresa e empregado. A continuidade dos agentes estressores associados a esses aspectos pode desencadear uma série de disfunções organizacionais e de doenças psicossomáticas.

Cooper, Sloan e Williams (1988) explicam que a percepção pelo indivíduo de características negativas em seu ambiente de trabalho pode lhe trazer consequências físicas e mentais nocivas, chegando a desencadear um quadro de

estresse organizacional. Tal fato ocorre, na visão dos autores, porque o indivíduo se sente incapaz de lidar com as fontes potencialmente causadoras de pressão no trabalho, como: fatores intrínsecos ao trabalho, papel gerencial, inter-relacionamento, desenvolvimento na carreira, estrutura e clima organizacional e interface casa e trabalho. Afirmam, ainda, que elementos tanto organizacionais quanto individuais estão presentes no aparecimento do estresse organizacional, podendo gerar disfunções organizacionais, como absenteísmo, rotatividade de pessoal, queda de produtividade e qualidade, greves e sabotagens. Além disso, podem causar doenças físicas e mentais nos indivíduos, como aumento da pressão, irritabilidade, alcoolismo, depressão, úlceras, gastrites e problemas no coração.

O estresse organizacional, considerado como um estado decorrente das relações que o indivíduo estabelece com o seu trabalho, tornou-se uma fonte importante de preocupação e de estudo, pois pode provocar perturbações no bem-estar psicossocial do indivíduo, principalmente quando as demandas do ambiente ocupacional ultrapassam suas capacidades físicas e/ou psíquicas de lidar com elas (BATEMAN; STRASSER, 1983; AUBERT, 1993; NAKAYAMA, 1997; PENNELLA, 2000; CAMPELLO, 2004; VELOSO; PIMENTA, 2004; MARTINS, 2005; GUEIROS, 2005; JACQUES; AMAZARRAY, 2006; SANZOVO; COELHO, 2007; TANURE *et al.*, 2007; LEVI, 2008; ZILLE; BRAGA; MARQUES, 2008; ROSSI, 2008; TANURE *et al.*, 2008; COSTA, 2009; KOLTERMANN *et al.*, 2011; PERUZZO, 2011; SILVA, 2011; PORTELA, 2011; KILIMNIK *et al.*, 2012; PAIVA *et al.*, 2013).

As transformações no cenário mundial e seus impactos no mundo do trabalho, tais como desemprego e subemprego, processos organizacionais internos de reestruturação produtiva e de introdução de novas formas de gestão, enxugamento do quadro de funcionários e inovações tecnológicas frequentes, são reconhecidas como fatores que vêm contribuindo para o crescimento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos, de modo geral (LIMA, 2000). Essas transformações introduzidas nos contextos laborais nos últimos anos, segundo o autor, têm oportunizado melhores condições de trabalho, com ambientes mais limpos, menos insalubres e com menos riscos de acidentes e doenças. Entretanto, tais transformações nos processos de trabalho têm suscitado novas formas de sofrimento e/ou de doença, vinculadas, preferencialmente, ao funcionamento

psíquico dos trabalhadores e disseminadas pelos mais diferentes espaços de trabalho. Interessa a esta pesquisa o setor bancário, pois, segundo Lima (2000), é possível observar uma relação entre a implementação de processos de reestruturação produtiva e o número crescente de suicídios, alguns cometidos nos próprios locais de trabalho.

Estudos mais recentes sobre a reestruturação produtiva do setor financeiro (JINKINGS, 1995; RIO, 1995; SEGNINI, 1998; IZUMI, 1998; RODRIGUES, 1999; PENNELLA, 2000; SALVIANO JUNIOR, 2004; JUNCKES, 2004; BENDASSOLLI, 2007; ANTUNES, 2008; MONTAÑO; DURIGUETTO, 2010; GAMA NETO, 2011; MACHADO, 2012; GUILHERME, 2013) apontam para a tendência de os bancos concentrarem suas atividades na realização de negócios e de realizar as transações comuns via canais virtuais e/ou autoatendimento. Com novas estratégias, o atendimento ao público fica ágil e com maior volume, gerando a necessidade de trabalhadores mais “qualificados” para a venda dos produtos e serviços bancários.

O setor bancário foi um dos que mais se submeteram à reestruturação dos processos de trabalho e à implementação das mudanças nos modelos de gestão, de modo mais abrangente. De acordo com Pennella (2000), a intensificação do trabalho, o estímulo à competitividade entre colegas, a ameaça de desemprego e as exigências constantes de qualificação, entre outros fatores, fazem parte do cotidiano do trabalhador bancário, configurando-se como responsáveis pelo aparecimento de quadros de estresse e de depressão. Lima (2000) aponta que a exposição à violência, seja no trato com os clientes, com colegas ou com chefias, seja na elevada incidência de assaltos e sequestros a que estão expostos, é também responsável por quadros de estresse pós-traumático e de exposição ao assédio moral.

Palácios, Duarte e Câmara (2002) assinalam que o trabalho bancário é estressante, revelando-se como significativa fonte de distúrbios psíquicos. Estes autores desenvolveram um estudo com caixas de agências bancárias do Rio de Janeiro, tendo concluído que os bancos vêm passando por muitas transformações (movidas pela competição interbancária), gerando insegurança entre os trabalhadores, que se traduz em ameaça de desemprego (estimulando a competição entre os caixas),

queda progressiva do padrão de vida, com achatamento salarial, e resistência à flexibilização de funções. Diante dessa transformação, os caixas são os mais atingidos. Sua atividade está sendo substituída por caixas eletrônicos, o que tem transformado continuamente seu cotidiano de trabalho e corroendo sua autoestima.

As mudanças proporcionadas pelas novas formas de gestão e pela reestruturação produtiva exigem um novo profissional, atualizado e com visão generalista, requerendo dele que utilize seu tempo livre para realizar cursos de atualização voltados para o trabalho. Essa reestruturação produtiva, principalmente no setor bancário, provocou a diminuição do número de trabalhadores, aumentou a jornada de trabalho, contribuiu para a redução do tempo livre e provocou a falta de reconhecimento e a desvalorização das atividades do caixa bancário. Este conjunto de fatores vem proporcionando a estes profissionais grande sofrimento psíquico (PENNELLA, 2000; MERLO; BARBARINI, 2002). Palácios, Duarte e Câmara (2002) argumentam que as relações entre colegas de trabalho, que poderiam minimizar as consequências do trabalho sobre a saúde mental e desenvolver a solidariedade no grupo, são prejudicadas pela falta de tempo para reuniões, pela ocorrência de discussões e pelo grande volume de trabalho.

Estudo realizado por Kotermann *et al.* (2011) com bancários da região de Pelotas apurou que entre os eventos mais relatados como estressores na atividade e no ambiente organizacional do bancário podem-se destacar: pressão ou cobrança da chefia; exigência abusiva de metas, possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores, insuficiência de pessoal, preocupação com a avaliação do desempenho e ascensão, acúmulo de funções e de responsabilidade, necessidade de seguir ordens do banco contrárias a interesse próprio ou de clientes, pressão do cliente e risco de assaltos. Além disso, o próprio contexto de declínio na situação financeira, a ameaça de desemprego e a insegurança social e econômica contribuem para o aumento do risco de esgotamento profissional (BRASIL, 2001).

Diante do exposto e levando-se em conta o contexto no qual o trabalhador bancário está inserido, este estudo propõe como questão central a ser respondida: **Como estão configuradas as variáveis de pressão no trabalho de profissionais bancários que desempenham a função de caixa?**

1.1 Objetivo geral

Analisar e descrever os fatores potencialmente causadores de estresse no trabalho de caixas bancários que atuam em quatro bancos privados de grande porte localizados na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, tendo em vista a abordagem de Cooper, Sloan e Williams (1988).

1.2 Objetivos específicos

Para se alcançar o objetivo geral proposto neste estudo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar os fatores potenciais de estresse presentes no trabalho dos bancários pesquisados;
- b) Identificar e descrever os sintomas físicos e mentais decorrentes do trabalho realizado pelos bancários pesquisados;
- c) Identificar e descrever as estratégias utilizadas pelos bancários pesquisados para combater pressão no trabalho;
- d) Correlacionar dados demográficos e ocupacionais com os elementos de estresse ocupacional tratados na pesquisa.

1.3 Justificativa

Este trabalho se justifica do ponto de vista acadêmico na medida em que pode contribuir com os estudos ligados ao tema. Além de auxiliar a consolidar o tema estudado, permitirá avançar na compreensão das variáveis que envolvem a temática, ampliando as pesquisas associadas a ele (FIGUEIRAS; HIPPERT, 2002; PALÁCIOS, DUARTE; CÂMARA, 2002; HOEFEL, 2003; RIO, 2004; VELOSO; PIMENTA, 2004; TANURE *et al.*, 2007; TAMAYO, 2008; ZILLE, BRAGA; MARQUES, 2008; COSTA, 2009; KOTERMAN *et al.*, 2011; NASCIMENTO, 2012; GUILHERME, 2013).

A opção pela utilização do modelo desenvolvido por Cooper, Sloan e Williams (1988) prendeu-se a sua ampla utilização no meio acadêmico por pesquisadores brasileiros

para o desenvolvimento de seus estudos (HONÓRIO, 1998; PAIVA, 1999; ZILLE, 2005; FARIA; SANT'ANNA, 2006; OLIVEIRA; KILIMNIK, 2007; ZILLE, BRAGA; MARQUES, 2008; CABRAL, 2009; RESENDE; SOUSA; SILVA, 2010; ARAÚJO, 2011; PORTELA, 2011; KILIMNIK *et al.*, 2012; PAIVA *et al.*, 2013).

Sob o ponto de vista organizacional, justifica-se a partir do entendimento de que a identificação de fatores potenciais de pressão no trabalho dos bancários que atuam na função de caixa poderá subsidiar ações a serem desenvolvidas para melhorar as políticas de gestão de pessoas. O fato da escolha de quatro bancos privados que atuam no Brasil se deu pelo fato de exercerem forte importância na economia e de empregarem, somados, mais de 247 mil trabalhadores (Confederação dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF, 2013).

Relevante também do ponto de vista social, o estudo visa debater e investigar o tema para um aprofundamento teórico e empírico sobre estresse, assunto que merece ser explorado, para alertar as organizações que elas devem se preocupar com a saúde de seus trabalhadores, proporcionando-lhes qualidade de vida em seu ambiente de trabalho.

Como justificativa pessoal, a escolha da categoria profissional como unidade de análise deve-se à experiência do autor desta dissertação como bancário há mais de dez anos em um grande banco privado brasileiro e de seis anos como representante sindical desta categoria, o que possibilita perceber a pressão no trabalho nesta profissão.

Esta pesquisa está estruturada em seis seções, incluindo esta: (1) introdução, em que se apresentam tema de pesquisa, o problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos e a justificativa; (2) ambiência do estudo; (3) referencial teórico, incluindo as temáticas centrais abordadas “Transformação do trabalho bancário e da função de caixa”; “O trabalho no setor bancário: impactos sobre a saúde do trabalhador”; “Estresse e o desempenho do trabalhador”, o “Modelo para analisar a existência de estresse ocupacional desenvolvido por Cooper, Sloan e Williams (1988)”, e “Estudos sobre estresse ocupacional que utilizaram o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988)”; (4) metodologia adotada, incluindo: abordagem e método de pesquisa;

unidade de análise e de observação, população e amostra de pesquisa; coleta de dados e tratamento de dados; (5) apresentação e análise dos resultados; (6) considerações finais. A dissertação se encerra com as referências bibliográficas consultadas para a sua elaboração, e os documentos complementares do relatório da pesquisa (APÊNDICES).

2 AMBIÊNCIA DE PESQUISA

A ambiência da pesquisa envolve quatro dos principais bancos privados que atuam no mercado financeiro brasileiro, especificamente na cidade de Belo Horizonte - MG. Os bancos, por motivo de sigilo, são identificados pelos nomes das letras do alfabeto grego Alfa, Beta, Gama e Ômega. O número de funcionários apresentado pode sofrer alteração, uma vez que os bancos privados contratam, demitem e promovem bancários de função com muita frequência. Antes, porém, é necessário traçar algumas breves considerações sobre a realidade bancária brasileira e os bancos pesquisados.

Segnini (1998) explica que em novembro de 1995 o governo brasileiro aplicou um conjunto de medidas para reestruturar o sistema financeiro. O objetivo era combater o problema da “crise de confiança” que se instalava, para dar estabilidade ao sistema bancário. Ainda segundo o autor, criaram-se nesse período incentivos para fomentar os processos de fusão, incorporação e transferência de controle acionário dos bancos.

Sales (2005) comenta que 83 instituições bancárias, no período de julho de 1994 a dezembro de 1998, dentre elas bancos comerciais, bancos múltiplos¹ e caixas econômicas, sofreram algum tipo de intervenção. O principal motivo dessas intervenções, segundo o autor, foi estimular as fusões, aquisições ou liquidações de bancos.

De acordo com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - DIEESE (2013), essa situação levou a uma extrema concentração do setor bancário brasileiro, em que apenas seis bancos (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Itaú Unibanco, Banco HSBC, Banco Santander e Banco Bradesco) detêm mais de 80% do mercado.

¹ Os bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. Na sua denominação social deve constar a expressão “Banco” (BACEN, 2014a).

O lucro dos quatro maiores bancos privados atuantes no Brasil no ano de 2013, segundo a Confederação dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf, 2014), foi de mais de R\$ 34 bilhões. Segundo Alves (2009), os bancos são instituições essenciais à manutenção do comércio (atividades comerciais), porque, além de oferecerem serviços financeiros, facilitam transações de pagamento e disponibilizaram crédito pessoal, ajudando a promover o desenvolvimento do comércio nacional e internacional. O dinheiro captado (depositado) dos clientes (pessoas físicas, empresas, indústrias e/ou governo) é utilizado pelos bancos para conceder empréstimos a outros clientes, naturalmente, cobrando juros. Assim, ajudam a promover maior circulação do dinheiro.

O banco Alfa é de origem brasileira. Fundado em 30 de dezembro de 1943, teve sua expansão marcada por fusões e aquisições envolvendo outros bancos. Tem sua sede na cidade de São Paulo e atua em 27 países. Seus negócios são voltados para o varejo, uma vez que tem características de banco múltiplo, tornando-se, em 2008, o maior banco do hemisfério sul. Seu lucro líquido em 2013 foi de R\$ 15,7 bilhões, obtendo um retorno no patrimônio líquido médio de 19,4%. Sua carteira de crédito já ultrapassa R\$ 449,2 bilhões e seus ativos R\$ 1 trilhão. Atualmente, possui mais de 4.072 agências bancárias, em 22 estados e 100 cidades brasileiras, com aproximadamente 75 mil funcionários. Na cidade de Belo Horizonte – MG, possui 116 agências bancárias e aproximadamente 140 funcionários que atuam na função de caixa.

O banco Beta é o segundo maior banco privado brasileiro. Fundado em 10 de março de 1943, atua como banco múltiplo no mercado. Também teve sua expansão voltada para aquisições e fusões com outras instituições financeiras. Em 2013, obteve um lucro líquido de R\$ 12 bilhões, com ativos na ordem de R\$ 879,1 bilhões. Atualmente, possui uma carteira de crédito de mais de R\$ 373,6 bilhões, detendo mais de 4.634 agências bancárias e aproximadamente 60 mil funcionários. Na cidade de Belo Horizonte – MG, possui 85 agências bancárias e aproximadamente 95 funcionários que atuam na função de caixa.

O banco Ômega integra um grupo financeiro com forte atuação na zona do euro, principalmente na Espanha, sendo a quarta maior instituição financeira atuante no

Brasil. Nasceu da fusão com outro grande banco hispânico, em 1998. Sua atuação está centrada em países da América Latina, América Central e América do Norte, além de grande presença na Ásia. Seu lucro líquido em 2013 foi de 5,7 bilhões, tendo uma carteira de crédito de mais de R\$ 638 bilhões no mesmo ano. Seus ativos superam R\$ 395 bilhões. Possui mais de 3.700 agências bancárias e aproximadamente 20 mil funcionários. Na cidade de Belo Horizonte – MG, possui 70 agências bancárias e aproximadamente 65 funcionários que atuam na função de caixa.

O banco Gama, fundado em 1865, na cidade de Londres, é uma das maiores organizações de serviços bancários do mundo. Atua em mais de 83 países e territórios na Europa, Ásia, Américas, Oceania, Oriente Médio e África. No Brasil, atua desde 1997, quando assumiu as operações de um grande banco nacional. Está presente em 545 municípios brasileiros, com mais 1.200 agências bancárias e aproximadamente 25 mil funcionários. Seus ativos ultrapassam R\$ 87 bilhões e sua carteira de crédito, R\$ 600 bilhões. Seu lucro líquido chegou a mais de R\$ 1,1 bilhão em 2013. Na cidade de Belo Horizonte – MG, possui 10 agências bancárias e aproximadamente 20 funcionários que atuam na função de caixa.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o objetivo de explicitar os temas a serem estudados, este referencial teórico traz considerações gerais e conceituais a respeito do estresse ocupacional e apresenta o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), na primeira parte, e aborda o sistema financeiro nacional e sua evolução, a função do caixa bancário e os aspectos relacionados à saúde do trabalhador bancário na segunda, e termina apresentando estudos sobre estresse ocupacional realizados no Brasil que utilizaram o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988) no período compreendido entre 2004 a 2013.

3.1 Estresse ocupacional - considerações gerais e conceituais

As diferentes formas de manifestação do estresse apontadas por Selye (1956), centradas na condição do indivíduo e nas características do meio que o circunda, introduzem algumas observações relevantes: a) as pessoas reagem diferentemente à presença de estímulos semelhantes, umas mostrando-se incapazes de lidar com as oscilações e mudanças, outras ajustando-se mais facilmente a situações evidentes de pressão e de desafios; e b) o tipo e a frequência das manifestações estressantes dependem da personalidade, das experiências pessoais, dos valores, dos hábitos, do ambiente social e da estrutura física, psíquica, bioquímica e do mundo do trabalho.

As primeiras investigações que associaram o estresse no trabalho a problemas de saúde datam da década de 1960, focavam especialmente aspectos físicos da saúde. Elas encontraram relações entre ocorrência de doenças coronarianas e elevados níveis de estresse no trabalho. Porém, não apenas doenças de ordem física são relacionadas ao estresse laboral. Para Palácios, Duarte e Câmara (2002), quanto mais se procura compreender a relação entre estresse no trabalho e saúde, mais ganham destaque as questões ligadas à saúde mental.

Pressões econômicas e competitivas têm provocado grandes transformações no mundo organizacional. Essa situação gera efeitos danosos à saúde do indivíduo. Para Cooper (2008), um efeito dessa situação associa-se à reação psicológica de

lutar ou fugir, que, usualmente, está ligada a estados de competição e pressão. Ambos, se prolongados, podem levar os indivíduos a um estado crônico de estresse, tornando-os susceptíveis ao aparecimento de doenças coronarianas, gastrintestinais e respiratórias. O isolamento e a solidão, além de outros efeitos não menos importantes, tendem também a ser crônicos.

Estudos mostram que a alta competitividade e o avanço tecnológico têm provocado grandes mudanças nas relações com e no trabalho, uma vez que o mercado tem se revelado muito imprevisível e exigente, abrindo precedentes para o aparecimento de agentes causadores de estresse ocupacional. A superposição desses agentes no ambiente de trabalho e a vulnerabilidade do indivíduo a eles podem configurar fatores determinantes para o surgimento de doenças no ambiente ocupacional. Trabalhadores dos mais diversos níveis hierárquicos estão sendo atingidos por esse problema, que deixa a saúde e o bem-estar ameaçados (COUTO, 1987; ALBRECHT, 1990; MENAGHAN, 1994; KARASEK, 1998; PENNELLA, 2000; DIZ, 2002; HOEFEL, 2003; CAMPELO, 2004; VELOSO e PIMENTA, 2004; ZILLE, 2005; JACQUES; AMAZARRAY, 2006; TANURE *et al.*, 2007; COOPER, 2008; COSTA, 2009; COSTA e HONÓRIO, 2009; BRAGA e ZILLE, 2010; KOTERMAN *et al.*, 2011; NASCIMENTO, 2012; GUILHERME, 2013).

Para Tamayo (2008), o estresse no trabalho é consequência dos impactos provocados pelas constantes manifestações de tensão nos ambientes organizacionais, tais como: situações de ameaça, fortes cargas de pressão, segurança, autoestima, convívio e condições de trabalho - ou seja, as situações antagônicas vivenciadas pelos trabalhadores no dia a dia. Ainda segundo o autor, o caráter destrutivo do estresse tem propiciado uma avalanche de problemas para as organizações: uso abusivo de álcool, drogas, insatisfação, falta de comprometimento, afastamento do trabalho e baixo índice de produtividade. Daí se destaca que as exigências do trabalho, o excesso de tarefas, a redução de funcionários, a necessidade de manter-se na empresa e a deterioração das relações com e no trabalho são alguns dos fatores que contribuem para o surgimento do estresse organizacional, principalmente na categoria bancária.

Na visão de Cooper, Sloan e Williams (1988), a percepção pelo indivíduo de características negativas em seu ambiente de trabalho pode lhe trazer consequências físicas e mentais nocivas, chegando a desencadear um quadro de estresse ocupacional. Isso ocorre porque o indivíduo se sente incapaz de lidar com as fontes potencialmente causadoras de pressão no trabalho.

De um ponto de vista interno às organizações, Couto (1987) classifica os agentes causadores de pressão no trabalho em três categorias: a) comportamental; b) ocupacional – trabalho propriamente dito; e c) organizacional. Os agentes estressores classificados na categoria comportamental envolvem aspectos associados a relacionamento interpessoal, qualidade do ambiente social, divergência de estilos de trabalho e qualidade da supervisão, entre outros. Quanto ao trabalho propriamente dito, o autor afirma que os estressores se relacionam a: processo decisório, nível de responsabilidade exigido pelas tarefas, estabelecimento de prazos de trabalho, qualidade das informações disseminadas na organização e volume de trabalho. Por fim, os estressores organizacionais se associam aos sistemas de compensação e de carreira disponibilizados pela empresa.

A partir do modelo teórico desenvolvido por Cooper, Sloan e Williams (1988), é possível identificar os fatores potenciais, tanto internos quanto externos, de pressão no trabalho, suas consequências sobre o indivíduo e a organização, e os sintomas físicos e mentais manifestados. Trata-se de um modelo que, apesar de ter sido elaborado e validado no final da década de 1980, mantém-se atual, devido à sua abrangência e consonância com os aspectos que circundam o trabalho. Esse assunto será tratado de forma aprofundada na próxima seção.

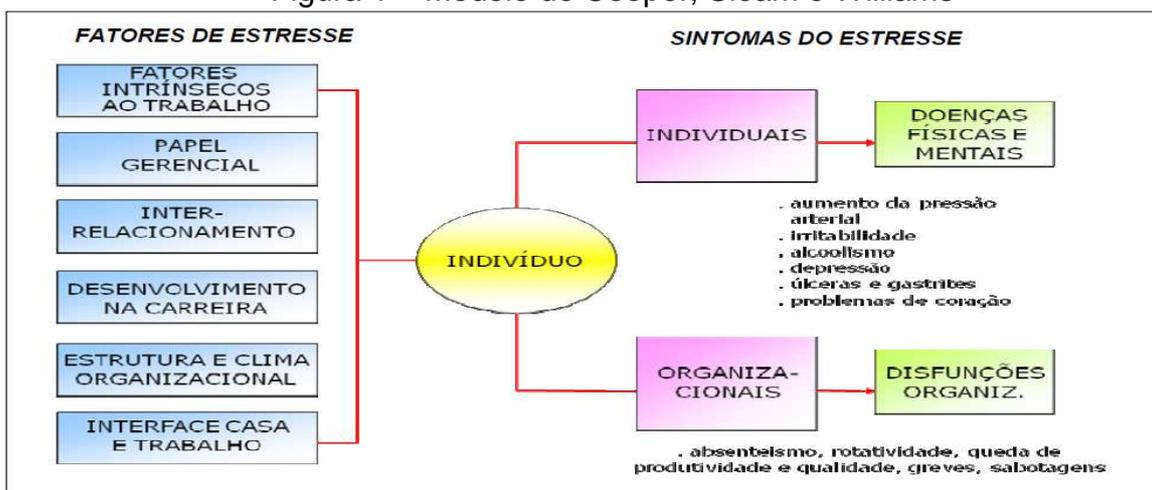
3.2 O modelo de Cooper, Sloan e Williams

De acordo com Cooper, Sloan e Williams (1988), os fatores que causam o estresse variam de acordo com o perfil da organização em que o indivíduo atua e, ainda, com a personalidade do próprio trabalhador. Para os autores, tais fatores são comuns a todo trabalho ou ocupação. Nessa perspectiva, identificar os fatores geradores do estresse contribui para a organização no sentido de buscar seu equilíbrio, além de ter impactos positivos na saúde do trabalhador.

O modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988) já foi validado por uma série de estudos internacionais e nacionais, conforme salientam Moraes e Kilimnik (1994), além de se adequar às condições de trabalho da categoria ocupacional objeto de pesquisa deste trabalho. O modelo contempla variáveis associadas a fatores de estresse, ou seja, às fontes potenciais de pressão no trabalho, à interpretação que o indivíduo faz dos eventos que ocorrem em sua vida que desencadeiam ou podem desencadear sintomas físicos e mentais decorrentes dessas situações e, ainda, às disfunções organizacionais que afetam diretamente a empresa.

A FIG. 1 ilustra o modelo e as suas partes constituintes.

Figura 1 – Modelo de Cooper, Sloan e Williams



Fonte: Cooper, Sloan e Williams (1988)

Conforme mostra a FIG. 1, Cooper, Sloan e Williams (1988) estabelecem seis categorias para determinar os fatores potencialmente estressores sobre um indivíduo na sua situação de trabalho: a) fatores intrínsecos ao trabalho; b) papel gerencial; c) inter-relacionamento; d) desenvolvimento na carreira; e) clima e estrutura organizacional; e f) interface casa e trabalho.

Os fatores estressores intrínsecos ao trabalho do indivíduo estão relacionados a: volume de trabalho, novas tecnologias incorporadas a sua atividade funcional, ritmo do trabalho e natureza e conteúdo da tarefa executadas. O papel gerencial está relacionado a: filosofia de gestão da organização, autonomia e participação das

decisões que o indivíduo tem, apoio e orientação que recebe de seus superiores. O inter-relacionamento diz respeito a: conflitos de personalidade, disponibilidade para o outro e apoio ou isolamento que o indivíduo recebe dos pares. O fator desenvolvimento na carreira está ligado a: sistema de compensação, oportunidades e desenvolvimento na carreira, valorização de desempenho, perspectivas de promoção e segurança no emprego. O fator estrutura e clima organizacional tem como fonte de pressão no trabalho: políticas e valores empresariais, nível de comunicação, disponibilidade dos recursos financeiros, clima de trabalho e características estruturais. Por fim, os autores abordam o fator estressor interface casa e trabalho, que tem como fonte de pressão: eventos externos ao trabalho, apoio familiar a função que o indivíduo ocupa e instabilidade ou insegurança familiar. (COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988).

É importante destacar que os fatores potenciais de estresse no trabalho e suas respectivas fontes de pressão não afetam da mesma maneira os indivíduos, uma vez que são mediados por diferenças individuais. Segundo Cooper, Sloan e Williams (1988), isso significa dizer que os empregados não reagem de modo homogêneo às fontes potencialmente causadoras de pressão no trabalho. Além disso, os autores argumentam que a personalidade e as experiências de vida também explicam as manifestações do estresse.

O indivíduo, quando exposto a tais fontes de pressão, desenvolverá sintomas físicos e mentais, que terão influência negativa em sua condição de saúde. Esses sintomas podem ser: aumento da pressão arterial, irritabilidade, alcoolismo, apatia, alienação, ansiedade e desmotivação, depressão, úlceras, gastrites e problemas no coração. Cooper, Sloan e Williams (1988) apontam que a organização também será acometida de sintomas relacionados, como: absenteísmo, rotatividade e *turnover*, acidentes de trabalho, queda de produtividade e qualidade, greve e, até mesmo, sabotagens.

Neste contexto, Diz (2002), considera que determinantes individuais, como personalidade, hábitos e maneira de se comportar, interferem na propensão de uma pessoa tolerar, dominar ou minimizar, avaliar, reagir aos fatores estressores e lidar com os custos e os benefícios inerentes aos obstáculos e desafios que se

apresentem em sua vida. A essas estratégias dá-se o nome de *coping*. Essas estratégias, conforme a autora citada, são divididas em: estratégias focadas no problema; e estratégias focadas na emoção.

Lazarus e Folkman (1984) argumentam que a estratégia com foco no problema contempla os esforços direcionados a enfrentar as demandas externas, como, pensar em soluções, buscando informações, realizando ações específicas ou redefinindo a situação - ou seja, tratando de ver o problema desde uma perspectiva que o faça mais tolerável. Ao agir assim, o indivíduo se mostra proativo para resolver os obstáculos, explorando conscientemente as informações disponíveis que poderiam ser úteis para solucioná-los. As estratégias de ação para o problema se voltam para a adoção de planos alternativos, a revisão de objetivos, a aprendizagem de novas habilidades e a obtenção de aconselhamentos e de apoio social. Ainda segundo os autores, a estratégia com foco na emoção contempla os esforços voltados para reduzir a perturbação interna provocada pelo estresse, como atividades de relaxamento e apoio emocional de pessoas próximas, profissionais e religiosos. Neste caso, o indivíduo pode: a) buscar o controle da emoção vivenciada na situação problemática; b) aceitar resignadamente a realidade, sem modificar o curso dos fatos; ou c) descarregar a emoção por meio de manifestações de raiva ou de choro, aumento do consumo de álcool e tabaco ou quaisquer outras ações impulsivas. Essas estratégias podem prolongar a exposição do indivíduo às fontes de pressão, potencializando o aparecimento dos sintomas de estresse.

Cooper (2008) afirma que o autoconhecimento é o mais eficaz dentre os mecanismos de combate ao estresse, já que a interiorização, a que ele remete, possibilita ao indivíduo alterar as suas percepções, os seus comportamentos e o seu estilo de vida. Segundo o autor, mudanças são necessárias nas vidas de algumas pessoas, e essas mudanças diferem conforme a necessidade de cada uma delas, seja com a incorporação de práticas de relaxamento, seja com modificações no trabalho, na forma como ele é organizado e estruturado.

3.3 O trabalho bancário - o sistema financeiro nacional

As principais instituições financeiras do Brasil surgiram, no início do século XIX, como bancos comerciais, que atendiam, fundamentalmente, às atividades mercantis. Em 1908, foi criado o Banco do Brasil, a primeira instituição de crédito no País. Em 1938, começaram a aparecer os primeiros bancos comerciais de iniciativa privada, com uma estrutura bastante simples de atendimento ao setor primário e de exportação (SILVA, 1991).

Essa estrutura, segundo Antunes (2001), manteve-se até meados do século XX, quando, na década de 1920, os bancos passaram a ter um foco na institucionalização do setor, com a criação da Inspeção Geral dos Bancos. Em 1930, foi criada a Caixa de Mobilização Bancária, cujo objetivo era garantir aos bancos condições para dar mobilidade dos seus ativos.

Em 1945, com a intenção de aprofundar o processo de regulação do sistema financeiro nacional, foi criada a Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC), que, além de reunir as competências de um banco central na fiscalização do sistema financeiro, organizou o setor. Entre 1959 e 1964, a aceleração inflacionária agravou o comportamento dos bancos, de modo que se tornou urgente a necessidade de não apenas criar linhas de financiamento para o setor privado, como também de financiar os gastos públicos, a fim de minimizar o déficit governamental, com impactos diretos na inflação (ALVES, 2009).

De acordo com Antunes (2001), o governo militar, em março de 1964, introduziu uma série de reformas (fiscal, agrária, administrativa, tributária e cambial), as quais, associadas à reforma bancária, redefiniram o sistema financeiro nacional. Até a Reforma Bancária de 1964 os bancos atuavam de maneira segmentada e regionalizada, a maioria de pequeno porte. Segundo Accorsi (1990), o sistema contava 350 bancos, com 10 agências cada um. Em cada agência trabalhavam, em média, 25 bancários. Nesse período, os atributos definidores do bom bancário encontravam-se fora da empresa, em certo grau de escolaridade e na familiaridade com regras formais de relações interpessoais, dependentes da posição de classe da honradez, algo que se possuía independentemente de classe e que se trazia para o

interior do estabelecimento. Exercer a profissão de bancário nessa época estava relacionado a um elevado *status* social, visto que era um trabalho realizado em ambiente elitizado, como define Romanelli (1978).

O governo brasileiro pós-64 implantou uma reforma bancária que asseguraria o processo de acumulação de capital no País. Antunes (2001) ressalta que os principais objetivos de reforma foram: reduzir os custos operacionais dos bancos; diminuir as taxas de juros dos empréstimos concedidos; e desenvolver o sistema bancário quanto à capacidade de oferecer cobertura financeira a grandes empresas atuantes no setor industrial comercial e de serviços. Enfim, buscava-se controlar a atuação das instituições financeiras, criando esquemas de financiamento para os setores público e privado e conferindo maior especialização e flexibilidade ao sistema financeiro.

Ainda nessa época, segundo Silva (1991), foi criado o Conselho Monetário Nacional (CMN), cuja responsabilidade era fixar uma política para a moeda, bem como fomentar o crédito nacional. Com a intensificação da industrialização nos anos seguintes, os bancos tiveram que fazer adaptações para continuar contribuindo para o desenvolvimento econômico, reestruturando-se de forma semelhante às indústrias e adotando modelos de organização taylorista/fordista. Pennella (2000) afirma que com isso foram introduzidas a mecanização, a padronização, a normatização e a rotinização dos procedimentos bancários. A organização científica do trabalho, proposta por Taylor, dividiu os bancários em: qualificados – para realizar tarefas que exigiam conhecimento; e sem qualificação – para realizar tarefas menos complexas. Tudo isso gerou forte impacto nas condições de trabalho dos empregados, como afirma Pennella (2000). Este período, segundo a autora, caracterizou-se pela valorização da racionalização administrativa, com os departamentos de Organização e Métodos produzindo estudos para mudar o *layout* das agências bancárias e o processo de trabalho, transformando concretamente a rotina do trabalho bancário.

Pennella (2000) comenta que essas transformações levaram a uma maior divisão do trabalho, fragmentando e rotinizando tarefas, tornando-as repetitivas para a maior parte dos bancários, além de provocar maciça redução de postos de trabalho.

A automação bancária implantou-se de modo irreversível em 1967, quando o Banco Central do Brasil (BACEN) instituiu a Padronização Contábil dos Estabelecimentos Bancários (PACEB), que tinha por objetivo controlar e fiscalizar o movimento financeiro diário dos bancos. Izumi (1998) esclarece que o número de informações a serem processadas tornou-se muito maior. Nesse sentido, a automação promoveu a centralização dessas informações, eliminando os serviços de retaguarda e integrando as agências bancárias, o que resultou na redução de custos e em um processamento de informações mais ágil.

Um aspecto importante é destacado por Rodrigues (1999) a respeito da massificação dos serviços bancários: os bancos, com a intenção de promover uma inserção progressiva de aparatos tecnológicos, permitiram maior controle da gestão sobre a força de trabalho. Segundo ele, a criação dos Centros de Processamento de Dados (CPDs) levou os bancos a padronizarem suas operações, fazendo com que fossem processadas rapidamente e num volume muito maior. Isso reduziu os custos e aumentou a produtividade.

Nesse período, produziu-se a transformação das ocupações nos bancos: cargos deixaram de existir, outros foram transformados e tantos outros foram criados. Segundo Accorsi (1990), o trabalho dos caixas transformou-se. Surgiu a figura do caixa executivo, em substituição ao caixa tradicional, que somente realizava pagamentos e recebimentos. O caixa passou a acumular as funções de conferir assinatura e saldos e efetuar lançamentos, em prejuízo do cargo dos escriturários. Passou-se, portanto, do modelo de agência tradicional (gerente isolado, com poucos caixas e pequena área de atendimento) para o modelo de agência de atendimento (gerencia exposta, vários caixas e grande área de atendimento).

No final da década de 1970 e início dos anos de 1980, os bancos entraram no segundo momento do desenvolvimento tecnológico. Conforme apresenta Ely (1995), esse período se caracterizou pela implantação e difusão do sistema *online*, pela criação dos sistemas de apoio às decisões e pela implantação dos terminais de consulta aos clientes. Baseou-se, conforme Ely (1995), na substituição das máquinas registradoras dos caixas por terminais de computador conectados aos equipamentos centrais dos CPDs, por meio de rede nacional de telecomunicações.

O lançamento contábil passou a ser realizado no momento em que era digitado pelo caixa na agência, eliminando rotinas antes realizadas pela retaguarda e que previam o transporte de documentos para o processamento das informações. Com isso, afirma Ely (1995), o trabalho dos caixas foi intensificado, passando a contemplar múltiplas tarefas.

Segundo Silva (1991), a implantação do sistema *online* não somente intensificou o trabalho do caixa, como permitiu um controle maior sobre suas atividades, na medida em que passou a registrar o número de autenticações diárias e o tempo em que o equipamento foi utilizado. Afirma, ainda, que tal controle foi utilizado pelas chefias para pressionar os caixas a produzirem mais e com menores erros.

Essas inovações causaram impacto no processo de trabalho em todos os níveis hierárquicos, como afirma Pennella (2000). A velocidade e o número de informações aumentaram de tal forma que o caixa passou a ter esses dados disponíveis em tempo real. Com isso, várias tarefas foram simplificadas, permitindo a operação em um único turno (somente no horário de atendimento ao público). Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE 1997), de janeiro de 1989 a dezembro de 1996 foram eliminados 314.784 postos de trabalho no Brasil.

Pennella (2000) afirma que as agências bancárias sofreram um processo de reestruturação de seu espaço, no intuito de segmentar a clientela e redirecionar o fluxo de pessoas. O espaço passou a ser dividido entre: o autoatendimento, logo na entrada, com o objetivo de reduzir as filas e diminuir o uso dos guichês de caixa, destinado aos clientes de “baixa renda”; a central de atendimento, para a abertura de contas, aplicações, venda de produtos e resolução de todo e qualquer tipo de problemas; e aquele destinado aos caixas. Pennella (2000) reforça que outra forma de atendimento que também utiliza de tecnologia é aquela denominada “atendimento virtual”, formada por *home office*, *fax banking*, centrais telefônicas e internet, que dispensa o deslocamento físico do cliente até a agência.

Segundo Ely (1995), o estímulo para levar os clientes ao autoatendimento faz parte do propósito de reduzir os custos operacionais. Com a inflação baixa, os bancos

perdem muito com pequenas movimentações. O autor afirma que o custo operacional médio de um saque com cheque no guichê de caixa é superior ao saque no terminal eletrônico.

Toda essa reestruturação produtiva refletiu em mudanças na estrutura de ocupações dos bancos. O ritmo de trabalho foi intensificado, devido à simplificação das tarefas, com a introdução do código de barras. Pennella (2000) salienta que cresceu o número de documentos processados e, conseqüentemente, diminuiu o tempo de espera para atendimento.

A partir da segunda metade da década de 1990, Antunes (2001) aponta que o processo de fusões e aquisições entre os bancos teve início em função da necessidade de reduzir custos em um ambiente cada vez mais competitivo. Essa estratégia de diversificação dos bancos assumiu formas distintas em diversos países, de acordo com seus respectivos aparatos legais e regulamentares, processo que, de acordo com Cintra e Freitas (1998), criou subsidiárias financeiras e estimulou a participação acionária, as aquisições cruzadas e a constituição de grandes conglomerados financeiros administrados por *holdings*.

Na década de 2000, os processos de fusões e de aquisições, conforme menciona Antunes (2001), constituíram-se em um elemento de destaque nos processos de estabilidade econômica em países da América Latina. Dentre as principais motivações que levariam à fusões e aquisições de instituições financeiras, podem ser apontadas: ganhos de escala e maior racionalização de processos e procedimentos, viabilizada pela possibilidade de sobreposição ou de ociosidade de setores que geraram a ampliação da rede de agências; aproveitamento de tecnologias, especialmente nos setores de informática e telecomunicações; disponibilidade de redes de atendimento expressivas; e adequação aos parâmetros internacionais de capitalização.

De acordo com Antunes (2001), a busca da eficiência tem sido uma das principais metas das instituições bancárias. Os bancos brasileiros têm-se deparado com a necessidade de enfrentar a concorrência com os bancos estrangeiros, o que tornou as margens de lucro mais estreitas. A autora acrescenta que a menor eficiência

operacional dos bancos brasileiros se deve ao fato de que eles têm despesas administrativas elevadas, relativas à extensa rede de agências, e a um quadro de pessoal ainda elevado, apesar dos cortes que vêm sendo realizados ano após ano, desde a década passada.

Os mais recentes estudos sobre a reestruturação produtiva do setor financeiro (JINKINGS, 1995; SEGNINI, 1998; IZUMI, 1998; RODRIGUES, 1999; PENNELLA, 2000; SALVIANO JUNIOR, 2004; JUNCKES, 2004; BENDASSOLLI, 2007; ANTUNES, 2008; MONTAÑO; DURIGUETTO, 2010; GAMA NETO, 2011; MACHADO, 2012; GUILHERME, 2013) apontam para a tendência de os bancos concentrarem suas atividades na realização de negócios, passando as transações comuns a serem realizadas pelos canais virtuais e/ou pelo autoatendimento. Com isso, o caixa bancário deixa de ter a valorização que antes lhe era concebida. Com novas estratégias, o atendimento ao público fica ágil, com maior volume, e gera a necessidade de trabalhadores mais “qualificados” para a venda dos produtos e serviços bancários.

Em 2012, teve início, de forma mais clara, o desenho de um novo cenário para o setor financeiro no Brasil. Segundo o Dieese (2013), o Governo Federal manifestou sua insatisfação com os níveis elevados das taxas de juros praticadas no País, enxergando nesta variável um dos obstáculos à continuidade do processo de crescimento e desenvolvimento econômico, na medida em que o alto custo do dinheiro impediria decisões de investimento das empresas e de consumo das famílias.

Nesse momento, de acordo com o Dieese (2013), os *spreads* bancários – diferença entre a taxa de empréstimo do banco e o custo de captação, ou seja, a margem de ganho bruto dos bancos – no Brasil estariam em patamares muito superiores aos praticados internacionalmente. O Dieese (2013) sustenta que essa situação é fruto da extrema concentração do setor bancário brasileiro, em que apenas seis bancos (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Itaú Unibanco, Banco HSBC, Banco Santander e Banco Bradesco) detêm mais de 80% do mercado, e da elevada taxa básica de juros, que acaba determinando um patamar mínimo de valorização do capital, empurrando as demais taxas para cima.

O Governo Federal, nesse ínterim, acionou os dois grandes bancos públicos federais para iniciarem um movimento de redução de suas taxas, na expectativa de que os bancos privados os acompanhassem para que não perdessem o mercado. Tal fato ocasionou drástica redução nos ganhos com empréstimos bancários por parte dessas instituições (DIEESE, 2013).

Em meados de 2012, uma variável muito significativa completa este cenário: as tarifas bancárias. Segundo o Dieese (2013), percebeu-se a tentativa dos bancos de compensarem possíveis perdas de rentabilidade com a elevação de tarifas bancárias, em função de redução de juros. Novamente, o Governo Federal agiu, anunciando a redução no valor de tarifas nos bancos públicos, em outubro de 2012, na expectativa de que os outros bancos também o fizessem, mas isso não ocorreu.

A Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF, 2012) aponta que os bancos geraram apenas 2.350 novos empregos no primeiro semestre de 2012, o que representa um recuo de 80,40% em comparação com o mesmo período de 2011, quando foram criadas 11.978 vagas. Conforme o Dieese (2013), a tendência atual é que os bancos se adaptem ao novo cenário de juros mais baixos, adotando medidas de redução de custos, inclusive de pessoal, o que poderá implicar a redução ou estagnação do nível de emprego no setor.

Recentemente, a CONTRAF (2014) apresentou um estudo, em parceria com o Dieese e o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), no qual afirma que os bancos brasileiros contrataram 2.613 funcionários no ano de 2013 e demitiram 3.637, fechando com isso 1024 postos de trabalho. Os maiores cortes aconteceram nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. O estudo revela ainda, que o salário médio dos admitidos pelos bancos em 2013 foi de R\$ 3.443,22 contra R\$ 5.407,07 dos desligados, mostrando que os bancários que entram no sistema financeiro recebem uma remuneração 36,3% inferior à dos que saem.

Na próxima subseção, aborda-se o tema “Saúde do trabalhador bancário em relação a essa reestruturação produtiva”.

3.4 Os efeitos da reestruturação do sistema financeiro brasileiro sobre a saúde do trabalhador bancário

O conceito de saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS, 2013) refere-se a um estado de completo bem estar físico, mental e social, não consistindo somente na ausência de doença ou enfermidade. A saúde compreende um estado de equilíbrio entre o ser humano e seu ambiente físico, emocional e social, compatível com sua atividade funcional. Portanto, o ambiente de trabalho tem estreita relação com o estado de saúde do homem.

Segundo o Dieese (2013), o sistema financeiro brasileiro vem passando por um ajuste estrutural nos últimos doze anos. Nesse particular, nos últimos sete anos eliminou cerca de 40% dos postos de trabalho. O Departamento Intersindical prevê que, devido à adoção de processos de automação, de programas de produtividade e da terceirização de serviços, a drástica diminuição do quadro de pessoal tende a se acentuar ainda mais nos próximos anos. Além disso, a mão de obra bancária está cada vez mais qualificada e alguns cargos, como os de escriturário, caixa e chefia intermediária, estão rapidamente sendo substituídos pelos serviços automatizados.

Para a Contraf (2013), o setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se de forma mais abrangente e constituiu-se em fator altamente patogênico. Melloni (2003) afirma que é o caso, por exemplo, da convivência com a flexibilidade tecnológica, que exige maior adaptabilidade física e mental, e do gerenciamento advindo de uma tensão propositadamente criada para que os problemas apareçam e o ritmo de produção possa aumentar, sem prejuízo no sistema técnico.

Hoefel (2003) argumenta que uma das primeiras ações quando da implantação dos programas de reestruturação produtiva tem sido o enxugamento de pessoal, por meio de demissões ou de programas de demissão voluntária. Apresenta que tais ações são geradoras, entre outros efeitos, de crescente ansiedade e competitividade entre os pares. Como consequência, o desemprego e o subemprego passam a se tornar uma realidade ou uma possibilidade, com todas as implicações psíquicas daí derivadas. A identidade do trabalhador é ameaçada, os atributos de valor a ela

associados se desfazem e a identidade psicológica tem dificuldade de se reconstruir a partir de outros parâmetros. Ainda segundo o autor, esta situação se agrava nos casos em que a marca do banco, com forte valorização social, está incorporada como identidade do eu. Para aqueles que permanecem no banco, além do desgaste advindo da intensificação do trabalho, são comuns sentimentos de culpa, quadros de ansiedade, depressão, sofrimento psíquico e o estresse ocupacional.

Merlo e Barbarini (2002) afirmam que com as reestruturações e a tendência de reduzir cada vez mais o quadro funcional nos bancos, a possibilidade de perder o emprego vem gerando uma preocupação constante entre estes trabalhadores. Segundo estes autores, o que gera grande ansiedade entre os caixas é que, da mesma forma que há falta de critérios para excluí-los da função, também acontecem as ameaças de demissão (os caixas temem que o fator custo venha a ser o único critério para as demissões).

A intensificação do trabalho, a flexibilização dos postos de trabalho e a polivalência exigida dos trabalhadores (atividades de caixa e de vendas, por exemplo) foram algumas das implicações do enxugamento de pessoal. Para Bresciani (1999), a flexibilidade implica não só a capacidade de realizar diferentes tarefas, mas também a maleabilidade de horários e de mudanças, inclusive geográficas. A polivalência passou a exigir uma qualificação crescente e a pressão para tal qualificação passou a ser transferida individualmente para os trabalhadores e associada à empregabilidade. Assim, o bancário é responsabilizado pela sua manutenção no mercado de trabalho e o desemprego torna-se fator gerador de sentimento de culpa, baixa autoestima e depressão.

As exigências de qualificação para os bancários incidem sobre aspectos tanto técnicos da ocupação (por exemplo, conhecimentos de informática, contabilidade financeira, aplicações e avaliação de riscos) como comportamentais, associados à polivalência. Segundo Segnini (1999), esta última exigência merece destaque, uma vez que se refere a comportamentos esperados do bancário vendedor que modulam determinadas formas de ser e de trabalhar, como disposição e habilidade para vender produtos e serviços, competir, ser amável, comunicativo e equilibrado, responder às demandas dos clientes, saber fidelizar o cliente para o banco, ser

capaz de adaptar-se ao intenso ritmo de trabalho e tolerar a pressão e o estresse. Grisci e Bessi (2004) afirmam que as políticas de gestão de pessoal passaram a demandar dos funcionários, além da qualificação técnica, a constante mobilização de afetos.

A rapidez das mudanças, que se reflete na flexibilização exacerbada, enfraquece a familiaridade com o trabalho. Conforme Sato (2003), a ausência de familiaridade é um dos fatores responsáveis pelo sentimento de penosidade no trabalho.

A necessidade de contínuo aprimoramento é também um fator que provoca um estado constante de vigilância, gerador de tensão, como: vigilância para não perder o emprego, para ser o melhor e para enxergar à frente. Segundo Dejours (1999), este conjunto de prerrogativas pode ser visualizado na linguagem cotidiana presente nos ambientes de trabalho, em que palavras como guerra, sobrevivência, combate e luta, são frequentes e não estranhas ao trabalho bancário.

Palácios, Duarte e Câmara (2002) observaram em estudo realizado em um grande banco do estado de Minas Gerais que os caixas falam de um trabalho repetitivo, monótono, que exige muita atenção e memória, que não apresenta perspectiva de crescimento profissional, além de ser agressivo. Para lidar com isso, cada um se vê isolado. Segundo os autores, a rotina do caixa bancário é muito corrida, principalmente em ocasiões em que o movimento é muito grande, como dias de pagamento e início de mês (quando o número de funcionários é insuficiente e a agência fica cheia) ou quando há problemas técnicos, como a queda do sistema *on-line* (que estende o tempo necessário para processar os documentos). Nestas situações fica impossível seguir a rotina e tomar todas as precauções para evitar erros. Quando eles ocorrem, o funcionário, além de conviver com a sensação de fracasso, arca com a responsabilidade, tendo até que tirar o dinheiro do próprio bolso para cobrir o prejuízo. Além disso, tem que conviver com o risco de perder o emprego se, do ponto de vista do banco, o erro for grave.

A introdução da remuneração variável, atrelada à produtividade e ao alcance de metas, também constitui um elemento responsável pela intensificação do trabalho e pela extensão da jornada laboral. Segundo Grisci e Bessi (2004), essa estratégia

dos bancos contribui, ainda, para o comprometimento das relações sociais entre colegas, tendo em vista que a remuneração depende da produtividade do grupo de trabalho, gerando controle deste sobre a atividade de cada um e alimentando a competitividade. Destaca-se, também, que as metas, comumente, são estabelecidas pelos escalões hierárquicos superiores de forma autoritária e unilateral e não raramente são consideradas inatingíveis pelos trabalhadores.

Para Pagès *et al.* (1997), tal modelo de remuneração por produtividade introduz a mobilização total do indivíduo a serviço da organização e à captação subjetiva do trabalhador. Na perspectiva de Fonseca (2002), a reestruturação produtiva ou a (des) reestruturação produtiva, tendo em vista as desordens introduzidas no mundo do trabalho, articula-se à (des)reestruturação subjetiva, situação que notadamente contribui para quadros de estresse no trabalho.

Na próxima seção, apresentam-se estudos nacionais sobre estresse ocupacional realizados no período de 2004 a 2013 que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988), com o intuito de identificar os fatores de pressão no trabalho.

3.5 Estudos sobre estresse ocupacional que utilizaram o modelo Cooper, Sloan e Williams (1988) no Brasil

O QUADRO 1, contém algumas das principais pesquisas realizadas no Brasil que utilizaram o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988) para identificar os fatores estressores no trabalho no período de 2004 a 2013. Evidenciam-se aqui os objetivos, a metodologia e os resultados obtidos pelas pesquisas citadas.

Quadro 1 – Apanhado geral de pesquisas na realidade brasileira que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988)

Autores	Objetivos e metodologia do trabalho	Resultados obtidos
Veloso e Pimenta (2004)	Analisar as fontes de pressão encontradas em profissionais de uma agência bancária, procurando verificar até que ponto é possível compreender o fenômeno do estresse ocupacional na perspectiva de Cooper, Sloan e Williams (1988). Abordagem qualitativa, estudo de caso, com observação dos postos de trabalho e entrevistas semiestruturadas.	A pesquisa constatou que as fontes de pressão estão interligadas diretamente, sendo que uma influencia a outra, de forma que não podem ser entendidas isoladamente. Às vezes, uma fonte reforça a outra e ambas estão vinculadas a uma mesma situação ou contexto.
Veloso e Pimenta (2004)	Analisar as fontes de pressão encontradas no trabalho dos bancários de uma agência bancária do Banco do Brasil, à luz do modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988). Abordagem qualitativa, com realização de entrevistas semiestruturadas.	A pesquisa encontrou que as principais fontes de pressão no trabalho dos bancários estão associadas às transformações contextuais sofridas pela instituição pesquisadas.
Costa (2004)	Identificar os fatores desencadeadores do estresse ocupacional no corpo docente de uma universidade privada. Abordagem quantitativa, com a aplicação de questionários e observação do ambiente de trabalho dos professores.	A pesquisa constatou que dos sete grupos das variáveis estabelecidas, três delas se mostraram relevantes ao estresse, observando que os fatores mais relevantes que levam ao estresse entre os professores pesquisados são: falhas na comunicação, salário e instabilidade quanto à definição de carga horária.
Pafaro e Martino (2004)	Investigar a presença e o nível de estresse emocional, os sintomas físicos e psicológicos e a intensidade do estresse em enfermeiros que fazem dupla jornada de trabalho comparados aos que não fazem num hospital de oncologia pediátrica de Campinas (SP). Abordagem qualitativa, estudo de caso, com a realização de entrevistas semiestruturadas.	Os resultados permitiram constatar que os enfermeiros classificados quanto às fases de estresse encontravam-se na fase de resistência. Com referência aos níveis de estresse, eles encontravam-se no nível médio de estresse. Houve predominância dos sintomas psicológicos e os enfermeiros com dupla jornada estavam mais estressados em relação àqueles com jornada única.
Paiva e Saraiva (2005)	Analisar o corpo docente de ensino superior em relação a variáveis de estresse ocupacional, ressaltando aspectos relativos à situação de trabalho e saúde mental. Enfoque quantitativo e qualitativo, com coleta de dados, via questionários e entrevistas.	A pesquisa indicou níveis de estresse ocupacional satisfatórios (baixos), independente do tipo de dedicação às atividades acadêmicas e entretanto, com indícios de estresse mais elevados do que o histórico de pesquisas sobre o tema, comprometendo a saúde mental dos professores.

Quadro 1 – Apanhado geral de pesquisas na realidade brasileira que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988)

(continuação)

Autores	Objetivos e metodologia do trabalho	Resultados obtidos
Faria e Sant'Anna (2006)	Análise comparativa dos níveis e fatores de qualidade de vida e estresse no trabalho entre profissionais de áreas de comercialização de serviços padronizados e customizados de uma grande empresa do setor de serviços. Pesquisa de abordagem qualitativa, estudo de caso descritivo.	A pesquisa revelou uma inversão das tradicionais escalas das necessidades humanas, centrando-se a organização pesquisada na promoção de fatores associados ao conteúdo do trabalho (fatores motivacionais), como estratégia de tamponamento da insatisfação com fatores de contexto (higiênicos). Contataram-se profissionais motivados, mas insatisfeitos com o volume e ritmo de trabalho, estabilidade e remuneração.
Pádua, <i>et al</i> (2006)	Analisar as variáveis relacionadas ao estresse, com base em um estudo comparativo na gerência de duas organizações: uma instituição financeira e uma fundação de pesquisa e desenvolvimento. Estudo exploratório, com método estatístico-descritivo de abordagem quantitativa.	Os resultados da pesquisa mostraram que os gerentes da instituição financeira dispõem de mais características referentes ao estado de estresse do que os gerentes da fundação de pesquisa e desenvolvimento.
Oliveira e Kilimnik (2007)	Avaliar os fatores de pressão no trabalho e o estresse de médicos ultrasonografistas. Estudo comparativo de casos, de natureza descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa.	A pesquisa identificou que as variáveis relacionadas à carga de trabalho, aos inter-relacionamentos, ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, ao papel gerencial, à responsabilidade individual, à falta de possibilidade de crescimento, ao ambiente e ao clima organizacional revelaram-se importantes fatores de pressão, com elevada ocorrência de sintomas físicos.
Dias (2008)	Analisar os fatores de pressão no trabalho que atingem o profissional que atua com Tecnologia da Informação e em que grau eles atuam e sua influência no comprometimento com a carreira, assim como em uma possível predisposição ao abandono da carreira. Pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa.	Os resultados evidenciaram que a alta pressão no seu cotidiano é causada pela elevada carga de trabalho e falta de perspectiva de crescimento. Identificou-se que, apesar de o profissional dessa área pensar em deixar a carreira, isso não necessariamente se concretiza propriamente em uma predisposição ao abandono.
Cabral (2009)	Descrever e analisar as principais fontes de satisfação, de insatisfação e de pressão presentes no trabalho dos chefes e auxiliares de cozinha que atuam em restaurantes de Belo Horizonte - MG. Pesquisa descritiva com abordagem quantitativa e qualitativa.	Os resultados em relação às fontes de pressão no trabalho foram: estar disponível para atender pessoas; e executar trabalho complexo e conviver com pessoas difíceis. Concluiu-se em relação às variáveis do sentimento do trabalho que os profissionais estão satisfeitos com o trabalho mais em função de aspectos emocionais e de inter-relacionamento do que dos aspectos relacionados à remuneração.

Quadro 1 – Apanhado geral de pesquisas na realidade brasileira que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988)

(continuação)

Autores	Objetivos e metodologia do trabalho	Resultados obtidos
Killesse (2009)	Identificar as características do trabalho de jornalistas em Belo Horizonte - MG e os sintomas de estresse experimentados por eles. Pesquisa descritiva com abordagem quantitativa.	Os resultados evidenciaram a percepção do trabalho como pesado, rígido e estressante, trabalho aos finais de semana, irritação sentida durante apuração e redação da notícia, consumo de álcool, cansaço excessivo depois da jornada de trabalho e sedentarismo. Estas foram as principais variáveis apresentadas relacionadas ao estresse ocupacional.
Costa (2009)	Analisar e descrever os fatores potenciais de pressão ocupacional a que estão submetidos gerentes que atuam em uma grande siderúrgica brasileira localizada em Minas Gerais. Método utilizado de estudo de caso, descrito, com abordagem quantitativa.	A pesquisa identificou que todos os fatores de estresse ocupacional avaliados apontaram uma pressão moderada no trabalho dos gerentes pesquisados, com destaque para aqueles associados a inter-relacionamento e aqueles intrínsecos ao trabalho.
Resende, Sousa e Silva (2010)	Investigar o índice de estresse ocupacional dos motoristas de veículos de carga no Brasil. Pesquisa descritiva com abordagem quantitativa e qualitativa.	Os resultados indicaram que o nível de estresse ainda é pequeno, porém a remuneração baixa; e as longas jornadas de trabalho e a desmotivação são fontes de tensão que precisam ser monitoradas.
Araújo (2011)	Analisar como se encontram configuradas as variáveis de estresse ocupacional e burnout de professores de um curso de graduação de uma instituição de ensino em Belo Horizonte – MG. Pesquisa caracterizada como descritiva, estudo de caso, com abordagem quantitativa e qualitativa.	Identificou que os sujeitos de pesquisa encontram-se submetidos a exaustão emocional, cansaço psíquico e conflitos interpessoais. Todavia, apurou-se que como estratégia de combate ao estresse os sujeitos de pesquisa utilizam exercícios físicos, <i>hobbies</i> e passatempos.
Silva (2011)	Descrever e analisar como se encontram configuradas as variáveis de estresse ocupacional e burnout de professores lotados no CEFET-MG. Pesquisa de campo, descritiva, com abordagens quantitativa e qualitativa.	Os resultados mostraram que os níveis de estresse dos professores do CEFET-MG foram considerados satisfatórios. Eles se mostraram altamente realizados, apesar dos fatores de pressão observados, como a sobrecarga de trabalho, expectativas com relação aos rumos da instituição e dos desafios com a gestão.

Quadro 1 – Apanhado geral de pesquisas na realidade brasileira que utilizaram o modelo do Cooper, Sloan e Williams (1988)

(conclusão)

Autores	Objetivos e metodologia do trabalho	Resultados obtidos
Portela (2011)	Analisar e descrever os fatores potenciais de pressão ocupacional a que estão submetidos gerentes que atuam no sistema Unimed. Pesquisa descritiva, de caráter quantitativo e qualitativo.	A pesquisa evidenciou que todos os fatores de estresse ocupacional avaliados revelaram uma pressão moderada no trabalho dos gerentes pesquisados, com exceção daqueles considerados intrínsecos ao trabalho e daqueles associados ao relacionamento interpessoal, destacando-se como de maior gravidade aquele ligado ao fato de os gerentes estarem sempre à disposição para atendimento às pessoas e a execução de várias atividades simultaneamente.
Kilimnik <i>et al.</i> (2012)	Investigou-se o estresse ocupacional relacionado ao exercício da Medicina em unidades de Pronto Atendimento (UPAs) em Belo Horizonte - MG, analisando os fatores de pressão no trabalho e o comprometimento com a carreira. Estudo de caso descritivo com abordagem quantitativa e qualitativa.	Os resultados revelaram médicos comprometidos com a carreira, sofrendo, contudo, pressões oriundas da relação com pacientes vulneráveis, do seu contexto de trabalho e da vida pessoal e familiar. Os principais sintomas de estresse detectados foram: nervosismo, irritabilidade, ansiedade, depressão e fadiga, agravados pelos problemas de infraestrutura e pelo atendimento de pacientes fora do perfil de atuação das UPAs.
Paiva <i>et al.</i> (2013)	Analisar como se encontram configuradas as variáveis de estresse ocupacional e burnout de jovens trabalhadores, com faixa etária de 15 a 24 anos. Pesquisa caracterizada como estudo de caso descritivo com abordagens quantitativa e qualitativa.	Os resultados obtidos revelaram a elevada realização pessoal/profissional e a utilização de diversas estratégias de defesa/combate ao estresse que parecem sustentar baixos níveis de <i>burnout</i> e estresse, apesar das pressões/insatisfações no trabalho e propensão ao estresse observadas.
Conto (2013)	Conhecer a percepção da equipe de enfermagem de um Hospital Escola no Sul do Brasil sobre o estresse ocupacional e as implicações no processo de cuidar e do autocuidado. Estudo com abordagem qualitativa na modalidade da Pesquisa Convergente Assistencial (PCA), estudo de caso descritivo.	Os resultados evidenciaram que a percepção da maioria dos profissionais é a de se sentirem estressados no ambiente de trabalho, apontando a sobrecarga de atividades e o acúmulo de funções como os principais fatores. Percebeu-se também que a grande parte dos sujeitos possui outros vínculos institucionais e família/filhos, com pouco tempo livre para o lazer.

Fonte: Dados da pesquisa

As pesquisas apresentam estudos sobre as profissões de enfermagem, gerentes comerciais e industriais, médicos, bancários, professores, técnicos de enfermagem, chefes e auxiliares de cozinha, jornalistas, motoristas de veículos de carga e jovens trabalhadores (jovens aprendizes). Em relação à metodologia utilizada nas

pesquisas, trata-se de pesquisas com abordagem quantitativa e qualitativa, caracterizadas como descritivas, com a utilização do método de estudo de caso em sua maioria. Os resultados encontrados na maioria das pesquisas não possibilita generalizações e apresentam ainda as situações nas quais surgem os fatores que potencialmente podem acarretar o estresse ocupacional.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O detalhamento metodológico desta pesquisa é descrito a seguir, nas seguintes subseções: Tipo e abordagem de pesquisa; Unidade de análise e de observação; População, amostra e sujeitos de pesquisa; Coleta dos dados; e Tratamento dos dados.

Segundo Cervo e Bervian (2002), o método proporciona o estabelecimento de uma ordem que é imposta aos processos necessários para atingir um objetivo ou alcançar um resultado. Vergara (2007) afirma que o método é um caminho, uma forma, uma lógica de pensamento.

4.1 Tipo e abordagem de pesquisa

O tipo de pesquisa utilizado neste estudo é descritivo e a abordagem é tanto quantitativa quanto qualitativa. Tem por objetivo descrever os fatores potenciais de estresse na profissão de bancários que atuam na função de caixa.

Triviños (1987) afirma que um estudo de caráter descritivo pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade. Portanto, exige do pesquisador uma série de informações sobre o que ele deseja pesquisar. Cervo e Bervian (2002) explicam que a pesquisa descritiva pode ser caracterizada como aquela que observa, registra, analisa e correlaciona fatos, procurando descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros fenômenos, sua natureza e características.

A pesquisa é quantitativa, segundo salienta Vergara (2007), quando utiliza procedimentos estatísticos para a interpretação dos dados. De acordo com Richardson (1999), o método quantitativo representa a intenção do pesquisador de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação e possibilitar uma margem de segurança quanto às inferências que serão feitas. Para este fim, recorreu-se a questionários fechados para o levantamento de dados a respeito das fontes de pressão que porventura pudessem estar presentes no

trabalho dos caixas bancários que trabalham nos bancos que participaram da pesquisa.

A abordagem qualitativa é empregada por se ocupar com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificada. Trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. E, ainda, porque o ser humano se distingue não só por agir, mas também por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes (MINAYO, 2010). De acordo com Godoy (1995), a pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental. Com isso, nesta abordagem valorizam-se o contato direto e prolongado do pesquisador com o ambiente e a situação que está sendo estudada. Entrevistas semiestruturadas foram utilizadas para o aprofundamento dos dados colhidos na etapa qualitativa da pesquisa.

4.2 Unidade de análise e de observação

Para definir a unidade de análise, com o apoio de Alves-Mazzoti e Gewandsznajder (2004), é necessário escolher se o que interessa no estudo é uma organização, um grupo, diferentes subgrupos em uma comunidade ou determinados indivíduos.

Este estudo tem como unidade de análise e de observação os bancários filiados ao Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região que atuam na função de caixa em quatro dos maiores bancos privados na cidade de Belo Horizonte – MG.

Pressupõe-se neste estudo que os pesquisados a serem escolhidos são alvo de pressão e de grande exigência por parte da gestão desses bancos. As funções desempenhadas por esses profissionais, segundo dados coletados no Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, consistem em: prestar atendimento a usuários de serviços bancários; realizar operações de caixa (recebimento, pagamento, conferência de numerário e fornecimento de documentos aos clientes); apoiar as atividades da agência e demais setores dos bancos; administrar o fluxo de malotes; realizar a compensação de documentos e controle de documentação nos

arquivos; estabelecer comunicação com os clientes, prestando-lhes informações sobre os serviços bancários; e realizar vendas de produtos/serviços bancários.

4.3 População, amostra e sujeitos de pesquisa

Segundo dados coletados no Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, a população de caixas filiados que atuam nos quatro bancos pesquisados perfaz um total aproximado de 320 bancários. Este número pode sofrer alteração, uma vez que os bancos privados contratam, demitem e promovem bancários de função com muita frequência. Nesta etapa, foram colhidos 227 questionários, que representam um percentual de 70,94% da população. Para a etapa qualitativa, foram entrevistados 10 bancários que atuam na função de caixa.

4.4 Coleta de dados

Vergara (2007) aponta que o pesquisador deve deixar explícito como os dados serão coletados para o alcance dos objetivos propostos pela pesquisa.

Na pesquisa quantitativa, foi aplicado um questionário composto por questões fechadas, em sua maioria, em formato de escala intervalar de frequência do tipo *Likert* de cinco pontos. Este questionário está fundamentado no modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988). Optou-se pela escala de cinco pontos por ser uma quantidade que não confunde os respondentes. Malhotra (2001) afirma que o número de pontos ou categorias de uma escala permite que a discriminação dos dados possa ser refinada. O autor ainda aconselha que esse número varie entre cinco a sete categorias, não existindo um número ótimo de escolha. O questionário foi adaptado de Zille (2005) e Costa (2009) e contém quatro seções. A primeira seção inclui dados demográficos e ocupacionais dos caixas a serem pesquisados e as demais incluem os dados sobre o estresse ocupacional, a saber: fatores de pressão no trabalho, sintomas físicos e mentais decorrentes da pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse no trabalho. O questionário e os indicadores a ele pertencentes encontram-se nos Apêndices B e C.

Para coletar os dados quantitativos, mediante a aplicação do questionário fechado, recorreu-se a seu encaminhamento aos diretores do Sindicato dos Bancários, que providenciaram a entrega aos caixas e seu retorno, com as respostas.

Na pesquisa qualitativa, realizaram-se dez entrevistas semiestruturadas com os sujeitos de pesquisa, conforme mencionado na seção anterior. Triviños (1987) considera que para alguns tipos de pesquisa qualitativa a entrevista semiestruturada é um dos principais meios de que dispõe o investigador para realizar a coleta de dados, por oferecer todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação. Para Vergara (2007), a entrevista permite tratar de temas complexos que dificilmente poderiam ser investigados adequadamente por meio de questionários. Assim, nas entrevistas semiestruturadas o entrevistador introduz o tema da pesquisa, pedindo que o sujeito fale um pouco sobre ele. O roteiro de questões foi definido de acordo com os resultados evidenciados pela etapa quantitativa de pesquisa e se encontra no Apêndice A.

As entrevistas foram gravadas, com a autorização dos participantes, os quais foram informados sobre a natureza do estudo. Foi garantida a eles a privacidade individual das respostas. Após a aplicação das entrevistas, realizou-se a transcrição fiel das respostas.

4.5 Tratamento de dados

Na pesquisa quantitativa, após a aplicação dos questionários, os dados foram armazenados em uma base de dados devidamente preparada para seu tratamento e, posteriormente, submetidos à utilização do programa PASW 18 (*Analytics Software*), além do *Microsoft Excel*. Foram utilizadas as técnicas estatísticas univariada e bivariada. A estatística univariada teve por objetivo apurar a distribuição de frequência das respostas das partes constituintes do instrumento de coleta de dados, estabelecendo as medidas de posicionamento da amostra (média e mediana) e de dispersão dos dados (intervalos P₂₅ e P₇₅ e desvio-padrão).

Para Hoffman (1994), a medida de posição é um dos procedimentos utilizados para provocar a redução dos dados, em que se busca a expressão dos valores situados entre os extremos de uma série ou a distribuição de dados. A média e a mediana são as medidas de posição mais utilizadas para este fim. Conceitualmente, o P_{25} divide os respondentes em dois: uma parte com 25% daqueles que apresentam no máximo o escore apurado; e a outra parte com 75% daqueles que apresentam no mínimo este escore. Já o P_{75} também separa os respondentes em dois grupos: um configurado por 75% daqueles que apresentam no máximo o escore evidenciado; e outro em que 25% apresentam no mínimo tal escore. Segundo Malhotra (2001), tanto as medidas de posição quanto as de dispersão podem ser usadas em escalas do tipo intervalo, que constituirão o instrumento de coleta de dados a ser utilizado nesta pesquisa.

A estatística bivariada foi utilizada para correlacionar fatores de pressão no trabalho, sintomas físicos e mentais e as estratégias de combate ao estresse ocupacional, com variáveis demográficas e ocupacionais. Nesta etapa, foram utilizados testes para dados ordinais de escala *Likert*, pois, pelo Teorema Central do Limite, demonstra-se que para tamanhos de amostra superior a 5 ou 10 por grupo as médias apresentam, aproximadamente, distribuição normal, independentemente da distribuição de dados ordinais (NORMAN, 2010). Logo, para as variáveis sexo, faixa etária, escolaridade e cargo, que possuem somente duas categorias, adotou-se o teste *t-Student* para amostras independentes, visando à comparação das médias entre as categorias. Já para o tempo de trabalho na empresa - que possui três categorias - adotou-se o teste ANOVA, que permite a comparação múltipla de três ou mais categorias. No teste ANOVA, a hipótese nula ocorre quando não se constata diferença entre as médias das três ou mais categorias; e a hipótese alternativa, quando existe pelo menos uma diferença significativa entre as categorias estudadas.

O exame de confiabilidade das escalas do questionário foi abordado por meio da avaliação de sua consistência interna. Seguindo a recomendação de diversos autores (CHURCHILL, 1979; SPECTOR, 1992; URDAN, 1995), neste trabalho optou-se pelo cálculo do coeficiente de Alfa de *Cronbach*, o qual determina o quanto

os itens da escala estão inter-relacionados. Malhotra (1996) comenta que valores superiores a 0,60 são considerados aceitáveis nas pesquisas sociais aplicadas.

Na pesquisa qualitativa, foi feita a análise de conteúdo dos dados identificados por meio das entrevistas realizadas em confrontação com os dados elucidados na pesquisa quantitativa. Portanto, os achados na pesquisa quantitativa foram aprofundados na pesquisa qualitativa, possibilitando a realização da triangulação dos dados.

As entrevistas foram transcritas e analisadas de maneira ordenada. Ou seja, os conteúdos dos depoimentos dados pelos entrevistados foram interpretados, buscando-se evidências dos fatores potenciais do estresse ocupacional nos bancários que atuam na função de caixa. Os dados obtidos foram submetidos à análise de conteúdo proposta por Bardin (1977), técnica que possibilita uma avaliação mais clara dos conteúdos e opiniões das mensagens.

Bardin (1977) afirma que a análise de conteúdo pode ser definida como o conjunto de técnicas de análise de comunicação que visa obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos por meio da definição de categorias de análise. Pode ser entendida também como uma técnica que obtém informações por meio da observação e da análise do conteúdo de textos escritos. Por meio desta técnica, o pesquisador verifica a frequência com que palavras e assuntos importantes aparecem nas falas e identifica o conteúdo e as características de informações presentes nos textos (HAIR JR. *et al.*, 2005).

Após a transcrição das entrevistas, fez-se o agrupamento do conteúdo de acordo com as categorias de análise que dizem respeito aos fatores de pressão no trabalho, em conformidade com o modelo proposto por Cooper, Sloan e Williams (1988), para a determinação dos aspectos a serem filtrados. Os autores estabelecem em seu modelo seis categorias para determinar os fatores potencialmente estressores: Fatores intrínsecos ao trabalho; Papel gerencial; Inter-relacionamento; Desenvolvimento na carreira; Estrutura e clima organizacional; e Interface casa e trabalho.

Posteriormente, fez-se a atenuação do material, por meio de sumarização, de forma a restarem apenas os conteúdos mais importantes relacionados às categorias (SILVA, 2013). Dessa forma, emergiram subcategorias, as quais se destacaram, tendo uma frequência superior a quatro respondentes e recorrendo-se a critérios de repetição e relevância para interpretação do conteúdo das entrevistas (FRANCO, 2008). Estas subcategorias foram dispostas em um quadro, para melhor visualização dos dados coletados (Quadro 3). Extraíram-se trechos das falas transcritas que pudessem exemplificar tanto as categorias quanto as subcategorias de análise. Após conferência da análise parcial do material, para certificar que não havia mais possibilidade de novas subcategorias, procedeu-se a uma revisão delas e iniciou-se a interpretação e avaliação do material (SILVA, 2013).

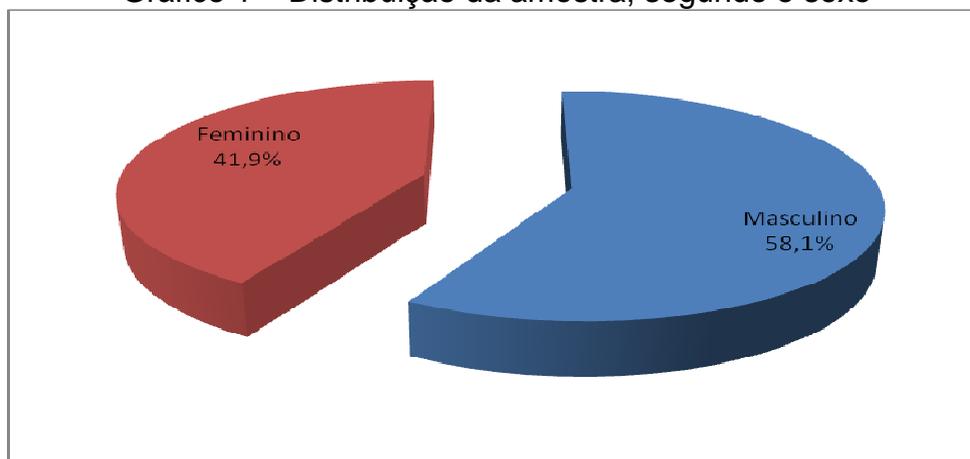
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo, composto de quatro seções, tem por objetivo apresentar e analisar os resultados apontados pela pesquisa. Na primeira seção, descreve-se as variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida dos caixas participantes da pesquisa; na segunda, realiza-se a análise univariada; na terceira, a análise bivariada; na quarta, a análise de conteúdo dos fatores de pressão no trabalho e dos sintomas físicos e mentais.

5.1 Análise descritiva das variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida

Integra a pesquisa uma amostra de 227 bancários que atuam na função de caixa nos quatro bancos privados localizados na cidade de Belo Horizonte - MG, sendo que 95 (41,9%) pertencem ao sexo feminino e 132 (58,1%) pertencem ao sexo masculino (GRÁF.1).

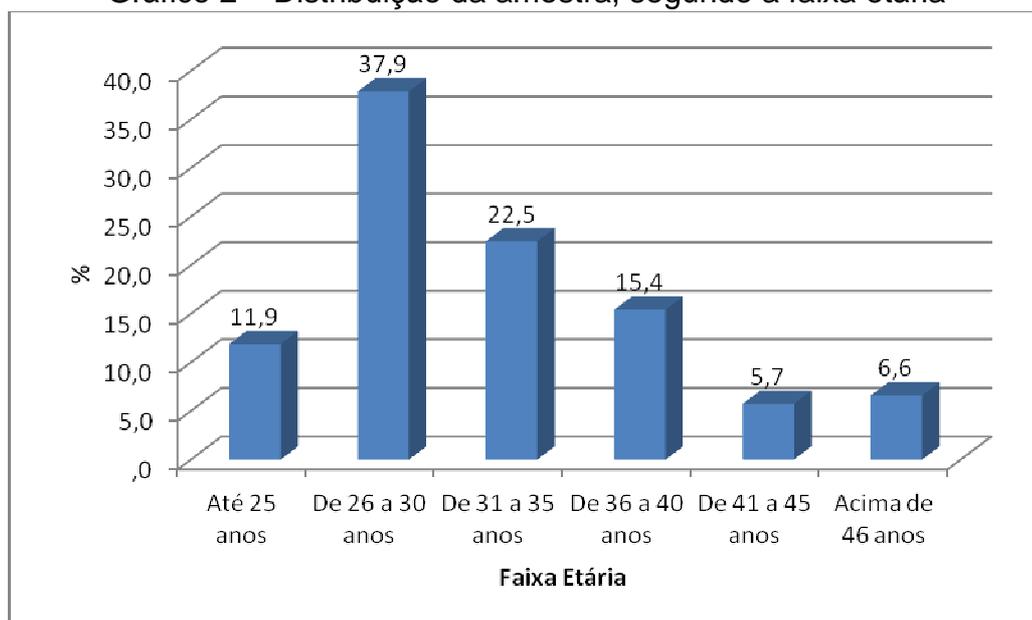
Gráfico 1 – Distribuição da amostra, segundo o sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Em termos de faixa etária dos caixas pesquisados, os que tem idade de 26 a 30 anos, são 37,9%, e a de 31 a 35 anos, com 22,5% da amostra. Observa-se que 72,3% dos bancários que atuam no caixa têm até 35 anos, configurando portanto uma mão de obra jovem em sua maioria (GRÁF. 2).

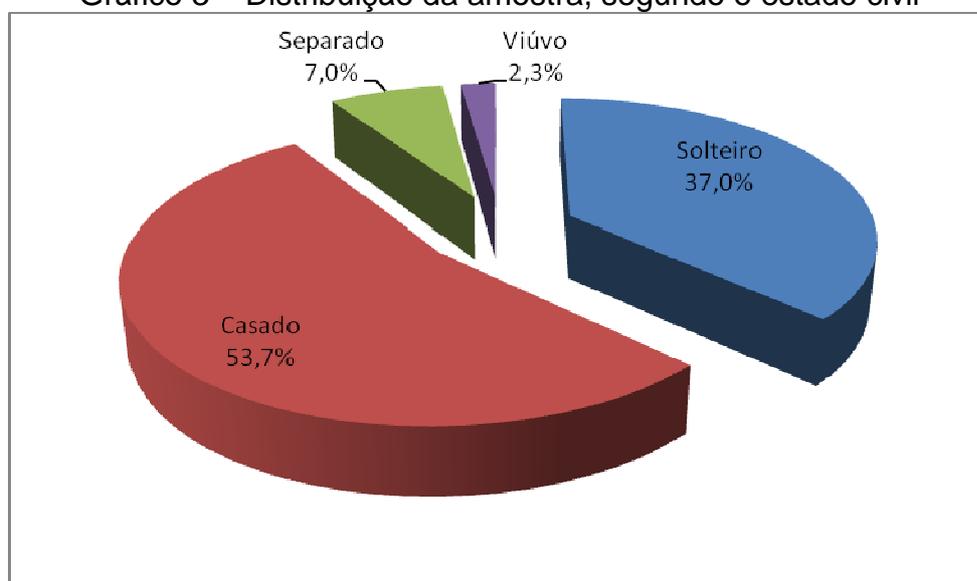
Gráfico 2 – Distribuição da amostra, segundo a faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao estado civil (GRÁF. 3) tem-se que 53,7% dos bancários pesquisados são casados, 37,0% são solteiros e 7,0% são separados.

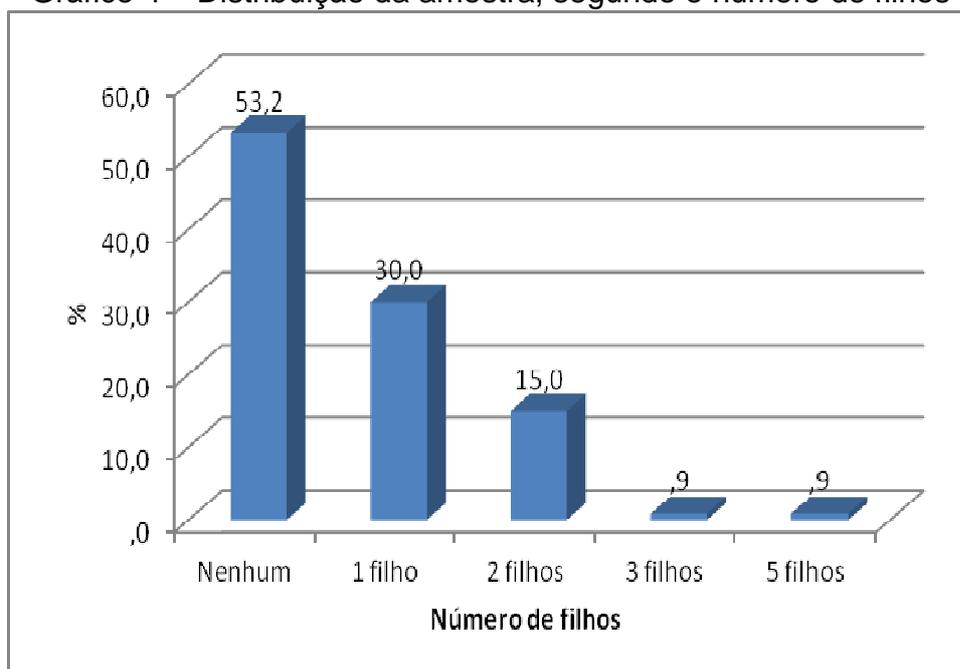
Gráfico 3 – Distribuição da amostra, segundo o estado civil



Fonte: Dados da pesquisa

Os dados da pesquisa apontam que 53,2% dos entrevistados não possuem filhos; 30,0%, tem um filho; e 15,0%, dois filhos. Evidencia-se que 46,8% dos pesquisados têm acima de 1 filho (GRÁF. 4).

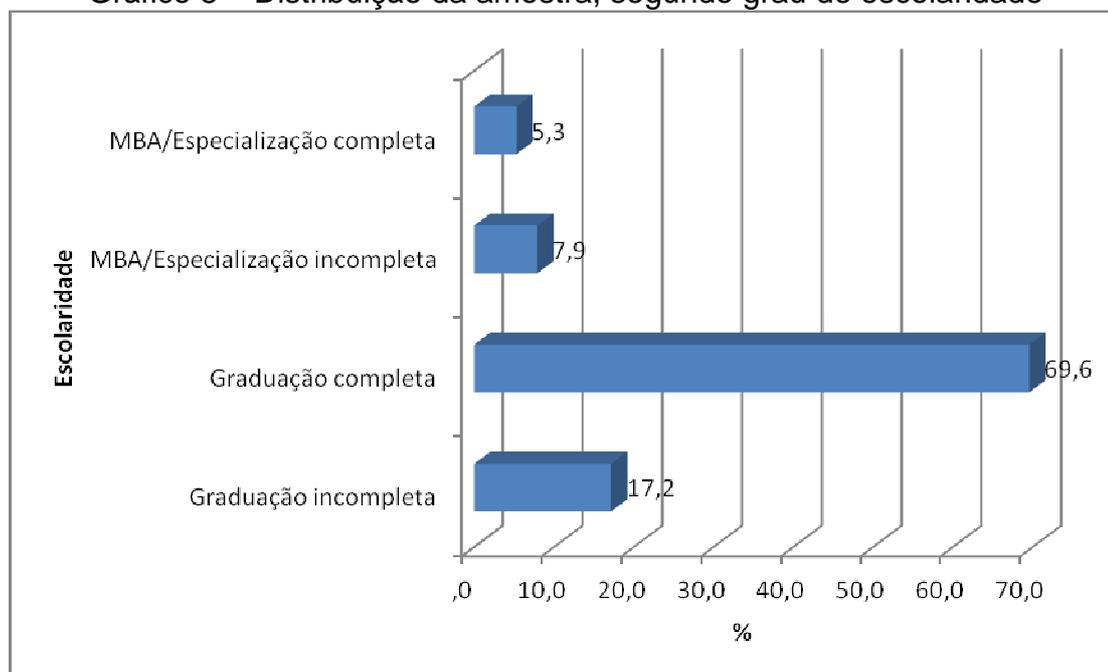
Gráfico 4 – Distribuição da amostra, segundo o número de filhos



Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere ao grau de escolaridade dos respondentes, 76,8% possuem graduação variando de incompleta a completa; 7,9%, MBA/Especialização incompleta; e apenas 5,3%, MBA/Especialização completa (GRÁF. 5).

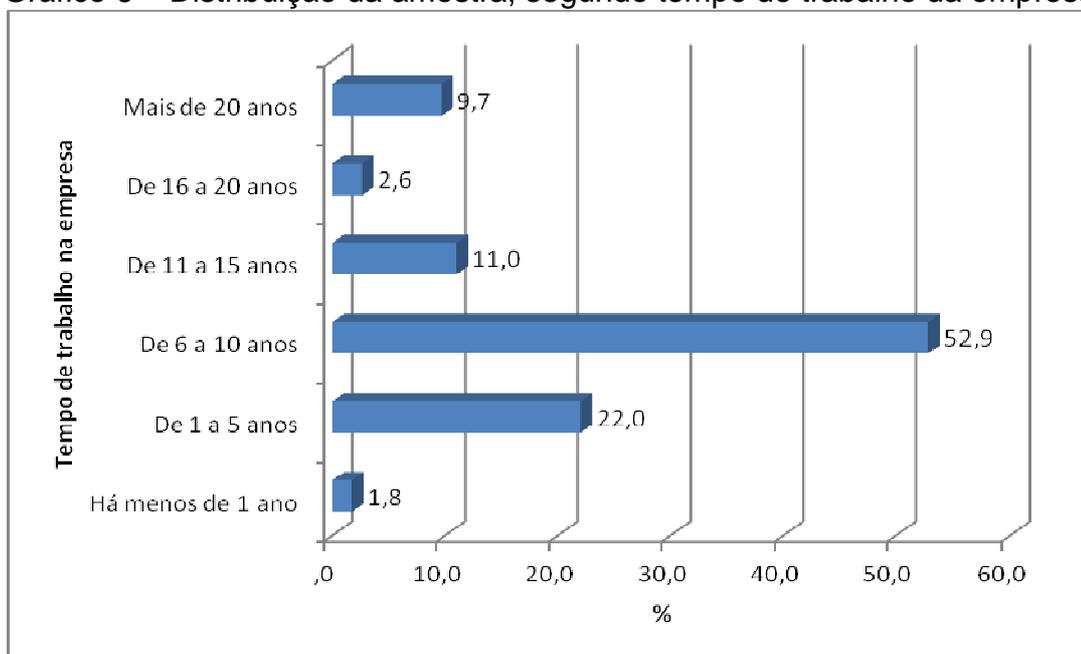
Gráfico 5 – Distribuição da amostra, segundo grau de escolaridade



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tempo de trabalho na empresa, 76,2% têm acima de 6 anos de trabalho na empresa. Pressupõe-se portanto, que a grande maioria dos pesquisados parece conhecer a filosofia de gestão das instituições bancárias (GRÁF. 6).

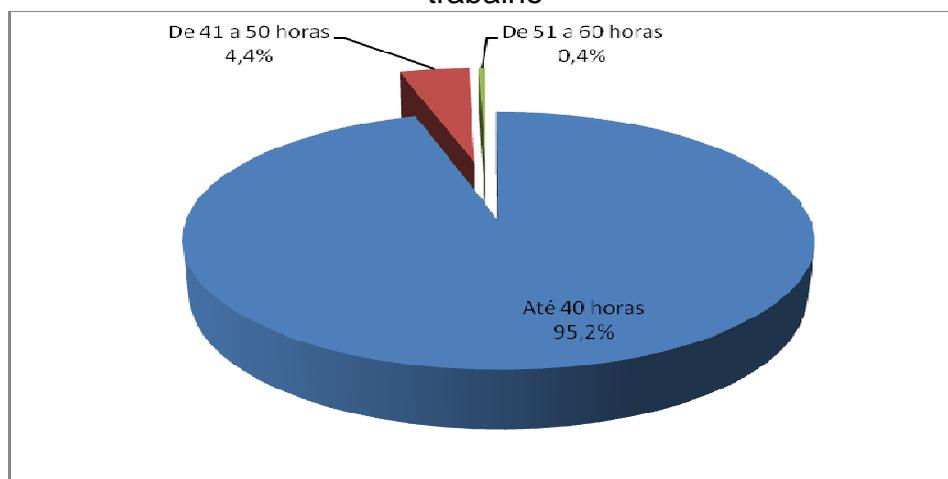
Gráfico 6 – Distribuição da amostra, segundo tempo de trabalho da empresa



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao volume de horas de trabalho dos bancários, 95,2% trabalham até 40 horas semanais (GRÁF. 7).

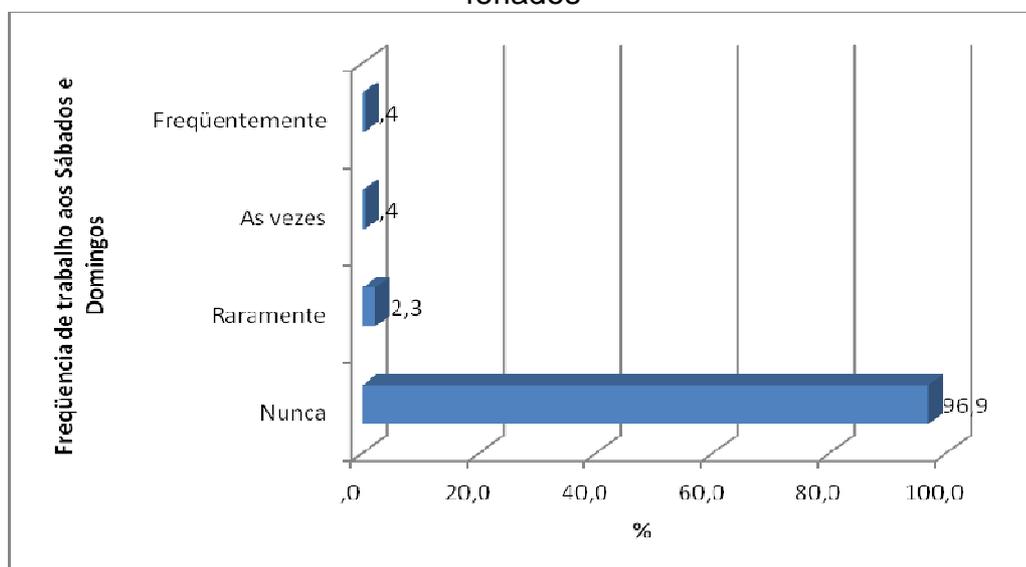
Gráfico 7 – Distribuição da amostra, segundo o volume de horas semanais de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o GRÁF. 8, 96,9% dos bancários da empresa pesquisada nunca trabalham aos sábados, domingos e feriados.

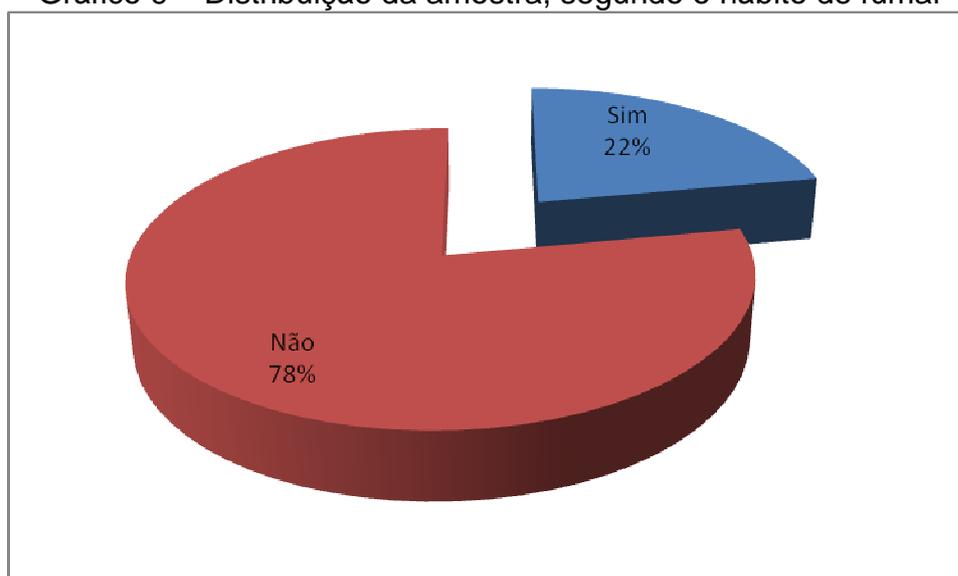
Gráfico 8 – Distribuição da amostra, segundo o trabalho aos sábados, domingos e feriados



Fonte: Dados da pesquisa

No tocante ao hábito de fumar, 78% dos bancários pesquisados não fumam e 22% revelaram que fumam (GRÁF. 9).

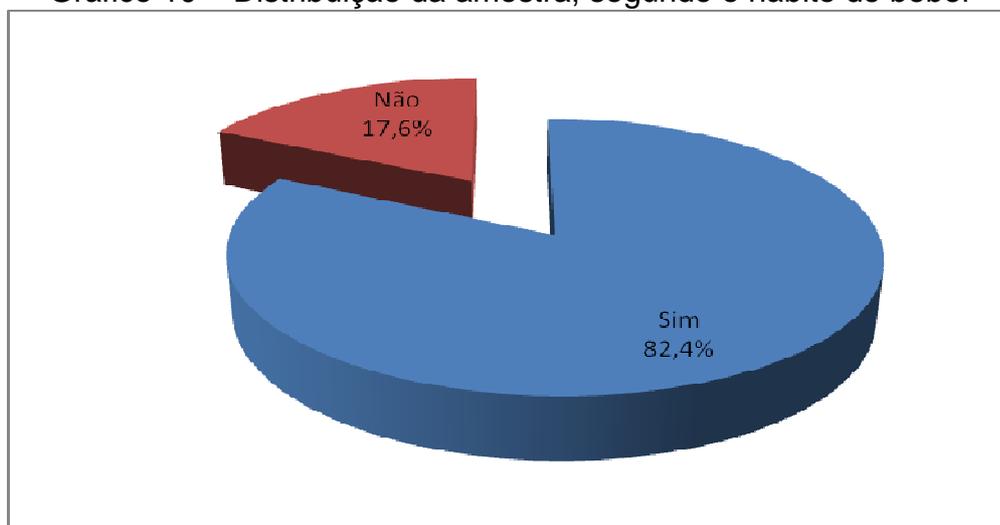
Gráfico 9 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de fumar



Fonte: Dados da pesquisa

O GRÁF. 10 apresenta a distribuição da amostra segundo o hábito de beber. Os resultados apontam que 82,4% dos bancários amostrados têm o hábito de beber e 17,6% revelaram que não bebem bebida alcoólica.

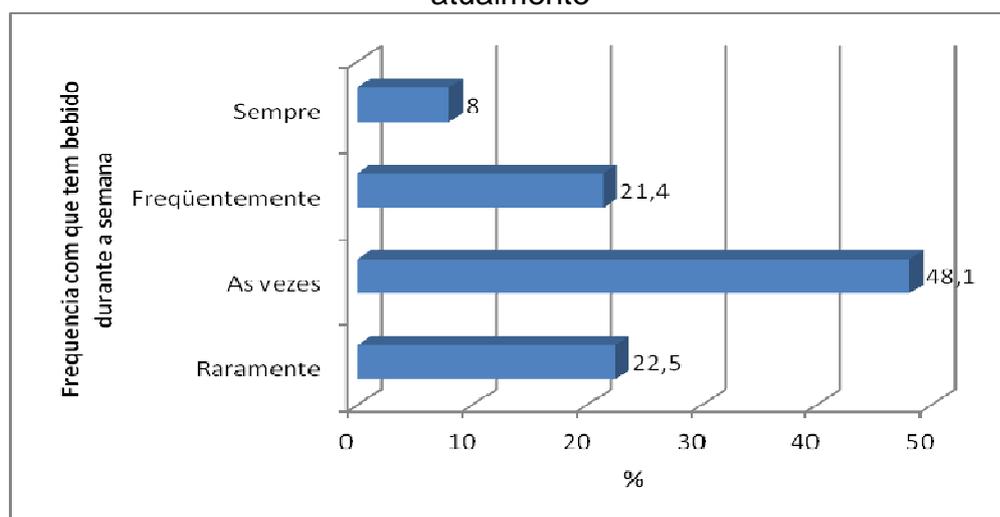
Gráfico 10 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de beber



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os bancários que bebem, 48,1% têm o hábito de beber às vezes durante a semana e 22,5% têm o hábito de beber raramente durante a semana. Os dados apresentam ainda que 77,5% bebem no mínimo “às vezes” (GRAF. 11).

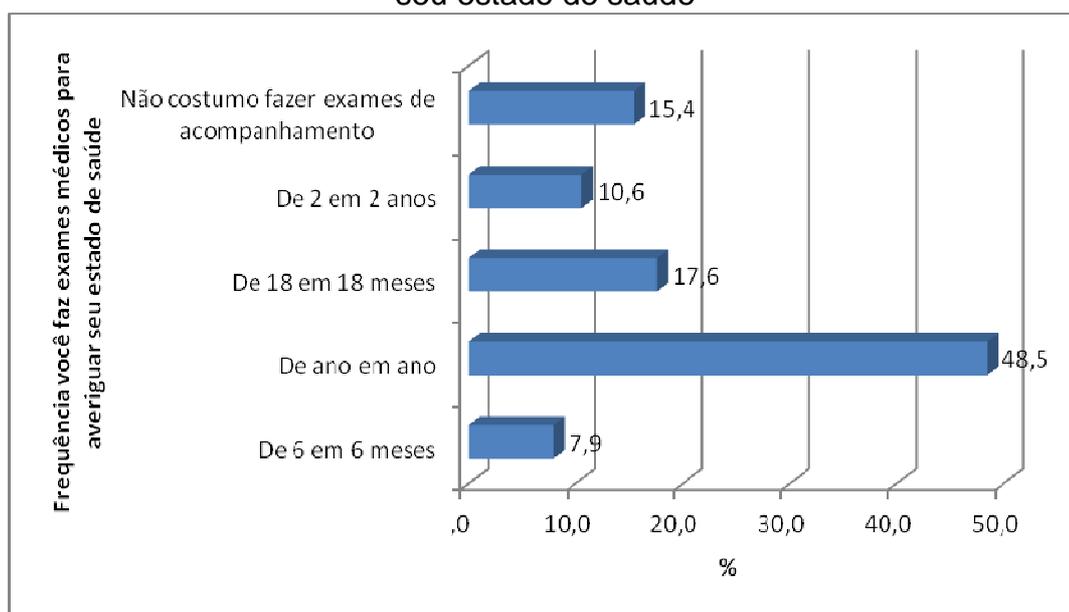
Gráfico 11 – Distribuição da amostra, segundo a frequência com que tem bebido atualmente



Fonte: Dados da pesquisa

O GRÁF. 12 aponta que 48,5% dos bancários pesquisados têm o hábito de fazer exames médicos para verificar seu estado de saúde de ano em ano, enquanto 15,4% revelaram não fazer exames médicos de acompanhamento.

Gráfico 12 – Distribuição da amostra, segundo o hábito de ir ao médico para verificar seu estado de saúde



Fonte: Dados da pesquisa

Em síntese, considerando a representatividade da amostra pesquisada, pode-se deduzir que a maior parte dos bancários pesquisados é do sexo masculino, tem idade até 35 anos, é casada, possui graduação completa, não tem filhos, trabalha há mais de 06 anos na instituição financeira, cumpre um total de 40 horas semanais, não fuma, não trabalha aos finais de semana e feriados, faz uso de bebida alcoólica variando de “às vezes” a “frequentemente” e realiza exames para verificar seu estado de saúde anualmente.

5.2 Análise univariada

Nesta seção, analisam-se e comparam-se as variáveis relacionadas aos fatores de pressão, sintomas físicos e mentais e estratégias de combate ao estresse organizacional, dimensões 2, 3 e 4, por meio das quais foram colhidos os dados para este estudo (APÊNDICE C). O exame de confiabilidade dessas dimensões foi concebido por meio do coeficiente de consistência interna conhecido como Alfa de Cronbach.

Como mostra a TAB. 1, de maneira geral, nas questões relacionadas ao fator de pressão no trabalho foram confirmadas as suas dimensionalidades e, por isso mesmo, sua validade, pois o alfa foi superior a 0,60 na maioria dos casos (MALHOTRA, 2001). Apenas no fator relacionado ao papel gerencial verificou-se um valor insatisfatório de 0,47.

Tabela 1 – Fatores de pressão no trabalho

Fator	ALFA
Fatores Intrínsecos ao Trabalho	0,74
Papel Gerencial	0,47
Inter-relacionamento	0,66
Desenvolvimento na Carreira	0,67
Estrutura e Clima Organizacional	0,68
Interface Casa e Trabalho	0,81

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se dizer que a escala da relação com sintomas físicos e mentais é totalmente fidedigna, ou seja, tem a capacidade de produzir resultados consistentes a partir de seu uso constante, pois o alfa foi maior que 0,75 (TAB. 2)

Tabela 2 – Sintomas físicos e mentais

Fator	ALFA
Sintomas Físicos	0,90
Sintomas Mentais	0,75

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação as estratégias de combate ao estresse, pode-se dizer que a escala também é fidedigna, ou seja, tem a capacidade de produzir resultados consistentes através de seu uso constante, pois o alfa foi de 0,90 (TAB. 3).

Tabela 3 – Estratégias de combate ao estresse

Fator	ALFA
Estratégias de combate ao estresse	0,90

Fonte: Dados da pesquisa

As próximas subseções tratam da apresentação dos resultados pertinentes às três escalas do instrumento de coleta de dados.

5.2.1 Fatores de pressão no trabalho

Uma vez que a escala de fatores de pressão decorrentes do trabalho foi do tipo *LIKERT* de cinco pontos, considerou-se como escore médio, ou mediana, o valor 3,0. Uma vez que o grau de pressão nesta escala gradua-se de “nunca” para “sempre”, significa dizer que as variáveis que apresentaram escores acima de 3,0 indicam uma situação de pressão de fato; entre 2,5 a 3,0 (inclusivos), uma pressão leve; e abaixo de 2,5, uma ausência de pressão. Para sintetizar as informações desta escala, utilizou-se a média e a mediana como medida de tendência central e para a medida de dispersão utilizou-se o desvio-padrão e o intervalo interquartil (P₂₅ e P₇₅). Para fins de complementação dos dados qualitativos desta seção, trechos das entrevistas foram acrescentados à análise. Esse procedimento concretiza a triangulação dos dados (COLLIS; HUSSEY, 2005; VERGARA, 2007).

A TAB. 4 mostra os resultados pertinentes à percepção do bancário em relação a pressão no trabalho.

Tabela 4 – Caracterização da amostra total, segundo o fator de pressão no trabalho

Fatores de pressão	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Papel gerencial	3,80	0,63	3,50	3,75	4,25
Inter-relacionamento	3,77	0,64	3,40	4,00	4,20
Fatores intrínsecos ao trabalho	3,72	0,74	3,40	3,80	4,20
Estrutura e clima organizacional	3,65	0,63	3,33	3,83	4,17
Desenvolvimento na carreira	3,65	0,65	3,33	3,83	4,17
Interface casa e trabalho	3,56	0,87	3,20	3,80	4,20

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito às variáveis de fatores de pressão no trabalho, constatou-se uma situação de pressão de fato nos seis fatores de pressão, pois os escores obtidos apresentaram média maior do que 3,00, principalmente nos fatores papel gerencial, inter-relacionamento e fatores intrínsecos ao trabalho, que apresentaram os maiores escores (TAB. 4).

Entre os pesquisados, em uma análise comparativa dos fatores indicativos de pressão, verificou-se a existência de diferenças significativas entre eles,

evidenciando papel gerencial e inter-relacionamento como os mais expressivos (TAB. 5).

Tabela 5 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de pressão na amostra total

Fatores de pressão	Resultados		
	Media	P-valor	Conclusão
Papel gerencial (1º)	3,80		
Inter-relacionamento (2º)	3,77		
Fatores Intrínsecos ao trabalho (3º)	3,72	0,000**	1º = 2º > 3º > 4º = 5º = 6º
Estrutura e clima organizacional (4º)	3,65		
Desenvolvimento na carreira (5º)	3,65		
Interface casa e trabalho (6º)	3,56		

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Fonte: Dados da pesquisa

A TAB. 6 evidencia que a filosofia da alta administração pautada pela obsessão por resultados e o processo de tomada de decisão não consultivo são os principais indicadores de pressão no que se refere ao fator papel gerencial.

Tabela 6 – Distribuição dos indicadores pertinentes ao papel gerencial

Papel Gerencial	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Percebo que a filosofia da alta gerência/diretoria é pautada pela obsessão e compulsão por resultados.	4,11	0,86	3,00	4,00	5,00
Grande parte das decisões relacionadas ao meu trabalho é tomada sem a minha participação.	4,02	0,87	3,00	4,00	5,00
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.	3,56	1,04	3,00	4,00	4,00
Tenho recebido apoio e orientação inadequados dos meus superiores.	3,52	1,24	3,00	4,00	4,00

Fonte: Dados da pesquisa

Os depoimentos de dois entrevistados descrevem essa realidade evidenciada nas organizações pesquisadas:

A empresa quer lucro cada vez maior. O acionista vive disso! O banqueiro vive disso! [risos]. Meu gerente me vê como um número. A meta é X e você só vai ser visto se fizer X. Não tem isso. Se eu atendo o cliente bem ou se não dá diferença no meu caixa, não importa pra ele (gerente). O que importa e se no final do dia eu vendi o que tinha que vender. (E4)

Tudo já vem pronto pra gente executar. A meta já vem pronta e não adianta nem questionar. A meta do dia é capitalização. Tem que vender capitalização. Vendeu outra coisa, não adianta nada. Se dá uma diferença no caixa, a gente confere e não acha, já falam que foi troco que você deu errado e tem que pagar. O tempo para atender é X. Se chega um cliente com um monte de conta para pagar, eles não querem nem saber. Tem que atender no tempo X. [...] às vezes, a gente até tem uma ideia que pode ajudar, mas a gente nem dá porque não adianta. Tem que ser do jeito deles. (E8)

No tocante à pressão e à compulsão da empresa por atingir metas e alcançar resultados, algumas pesquisas apontam que isso leva a uma gradativa degradação da saúde e à sanidade psíquico-mental do trabalhador. Nesse tipo de filosofia, é usual a presença de métodos de apropriação do trabalho por meio de postura autoritária e da subordinação silenciosa, em que o trabalhador não tem autonomia nem o direito de tomar decisões. Isso leva a um quadro patológico no trabalho, onde o sujeito perde sua autonomia no trabalho e se sente desvalorizado (SENNET, 1995; DEJOURS, 1999; REGO, 2011).

Em relação ao fator inter-relacionamento, constatou-se que estar disponível para atender as pessoas revelou-se como um indicador de pressão alta no trabalho, conforme se observa na TAB. 7.

Tabela 7 – Distribuição dos indicadores pertinentes ao inter-relacionamento

Inter-relacionamento	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
No desenvolvimento das minhas atividades, tenho que estar sempre disponível para atender as pessoas.	4,11	0,87	4,00	4,00	5,00
Convivo com situações de tensão excessiva inerentes às relações humanas no trabalho.	3,80	1,02	3,00	4,00	5,00
Conviver com "espalha-brasas" (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.	3,77	1,03	3,00	4,00	5,00
No meu trabalho, constantemente tenho que interagir com pessoas de difícil relacionamento.	3,68	0,84	3,00	4,00	4,00
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.	3,50	1,11	3,00	4,00	4,00

Fonte: Dados da pesquisa

Os depoimentos a seguir descrevem tal situação:

Ter que estar sempre disponível é uma coisa que cansa. Tem cliente que é educado, que respeita a gente, que sabe conversar, mas tem uns... Tem uns que são arrogantes, que tratam a gente mal, que acham que a demora no atendimento é culpa nossa, que a gente é ruim de serviço. Nossa, é demais! [suspiro]. Acham que temos que resolver tudo na hora, resolver todos os problemas! Não é assim. A gente tem que seguir regras, normas do banco e do Banco Central. Tem coisa que a gente não pode fazer. Às vezes, a gente não pode descontar o cheque que está cruzado, e aí o cliente briga com a gente como se a culpa fosse nossa. E não é! Não é! A gente escuta cada coisa e tem que ficar calada e ainda agradecer o cliente no final. (E1)

Você tem que estar sempre à disposição, à disposição do cliente, do gerente, do colega que pede uma ajuda, do vigilante que te pede algo, do gerente de contas que vive pedindo para pagar contas do cliente dele que não pode ficar na fila, de todo mundo. O lema é “Sempre à disposição!” (E6)

Segundo Couto (1987), a situação de ter que estar disponível para atender a várias pessoas pode causar um desgaste anormal do organismo, resultando em sua incapacidade de adaptar-se às exigências de natureza psíquica que fazem parte de sua vida, levando-a a uma situação de estresse.

Outros indicadores que têm pressionado o caixa dizem respeito ao fato de constantemente conviver com situações de tensão e com pessoas que estão estressadas e descontroladas emocionalmente. O depoimento a seguir descreve essa situação:

Quase todo dia tem um cliente estressado. Parece que o cara traz o problema dele aqui pra agência para descontar na gente. Outro dia chegou uma moça para pagar umas contas no meu caixa. A primeira coisa que faço é dar bom dia! Falei “bom-dia”, e ela nem respondeu, nem olhou pra minha cara. [risos]. Quando estava pagando as contas ela falou assim: - Você podia andar rápido aí porque já tem mais de trinta minutos que eu estou esperando na fila e vocês são “devagar” demais. Por isso que odeio vir no banco. É uma lerdexa danada! Fiquei calada. (E10)

Couto e Moraes (1999) e Ayres (2000) descrevem que a exigência psicológica em lidar com pessoas e a tensão com a chefia são fontes de pressão no trabalho que podem desencadear o estresse ocupacional.

Em uma avaliação global, conforme a TAB. 8, evidenciam-se os indicadores mais relevantes em relação aos fatores de pressão no trabalho nas categorias fatores

intrínsecos ao trabalho, desenvolvimento na carreira, estrutura e clima organizacional e interface casa e trabalho.

Tabela 8 – Indicadores relevantes de pressão no trabalho

Fatores de pressão no trabalho	Indicadores relevantes	Medidas descritivas				
		Média	D.P	P25	Mediana	P75
Fatores intrínsecos ao trabalho	O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança;	3,92	0,96	3,00	4,00	5,00
	Executo um trabalho complexo e o mesmo me deixa desgastado.	3,80	0,76	3,00	4,00	4,00
Desenvolvimento na carreira	Sinto-me pressionado a desenvolver novas competências para lidar com as estratégias atuais de expansão da empresa;	3,90	0,95	3,00	4,00	5,00
	Sinto-me incomodado por meu desempenho ser pouco valorizado na empresa.	3,80	0,97	3,00	4,00	4,00
Estrutura e clima organizacional	Esta empresa estabelece metas de trabalho em excesso, gerando em mim grande desgaste para seu desenvolvimento, acompanhamento e avaliação;	3,93	0,95	3,00	4,00	5,00
	É normal que as empresas queiram fazer mais com o mínimo, porém nesta organização essa situação é exagerada.	3,84	0,87	3,00	4,00	4,00
Interface casa e trabalho	Tenho vontade de melhorar a qualidade de vida, mas não tenho tempo de fazê-lo, porque sou absorvido pelo trabalho.	3,69	1,08	3,00	4,00	5,00

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere a fatores intrínsecos ao trabalho apurou-se o fato de os caixas realizarem várias tarefas atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, fator mais expressivo apontado na TAB. 8, e, ainda, de executar uma tarefa complexa que o deixa desgastado. Esses indicadores podem ser percebidos nos depoimentos a seguir:

Nossa! A gente faz várias coisas ao mesmo tempo. Tem que atender o cliente bem! A tecnologia devia vir para ajudar, né?! Mas, na verdade, ela não está. Quanto mais tecnologia para nós, mais trabalho você tem para se desenvolver. Ou seja, coloca tecnologia e retira-se um funcionário. Com isso, a gente só acumula serviço. Você tem que fazer o seu serviço e ainda o serviço do outro. Tem que atender rápido, tem que atender bem o cliente, tem diminuir o tempo de fila, tem que ter atenção para não dar diferença no caixa, tem que prestar atenção para não receber nota falsa (e olha que não tem treinamento pra isso!) e, ainda assim, vender produto no caixa. Não dá! É muita coisa! Tem que pensar se você está distante da meta, do seu colega do lado! É tenso! (E2)

Que isso! É tudo com prazo! Não tem chance de erro. Se errar você paga. A gente faz tudo ao mesmo tempo. Numa outra agência que trabalhei já cheguei a ganhar uma garrafinha de água do meu gerente para não ter nem que ir tomar água na cozinha! Não pode dar diferença, tem que atender rápido, muito rápido, mas também tem que vender produto. Ai é que complica. Como atender rápido e ainda vender. Para vender você tem que explicar o que é o produto, com isso você perde tempo no atendimento. Nossa é desgastante demais. (E4)

Lazarus (1995) argumenta que o estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo avalia as demandas do trabalho como excessivas para os recursos de enfrentamento que possui. Segundo o autor, pressão de tempo, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e conflitos com superiores certamente são estressores para um grande número de trabalhadores.

A pressão por ter que desenvolver novas competências para lidar com as estratégias atuais de expansão da empresa foi o maior indicador evidenciado na pesquisa no que se refere ao desenvolvimento na carreira, segundo mencionado por um caixa:

A gente tem que se atualizar sempre. Sempre surge uma resolução nova, uma regra nova. Tem um monte de regras, e a gente tem que saber tudo, porque não se pode errar! Agora, a gente só é promovido se tiver feito o curso e passado na prova do CPA-10². Senão não tem jeito. (E9)

O fato de o desempenho do caixa ser pouco valorizado na organização e, ainda, o de sentir que sua relação de emprego é instável e insegura também têm pressionado os caixas no desenvolvimento da carreira. Os depoimentos a seguir revelam isso:

Você só vai ser visto se você vender. Se eu autentico mais que todo mundo, se eu atendo mais rápido do que todo mundo, não importa pra empresa. Importa se no final do mês eu bati ou não a meta, se vendi ou se não vendi os produtos que me mandaram vender. Não tem valorização nenhuma. É tudo número! (E4)

Em banco privado, todo dia a gente tem medo de ser demitido. É matar um leão todos os dias! [suspiro]. Teve um colega nosso com mais de quinze anos de banco que foi demitido. O banco alegou performance. Aí, a gente pensa: “Como uma pessoa que tem quinze anos de banco é ruim de serviço? Não tem valorização. É muito difícil! (E5)

² A CPA-10 se destina a certificar profissionais das instituições financeiras que desempenham atividades de comercialização e distribuição de produtos de investimento diretamente junto ao público investidor, inclusive em agências bancárias, ou plataformas de atendimento (ANBIMA, 2014).

Segundo França e Rodrigues (1999), ter que executar múltiplas tarefas e atender às exigências nem sempre são compatíveis com os objetivos profissionais e, ao mesmo tempo, preservar a necessidade de autoestima e a realização pode ser um desafio à saúde do trabalhador. Segundo os autores, a sociedade moderna parece apresentar várias razões para o surgimento e a manutenção de níveis elevados de estresse e tende a se tornar solo fértil para o desenvolvimento de doenças psicossomáticas e biológicas, e a pressão para que as pessoas sejam cada vez mais capacitadas, e estejam alinhadas com as estratégias organizacionais tem contribuído para isso.

O indicador relacionado às metas de trabalho em excesso na categoria estrutura e clima organizacional foi o que apresentou ser o de maior pressão no trabalho dos caixas, conforme pode ser observado no depoimento abaixo:

Meta é a pior coisa do mundo! Primeiro, a meta nem é discutida, muito menos negociada com a gente. Ela já vem pronta. Não importa se nossa agência é grande ou pequena, se tem cliente suficiente ou não. Ela tá lá, e a gente tem que bater! Senão... É muito desgastante. Num mês você tem que vender, por exemplo, R\$ 1.000,00 de capitalização; no outro mês R\$ 1.100,00; no outro, aumenta mais; e aí vai. Eles não querem saber se tem cliente para comprar. Tem que vender! (E6)

Outro indicador de pressão evidenciado pelos caixas nesta categoria é que a organização queira fazer mais com o mínimo, de forma exagerada. O depoimento de um entrevistado relata essa situação:

O banco tem demitido muita gente. Aqui tinham nove caixas trabalhando e hoje só tem cinco, mas o trabalho não diminuiu e o número de clientes aumentou. Agora, cinco fazem o trabalho que antes eram de nove. (E9)

Tanure, Carvalho Neto e Andrade (2007) realizaram um estudo a respeito da cobrança excessiva de metas, que leva a uma sensação de estar em débito com o trabalho. Os autores comentam que isso decorre dos processos de reestruturação que ocorrem na organização, intensificando as tarefas e as responsabilidades das pessoas. Esses processos afetam significativamente o trabalho, elevando o nível de cobranças e propiciando a instabilidade no emprego. Nesse sentido, argumentam que as constantes preocupações em se manter em dia com as obrigações profissionais, potencializadas pela competição e pela busca de progressão no trabalho, deixam as pessoas cada vez mais propícias ao quadro de estresse.

Quanto à categoria interface casa e trabalho, evidenciou-se que os caixas, embora apresentem vontade de melhorar a qualidade de vida, não o fazem por considerarem não ter tempo, uma vez que são absorvidos pelo trabalho. O depoimento a seguir descreve esse sentimento:

As pessoas pensam que a gente trabalha pouco, somente seis horas por dia, mas é um engano. A gente atende o público seis horas por dia. Só que quando fecha a agência a gente ainda fica mais ou menos uns trinta a quarenta minutos aqui dentro fazendo o atendimento dos resto dos clientes, e só depois tem que fechar o caixa. Se der diferença no caixa, aí a gente ainda tem que procurar. Na hora que eu saio daqui eu quero é chegar em casa e não pensar em mais nada. (E10)

A quantidade de tarefas a serem realizadas em curto espaço de tempo faz com que as atividades fiquem fragmentadas ou, até mesmo, inacabadas, o que contribui para um clima de tensão no trabalho. Tal constatação denota que os caixas têm uma má utilização do fator tempo, acabam ficando desgastados, exauridos e sem animo para realizar atividade fora do ambiente de trabalho (FREITAS, 1998; HUY; MINTZBERG, 2003, citado por TANURE; CARVALHO NETO; ANDRADE, 2007).

5.2.2 Sintomas físicos e mentais

As respostas do questionário para os sintomas físicos e mentais foram do tipo *LIKERT* de cinco pontos, considerando-se como escore médio o valor 3,00. Para sintetizar as informações de cada pergunta, utilizou-se a média e a mediana como medidas de tendência central; e para a medida de dispersão, utilizou-se o desvio-padrão e o intervalo interquartil (P_{25} e P_{75}).

A TAB. 9 mostra presença leve de sintomas físicos e mentais entre os entrevistados, uma vez que as médias foram inferiores a de 3,00.

Tabela 9 – Caracterização da amostra total segundo o sintoma na vida dos bancários

Sintomas	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Mentais	2,78	0,76	2,25	2,75	3,25
Físicos	1,97	0,76	1,40	1,73	2,40

Fonte: Dados da pesquisa

Em uma análise comparativa entre os sintomas, os mentais se mostraram mais significativos para os bancários pesquisados, conforme mostra a TAB. 10.

Tabela 10 – Avaliação dos escores referentes aos sintomas na amostra total

Sintomas	Resultados		
	Média	P-valor	Conclusão
MENTAIS	2,78	0,000**	Mentais > Físicos
FÍSICOS	1,97		

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman*

– Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

– Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%).

Fonte: Dados da pesquisa

Em uma avaliação global, conforme mostra a TAB. 11, os dados evidenciam que os indicadores mais graves associados aos sintomas mentais relacionam-se com: nervosismo acentuado (3,57) e ansiedade (3,40).

Tabela 11 – Avaliação dos indicadores referentes aos sintomas mentais na amostra total

Sintomas mentais	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Nervosismo acentuado	3,57	1,10	3,00	4,00	4,00
Ansiedade	3,40	1,15	3,00	4,00	4,00
Ímpetos de raiva	3,36	1,24	2,00	3,00	4,00
Irritabilidade fácil	2,86	1,50	1,00	3,00	4,00
Perda e/ou oscilação do senso de humor	2,74	1,38	1,00	3,00	4,00
Angústia	2,65	1,17	2,00	2,00	3,00
Períodos de depressão	1,97	1,23	1,00	2,00	2,00
Sensação de pânico	1,67	1,24	1,00	1,00	2,00

Fonte: Dados da pesquisa

A respeito do sintoma mental relacionado ao nervosismo acentuado, um entrevistado prestou o seguinte depoimento:

Nossa! Isso acontece às vezes mesmo. Tem dia que eu fico tão estressada que o cliente chega sorrindo me dando bom dia e eu estou, claro que mentalmente, xingando horrores eles [risos]. A gente fica nervosa demais. O cliente xinga a gente, trata mal e a culpa nem é nossa; é do banco. O banco diminui o número de funcionários, quase que obriga os clientes a usarem os meios eletrônicos, aí o cliente espera mais tempo pra ser atendido e a culpa é nossa? É brincadeira! (E1)

A ansiedade também foi um sintoma muito relatado pelos entrevistados, conforme pode ser atestado pelo depoimento de um caixa:

Nossa! Eu fico ansiosa demais. A minha mão fica o dia inteiro suada. Como doce demais. Tem cliente que vem vender doce aqui na agência e está lucrando comigo! [risos]. Como muito doce, de tanta ansiedade. É aquela sensação de ter que fazer tudo andar rápido, acabar rápido as coisas. Ai tenho que comer um doce para relaxar [risos]. (E3)

Couto (1987), em seus estudos sobre estresse ocupacional, percebeu que a síndrome aparece nos indivíduos de maneira gradual, com o surgimento de sintomas como irritabilidade, nervosismo e dores musculares. Uma detecção precoce das manifestações apresentadas pelos gestores pode ser uma estratégia organizacional para prevenir os agravos à saúde produzidos pelo estresse. O autor ainda apresenta que pressões no trabalho e peculiaridades individuais fazem com que as pessoas adotem um estilo de vida competitivo e corrido. Querem fazer mais em cada vez menos tempo. Tornam-se ansiosas, impacientes e não preveem tempo de descanso, passando a sentirem sintomas de estresse. Conclui que o estresse leva à redução da produtividade, pela dificuldade de concentrar-se, de lembrar seus compromissos e de tomar decisões, o que acarreta prejuízos para as organizações.

Os resultados da TAB. 12 discriminam os sintomas físicos decorrentes do trabalho dos bancários pesquisados.

Tabela 12 – Avaliação dos indicadores referentes aos sintomas físicos na amostra total

Sintomas físicos	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Comer mais do que o usual	3,29	1,05	3,00	3,00	4,00
Fadiga	2,30	1,32	1,00	2,00	3,00
Dor de cabeça	2,21	1,26	1,00	2,00	3,00
Respiração ofegante	2,15	1,13	1,00	2,00	3,00
Dor nos músculos do pescoço e ombros	2,15	1,31	1,00	2,00	3,00
Insônia	2,11	1,26	1,00	2,00	3,00
Indisposição gástrica ou dor no estômago	1,89	1,19	1,00	1,00	3,00
Falta de apetite	1,87	1,14	1,00	1,00	2,00
Beber mais do que o usual	1,77	1,11	1,00	1,00	2,00
Nó na garganta	1,75	1,10	1,00	1,00	2,00
Dor no peito	1,68	1,11	1,00	1,00	2,00
Palpitações	1,66	1,10	1,00	1,00	2,00
Tontura, vertigem	1,66	1,05	1,00	1,00	2,00
Tremedeira muscular	1,66	1,11	1,00	1,00	2,00
Fumar mais do que o usual	1,32	0,80	1,00	1,00	1,00

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados da TAB. 12 evidenciam que os indicadores mais graves associados aos sintomas físicos relacionam-se com: comer mais do que o usual (3,29), fadiga (2,30) e dor de cabeça (2,21).

Na próxima seção, apresentam-se os resultados da pesquisa referentes às estratégias de combate ao estresse ocupacional utilizadas pelos pesquisados.

5.2.3 Descrição das estratégias de combate ao estresse ocupacional

As respostas ao questionário para as estratégias de combate ao estresse ocupacional foram do tipo *LIKERT* de cinco pontos, considerando-se como escore médio o valor 3,00. Para sintetizar as informações de cada pergunta, utilizou-se a média e a mediana como medida de tendência central; e para a medida de dispersão utilizou-se o desvio-padrão e o intervalo interquartil (P_{25} e P_{75}).

A TAB. 13 mostra os resultados das estratégias para lidar com as fontes potenciais de pressão no trabalho que o caixa realiza, verificando-se que elas são utilizadas moderadamente pelos caixas.

Tabela 13 – Caracterização da amostra referente as estratégias de combate ao estresse

Estratégia de combate ao estresse	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Indicador	2,64	0,81	2,07	2,57	3,14

Fonte: Dados da pesquisa

Na TAB. 14, evidenciam-se os indicadores referentes às estratégias de combate ao estresse ocupacional utilizadas pelos caixas pesquisados.

Tabela 14 – Avaliação dos indicadores referentes às estratégias de combate ao estresse

Estratégia de combate ao estresse	Medidas descritivas				
	Média	D.P	P25	Mediana	P75
Discutir situações de dificuldades e tensão com colegas no trabalho.	3,21	1,53	2,00	3,00	5,00
Gozar férias regularmente.	3,11	1,27	2,00	3,00	4,00
Recorrer a hobbies e passatempos.	3,11	1,08	3,00	3,00	4,00
Conversar com amigos.	2,99	1,22	2,00	3,00	4,00
Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação.	2,85	1,06	2,00	3,00	4,00
Planejar as atividades.	2,66	1,20	2,00	3,00	4,00
Expandir interesses e atividades fora do trabalho.	2,64	1,19	2,00	3,00	3,00
Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas.	2,41	1,13	2,00	2,00	3,00
Descansar regularmente durante a semana.	2,40	1,22	1,00	2,00	3,00
Realizar exercícios físicos regulares	2,35	1,23	1,00	2,00	3,00
Gerenciar efetivamente o próprio tempo.	2,33	1,13	1,00	2,00	3,00
Distanciar-se do problema e pensar sobre a situação.	2,31	1,14	1,00	2,00	3,00
Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva).	2,30	1,14	1,00	2,00	3,00
Procurar apoio social sempre que possível.	2,25	1,21	1,00	2,00	3,00

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado na TAB. 14, as estratégias de combate ao estresse mais utilizadas pelos pesquisados foram: discutir situações de dificuldades com colegas do trabalho (3,21), gozar de férias regularmente (3,11) e recorrer a *hobbies* e passatempos (3,11).

Os bancários pesquisados, revelaram em seus depoimentos, que discutem com os colegas de agência as situações de pressão no trabalho quando estão fora do horário de trabalho e que usualmente fazem uso de hobbies e passatempos para aliviar a tensão e as dificuldades no trabalho. A estratégia de combate ao estresse de gozar férias regularmente também foi evidenciada. Os depoimentos dos caixas reforçam substancialmente esses resultados:

Quase toda semana o pessoal do caixa sai para tomar uma cerveja. Aí, a gente solta tudo. Desabafa, sabe. A gente promete não falar de trabalho, mais acaba falando dos problemas do trabalho. (E9)

Uma coisa que sempre faço nas minhas férias e viajar. Às vezes, tiro férias no banco, na faculdade (eu ainda estou tendo aulas) e nem me importo. Já compro o pacote e viajo mesmo, para esquecer do estresse. (E3)

Eu leio livro, tomo cerveja com os amigos e faço academia quando dá, claro! Senão a gente pira! (E7)

Lazarus e Folkman (1984) argumentam que a estratégia com foco no problema contempla os esforços direcionados a enfrentar as demandas externas, como, pensar em soluções, buscando informações, realizando ações específicas ou redefinindo a situação; ou seja, tratando de ver o problema desde uma perspectiva que o faça mais tolerável. Ao agir assim, o indivíduo se mostra proativo para resolver os obstáculos, explorando conscientemente as informações disponíveis que poderiam ser úteis para solucioná-los. Os principais resultados das estratégias de combate ao estresse apresentados nesta seção indicam uma proatividade do indivíduo na resolução das pressões decorrentes de seu trabalho, confirmando que esse tipo de estratégia pode ser eficaz para o equilíbrio ocupacional físico e mental.

5.3 Análise bivariada

Nesta seção, os fatores de pressão no trabalho e os sintomas físicos e mentais dos caixas que trabalham nas instituições financeiras pesquisadas são correlacionados aos seus dados demográficos e ocupacionais. Antes de dar início à discussão dos resultados, faz-se necessário esclarecer alguns procedimentos estatísticos aplicados na análise e mencionar que serão citados apenas os mais significativos (maior valor de F). Para as variáveis sexo, faixa etária e escolaridade, que possuem somente duas categorias, foi adotado o teste de *t-Student*. Já para variável tempo de trabalho, que possui três categorias, foi adotado o teste de ANOVA. Para cada teste realizado de associação entre variáveis, consideraram-se como medidas descritivas a média, o desvio padrão e os valores de $p < 0,01$ e $p < 0,05$. Apenas as amarrações significativas são apresentadas na sequência.

5.3.1 Fatores de pressão no trabalho versus dados demográficos, ocupacionais e hábitos de vida

A TAB. 15 apresenta a avaliação dos escores referentes aos fatores de pressão no trabalho, por sexo.

Tabela 15 – Avaliação dos escores referentes aos fatores de pressão no trabalho, por sexo

Fatores de pressão	Sexo	Média	D.P	Valor de t
Fatores intrínsecos ao trabalho	Masculino	3,77	0,72	1,392
	Feminino	3,64	0,77	
Papel gerencial	Masculino	3,85	0,62	1,346
	Feminino	3,73	0,65	
Inter-relacionamento	Masculino	3,83	0,59	1,543
	Feminino	3,70	0,69	
Desenvolvimento na carreira	Masculino	3,70	0,65	1,341
	Feminino	3,58	0,64	
Estrutura e clima organizacional	Masculino	3,74	0,63	2,394*
	Feminino	3,54	0,63	
Interface casa e trabalho	Masculino	3,66	0,83	1,998*
	Feminino	3,43	0,90	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *t-Student* para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Em uma análise comparativa entre as duas categorias do sexo quanto aos fatores de pressão no trabalho, conforme a TAB. 15, verificou-se que os homens (3,74 e 3,66) mostraram sofrer maior pressão no trabalho do que as mulheres (3,54 e 3,43) no que diz respeito a estrutura e clima organizacional e a interface casa e trabalho, em um p-valor < 0,05.

Apesar de a pesquisa ter apontado que os homens se sentem mais pressionados no trabalho do que as mulheres, vale ressaltar que as transformações nos padrões culturais e nos valores relativos ao papel social da mulher, intensificadas pelo impacto dos movimentos feministas desde os anos de 1970 e pela presença delas cada dia mais atuantes, alteraram a constituição da identidade feminina, voltando-se cada vez mais para o trabalho produtivo (BRUSCHINI, 2000). Entretanto, no contexto organizacional o indivíduo busca estabelecer padrões de conduta para ser aceito no grupo, mesmo que esses padrões possam gerar conflitos em relação a seus anseios, crenças e valores pessoais (FARIA, 2001)

A TAB. 16 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da faixa etária.

Tabela 16 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da faixa etária

Fatores de pressão	Faixa Etária	Média	D.P	Valor de F
Fatores intrínsecos ao trabalho	Até 30 anos	3,67	0,77	
	De 31 a 40 anos	3,86	0,66	3,262*
	Acima de 41 anos	3,49	0,79	
Papel gerencial	Até 30 anos	3,75	0,62	
	De 31 a 40 anos	3,94	0,59	4,260*
	Acima de 41 anos	3,59	0,73	
Inter-relacionamento	Até 30 anos	3,75	0,66	
	De 31 a 40 anos	3,90	0,56	4,493*
	Acima de 41 anos	3,49	0,71	
Desenvolvimento na carreira	Até 30 anos	3,62	0,63	
	De 31 a 40 anos	3,82	0,61	8,428**
	Acima de 41 anos	3,26	0,68	
Estrutura e clima organizacional	Até 30 anos	3,62	0,65	
	De 31 a 40 anos	3,77	0,53	3,112*
	Acima de 41 anos	3,45	0,79	
Interface casa e trabalho	Até 30 anos	3,52	0,87	
	De 31 a 40 anos	3,79	0,71	8,957**
	Acima de 41 anos	3,04	1,05	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste Anova para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Comparando-se os grupos de faixa etária quanto aos fatores de pressão no trabalho, conforme se observa na TAB. 16, constatou-se diferença significativa de escores nos seis fatores de pressão. O grupo de caixas com idade de 31 a 40 anos apresentou maior sujeição à pressão nos seis fatores em comparação com o grupo de até 30 anos e o grupo acima de 41 anos, pois os valores-p encontrados foram inferiores a 5%. Dentre os fatores mais significativos destacam-se as categorias desenvolvimento na carreira e interface casa e trabalho.

Foi questionado aos entrevistados o que eles achavam dos caixas mais novos, ou seja, aqueles com até 40 anos de idade, se sentirem mais pressionados a se

desenvolver na carreira do que os caixas mais velhos. Os entrevistados têm o seguinte posicionamento:

É verdade. O caixa mais novo se sente muito pressionado para subir na carreira. Ele chegou agora e tem que mostrar serviço logo. Todo mundo fica te avaliando! Ainda mais em banco privado. O lema é: "Você tem que fazer! Não importa como, mas faça. Mostre resultado". (E3)

O caixa que é mais velho ele já se acomodou. Não tem jeito. Inclusive o banco já fala pra ele que não adianta. Não adianta, ele já chegou numa idade que o banco não promove mais. Gente mais velha que ainda está no caixa o banco não promove mais. Nem olham. (E2)

De acordo com Cooper, Sloan e Williams (1988), o fator de pressão desenvolvimento na carreira é caracterizado por oportunidades de desenvolvimento na carreira, valorização do desempenho do indivíduo, perspectivas de promoção e segurança no emprego. Dejours (2001) aponta que os trabalhadores, com o passar do tempo, vão perdendo a esperança e acabam chegando à conclusão que dedicação, esforços, bom relacionamento com os colegas, boa vontade e fazer de tudo pela empresa, não têm contribuído para que se estabeleça um equilíbrio na relação de prazer e sofrimento. Codo e Vasques-Menezes (2006) acrescentam que a necessidade de manutenção do emprego implica, por si só, maior exaustão emocional. Ainda nesta ótica, o indivíduo, visando a assegurar garantia do emprego, segurança, estabilidade financeira e reconhecimento, aceita, muitas vezes, com excessiva passividade as regras organizacionais - sem questioná-las (FARIA, 2001).

Os caixas mais novos, ou seja, aqueles com idade até 40 anos sentem-se mais pressionados em fazer a interface casa e trabalho do que os mais velhos. O depoimento a seguir revela essa evidencia:

Olha, antes de entrar para o banco eu era mais divertido. Na minha família todo mundo é muito, muito, unido. Eu tenho seis anos de banco e hoje sinto que fiquei um pouco mais distante. Você se desgasta tanto no trabalho que você chega em casa e quer, no mínimo, descansar. Não dá. Você não consegue fazer mais nada. É muito estressante você ficar o dia inteiro sendo cobrado, chegar em casa e ficar pensando no outro dia, na meta que você tem que bater, na ansiedade na hora de fechar o caixa para não dar diferença e atender aquele tanto de cliente. O problema maior é você chegar em casa e pensar: "Será que amanhã vai ser melhor do que hoje? Será que amanhã vai ser igual a hoje"? Mas sempre é pior. Nunca é a mesma coisa. (E6)

Em relação à categoria interface casa e trabalho, Cooper, Sloan e Williams (1988) apresentam que este fator estressor tem como fator de pressão: eventos externos ao trabalho, apoio familiar a função que o indivíduo ocupa e instabilidade ou insegurança familiar. Ferreira e Assmar (2008) destacam, ainda, o acúmulo de responsabilidades nos relacionamentos afetivos, em que as duas esferas têm carreira própria e filhos pequenos.

A TAB. 17 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias de tempo de trabalho na organização.

Tabela 17 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias de tempo de trabalho na organização

Fatores de pressão	Tempo de trabalho	Média	D.P	Valor de F
Fatores intrínsecos ao trabalho	Há menos de 5 anos	3,39	0,92	8,722**
	De 6 a 10 anos	3,88	0,63	
	Acima de 11 anos	3,68	0,66	
Papel gerencial	Há menos de 5 anos	3,57	0,76	7,054**
	De 6 a 10 anos	3,94	0,52	
	Acima de 11 anos	3,72	0,66	
Inter-relacionamento	Há menos de 5 anos	3,67	0,81	2,463**
	De 6 a 10 anos	3,86	0,53	
	Acima de 11 anos	3,68	0,65	
Desenvolvimento na carreira	Há menos de 5 anos	3,42	0,72	7,964**
	De 6 a 10 anos	3,80	0,56	
	Acima de 11 anos	3,54	0,68	
Estrutura e clima organizacional	Há menos de 5 anos	3,42	0,83	7,071**
	De 6 a 10 anos	3,79	0,48	
	Acima de 11 anos	3,59	0,64	
Interface casa e trabalho	Há menos de 5 anos	3,09	1,03	16,515**
	De 6 a 10 anos	3,84	0,67	
	Acima de 11 anos	3,43	0,85	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste ANOVA.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere à associação entre os grupos de tempo de trabalho e os fatores de pressão no trabalho, conforme se observa na TAB. 17, os caixas com tempo de trabalho de 6 a 10 anos demonstraram sofrer maior pressão em todos os seis fatores

de pressão no trabalho em comparação com o grupo que tem menos de 05 anos de trabalho e o grupo acima de 11 anos de trabalho. Destacam-se entre os fatores de pressão no trabalho (TAB. 17) aqueles que apresentaram maior fator de F, ou seja, maior nível de confiança entre as variáveis: os fatores intrínsecos ao trabalho (8,722) e interface casa e trabalho (16,515).

Os depoimentos a seguir ilustram como os fatores intrínsecos ao trabalho pressionam os caixas que tem mais de seis anos de trabalho no banco:

O banco pensa assim: Já que você já adquiriu uma experiência maior, já sabe mais coisa, é mais rápido. Agora, eu posso “jogar” mais serviço nele. Ai eles te dão mais serviço, mais tarefas, cobram uma meta maior, e assim vai... (E4)

Na verdade, é que quando você já está há mais tempo no banco você já conhece melhor o sistema, como tudo funciona. Ai o gestor já vai te passando mais responsabilidade, até mesmo pra você crescer. (E8)

Santos (2009), em estudo realizado com bancários de Brasília, destaca que a nova organização do trabalho dissemina conceitos novos, como empregabilidade, individualismo, competitividade interna, foco no cliente, autogerenciamento e polivalência. O autor afirma que os “super-heróis” organizacionais não hesitarão em adotar os meios que estiverem ao seu alcance para que os resultados apareçam, contudo, à mercê da pressão e do estresse no trabalho.

Sobre o fator interface casa e trabalho, declarou um respondente:

Você tem que dar conta da sua casa, tem que dar conta do seu trabalho e tem que dar conta do trabalho para manter sua casa. Se você não está bem no serviço, sua casa não vai bem, né?! Quando entrei no banco, eu até falei com o pessoal que eu ia pro banco para fazer um bico, porque eu trabalhava mesmo em casa. Ai eu tinha mais tempo pra casa. Hoje, eu tenho mais pressão no trabalho e menos tempo pra casa. (E9)

Gehm (2013) realizou um estudo com bancários do Banco do Brasil que corrobora com os resultados encontrados nesta pesquisa em relação à dificuldade dos bancários em fazer a interface casa e trabalho. A autora identificou como fatores de adoecimento dos bancários: pressão intensa no trabalho e cobrança constante por resultados. Muitos bancários mostraram que ficam constantemente pensando no trabalho, inclusive nos tempos de não trabalho, como a noite e os finais de semana,

com relatos nas entrevistas de distúrbios no sono, depressão, gastrite alteração no peso.

A TAB. 18 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as duas categorias de uso de bebida alcoólica.

Tabela 18 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as duas categorias de uso de bebida alcoólica

Fatores de pressão	Uso bebida alcoólica	Média	D.P	Valor de t
Fatores intrínsecos ao trabalho	Sim	3,80	0,68	3,994**
	Não	3,31	0,87	
Papel gerencial	Sim	3,88	0,60	4,221**
	Não	3,43	0,64	
Inter-relacionamento	Sim	3,83	0,59	3,045**
	Não	3,50	0,76	
Desenvolvimento na carreira	Sim	3,74	0,62	4,933**
	Não	3,21	0,63	
Estrutura e clima organizacional	Sim	3,72	0,59	3,477**
	Não	3,35	0,72	
Interface casa e trabalho	Sim	3,68	0,80	4,751**
	Não	3,00	0,93	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste t de amostras independentes. - Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Ao relacionar os grupos de uso de bebida alcoólica e os fatores de pressão no trabalho, conforme se observa na TAB. 18, constatou-se que todos os fatores de pressão do grupo de bancários que fazem uso de bebida alcoólica apresentaram escores significativamente maiores do que os bancários que não bebem. Ou seja, os bancários que bebem sofrem maior pressão no trabalho do que aqueles que não bebem. Destacam-se entre os fatores de pressão no trabalho (TAB. 18) aqueles que apresentaram valor de t mais expressivos: papel gerencial (4,221), desenvolvimento na carreira (4,933) e interface casa e trabalho (4,751). O depoimento do bancário a seguir evidencia esse indicador:

Acredito que é pelo fato da pessoa não ter paciência mais no trabalho. Quando eu não bebia nos dias de semana eu era menos irritado. Hoje, já não aceito tudo calado. Bato de frente mesmo! O ruim agora é a memória que não é a mesma [risos]. Tinha uma memória, de “elefante”. Agora, nem

tanto. Eu acredito que o “cara” que não bebe tem mais paciência, tolera mais as coisas, é mais tranquilo. (E3)

Moulatlet *et al* (2010) apresentaram um estudo que evidencia que o álcool compromete partes do cérebro responsáveis pela memória, aprendizagem, motivação e autocontrole. É considerado uma droga depressora, que causa vários efeitos, como: sonolência, tonturas, distúrbios do sono, náuseas, vômitos, irritabilidade, reflexos comprometidos e fadiga. Os autores apontaram ainda que entre 70% a 80% de todas as doenças, tais como cardíacas, alguns tipos de câncer, infertilidade feminina e úlceras, estão relacionadas ao estresse. Paralelamente, fatores como sedentarismo e alto consumo de bebidas alcoólicas são predisponentes a estes tipos de doenças estressoras.

Estes resultados corroboram com os resultados evidenciados no estudo realizado por Koltermann (2011), que registrou maiores níveis de estresse para os bancários que fazem uso de bebida alcoólica.

A TAB. 19 mostra o resultado dos níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da frequência com que o bancário tem bebido atualmente.

Tabela 19 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da frequência com que tem bebido atualmente

(continua)

Fatores de Pressão	Frequência com que tem bebido atualmente	Média	D.P	Valor de F
Fatores Intrínsecos ao Trabalho	Nunca/Raramente	3,53	0,85	5,543**
	Às vezes	3,75	0,70	
	Frequentemente	3,94	0,56	
Papel Gerencial	Nunca/Raramente	3,58	0,69	10,826**
	Às vezes	3,84	0,59	
	Frequentemente	4,07	0,48	
Inter-relacionamento	Nunca/Raramente	3,66	0,71	3,347**
	Às vezes	3,77	0,63	
	Frequentemente	3,95	0,51	
Desenvolvimento na Carreira	Nunca/Raramente	3,46	0,67	8,132**
	Às vezes	3,68	0,62	
	Frequentemente	3,89	0,57	

Tabela 19 – Níveis médios dos fatores de pressão no trabalho entre as três categorias da frequência com que tem bebido atualmente

(conclusão)

Fatores de Pressão	Frequência com que tem bebido atualmente	Média	D.P	Valor de F
Estrutura e Clima Organizacional	Nunca/Raramente	3,50	0,72	6,807**
	Às vezes	3,64	0,59	
	Frequentemente	3,90	0,49	
Interface Casa e Trabalho	Nunca/Raramente	3,28	0,97	11,198**
	Às vezes	3,58	0,80	
	Frequentemente	3,96	0,63	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste Anova para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Comparando-se os grupos de frequência que têm bebido atualmente quanto aos fatores de pressão no trabalho, conforme se observa na TAB. 19, constatou-se diferença significativa de escores nos seis fatores. O grupo de caixas que bebem frequentemente apresentou maior pressão no trabalho nos seis fatores em comparação com aqueles que bebem às vezes e com os que não bebem, pois o valores-p encontrados foram inferiores a 5%. Destacam-se entre os fatores de pressão no trabalho (TAB. 18) aqueles que apresentaram maior fator de F, ou seja, maior nível de confiança entre as variáveis: papel gerencial (10,826), desenvolvimento na carreira (8,132) e interface casa e trabalho (11,198).

Sobre o fator de pressão papel gerencial, os bancários entrevistados que bebem frequentemente se mostraram com menos tolerância ao papel da gerência ou chefia imediata, além de criticarem com maior ênfase os programas de recursos humanos das instituições, principalmente aqueles voltados para meritocracia. O relato do bancário evidencia essa situação:

Isso é complicado. Na verdade, quando eu bebia menos (hoje eu tomo uma cerveja quase todo dia) a pressão era menor. Hoje, eu já não aceito tudo. Parece que você fica com menos paciência. Você sabe que todo aquele discurso de meritocracia, de valorização das pessoas é "balela". Então, já não tenho mais paciência em ficar escutando isso. O que importa mesmo é o que você vende. (E9)

Em relação o fator desenvolvimento na carreira, os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica relataram que, de certa forma, “entregaram o jogo” e agora não dão mais a devida importância a se desenvolver na carreira. O relato do bancário evidencia esse indicador:

Quando eu bebia menos, eu procurava subir na carreira, e depois que resolvi beber uma, duas cervejas a mais eu estabilizei também. Eu procuro, né, de alguma forma, entrar lá e tentar concorrer a uma vaga. Se não der, eu também não insisto muito. (E8)

Quanto a categoria interface casa e trabalho, ou seja, aquela busca do equilíbrio entre o trabalho e a casa, os bancários que bebem frequentemente relataram que o uso da bebida é como uma fuga dos problemas ou da pressão que sofrem no trabalho. O relato do bancário evidencia essa situação:

Eu, por exemplo, bebia tranquilo. De uns três anos pra cá, comecei a beber mais, para descarregar o dia, né?! Antes, eu tomava uma cerveja durante a semana. Hoje, tomo praticamente todo dia uma, mas só em casa. Não bebo durante o dia, mas quando chego em casa é para descarregar, é para relaxar. Só o barulhinho de abrir a lata me dá um prazer danado! Aí, não quero saber de fazer mais nada [risos]. (E7)

Na próxima seção, apresentam-se os resultados evidenciados em relação às estratégias de combate ao estresse ocupacional *versus* as variáveis demográficas e ocupacionais.

5.3.2 Estratégia de combate ao estresse ocupacional *versus* variáveis demográficas e ocupacionais

Ao estabelecer o cruzamento entre os grupos de gênero e a estratégia de combate ao estresse organizacional, conforme se observa na TAB. 20, as mulheres apresentaram maiores estratégias de combate ao estresse do que os homens.

Tabela 20 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de gênero

Estratégia de combate	Sexo	Média	D.P	Valor de t
Indicadores das estratégias de combate	Masculino	2,54	0,76	-2,247*
	Feminino	2,78	0,85	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *t-Student* para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.
- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao relacionamento entre o indicador de estratégia de combate ao estresse e a faixa etária, constatou-se diferença significativa de escores. O grupo de bancários com idade acima de 41 anos apresentou maior estratégia de combate ao estresse em comparação com o grupo com até 30 anos e o grupo acima de 31 a 40 anos, pois o valor-p encontrado foi inferior que 5% (TAB. 21).

Tabela 21 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as três categorias de faixa etária

Estratégia de combate	Faixa Etária	Média	D.P	Valor de F
Indicadores das estratégias de combate	Até 30 anos	2,63	0,81	4,556**
	De 31 a 40 anos	2,51	0,76	
	Acima de 41 anos	3,03	0,82	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste Anova para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Cooper, Sloan e Williams (1988) abordam em seu modelo que os fatores de estresse associados aos sintomas físicos e/ou mentais podem levar o indivíduo a desenvolver estratégias de defesa e combate ao estresse. Estas estratégias são entendidas por Anaut (2005) como uma série de alternativas que possibilitam ao indivíduo a retomada do equilíbrio e da integridade físico-cognitiva e mental. Trechos das entrevistas realizadas com os caixas evidenciam o porquê de essas estratégias serem utilizadas pelos caixas mais novos, ou seja, com até 40 anos:

O caixa que é mais velho, como eu, pensa o seguinte: “Eu sou o mais velho aqui, tenho mais de 40 anos e já me acomodei. Não quero saber de nada! [risos]”. Todo dia é isso mesmo, já tem tantos anos que é assim, essa pressão, e não muda. Nada que eu fizer vai adiantar. (E8)

Ao relacionar os grupos de escolaridade e o indicador de combate ao estresse, conforme se observa na TAB. 22, não existe diferença significativa de escores do

indicador de combate ao estresse entre as escolaridades, pois o valor-p encontrado foi superior que 5%.

Tabela 22 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de escolaridade

Estratégia de combate	Escolaridade	Média	D.P	Valor de t
Indicadores das estratégias de combate	Graduação	2,66	0,81	1,018
	MBA/Especialização	2,49	0,77	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *t-Student* para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere à associação entre os grupos de tempo de trabalho e o indicador de estratégia de combate ao estresse, conforme se observa na TAB. 23, os bancários com menos de 5 anos de trabalho apresentaram maior estratégia de combate ao estresse em comparação com os outros dois grupos de tempo de trabalho.

Tabela 23 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as três categorias de tempo de trabalho

Estratégia de combate	Tempo de trabalho	Média	D.P	Valor de F
Indicadores das estratégias de combate	Há menos de 5 anos	2,93	0,87	5,897**
	De 6 a 10 anos	2,49	0,69	
	Acima de 11 anos	2,67	0,91	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste ANOVA.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Depoimento de um entrevistado corrobora essa evidência:

É o lado motivacional, né! A pessoa que entra no banco agora ela está com pique todo. Não sabe o que está por vir [risos]. Novo de banco, de idade, e aí tudo é bacana. Tem tempo pra tudo. Vai ficando mais velho, e aí o pique vai caindo. Você passa e se acomodar e, também, não tem tempo para fazer outras coisas. Tem a pressão do trabalho, a família, e ai vai... (E3)

Ao relacionar os grupos de horas semanais de trabalho e o indicador de combate ao estresse, conforme se observa na TAB. 24, constatou-se que o bancário que trabalha acima de 41 horas apresentou mais estratégias de combate ao estresse.

Tabela 24 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de cargo/função

Estratégia de combate	Horas semanais de trabalho na empresa	Média	D.P	Valor de t
Indicadores das estratégias de combate	Até 40 horas	2,61	0,80	-2,094*
	Acima de 41 horas	3,13	0,83	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *t-Student* para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Ao relacionar os grupos de uso de bebida alcoólica e o indicador de combate ao estresse, conforme se observa na TAB. 25, constatou-se que o grupo de bancários que não faz uso de bebida alcoólica apresentou maiores escores de estratégia de combate do que o daqueles que fazem uso de bebida alcoólica.

Tabela 25 – Níveis médios dos indicadores das estratégias de combate ao estresse entre as duas categorias de uso de bebida alcoólica

Estratégia de combate	Uso de bebida alcoólica	Média	D.P	Valor de t
Indicadores das estratégias de combate	Sim	2,53	0,76	-4,401**
	Não	3,13	0,86	

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste *t-Student* para amostras independentes.

- Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas.

- Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%)

Fonte: Dados da pesquisa

Os depoimentos colhidos nas entrevistas com os caixas relatam isso:

Aquele caixa que bebe, ele já está utilizando a sua estratégia para combater o estresse. Ele achou uma coisa para aliviar seu estresse. O seu escape está ali. (E2)

O cara que bebe já está utilizando uma estratégia. Eu, por exemplo, quando é quinto dia útil, o banco lotado, o gerente não deixa você nem levantar para

encher a garrafinha de água. Ele mesmo vai lá e enche. Dia difícil demais. Aí, eu chego em casa e vou direto, mas direto, na geladeira. Abro uma cervejinha e relaxo. Parece que vai embora todo aquele peso no primeiro gole. (E5)

Pra gente que bebe tudo é motivo, né! Sai do banco e vai tomar umas com os amigos, vai jogar uma sinuca, vai aliviar. Eu acho que quem bebe vive menos estressado! (E8)

Na próxima seção apresenta-se a análise de conteúdo dos fatores de pressão no trabalho e dos sintomas de estresse no trabalho.

5.4 Análise de conteúdo

Nesta seção, descrevem-se os dados colhidos por meio das entrevistas semiestruturadas realizadas com os caixas participantes da pesquisa.

Foram realizadas 10 entrevistas semiestruturadas com os sujeitos de pesquisa, escolhidos por conveniência. O roteiro de questões foi definido de acordo com os resultados evidenciados pela etapa quantitativa de pesquisa e se encontra no APÊNCICE A. Portanto, os achados na pesquisa quantitativa foram aprofundados na pesquisa qualitativa, possibilitando a realização da triangulação dos dados.

O Quadro 2 demonstra o perfil dos 10 bancários entrevistados que atuam na função de caixa:

Quadro 2 – Perfil dos entrevistados

Entrevistados	Sexo	Faixa etária	Escolaridade	Tempo de trabalho na empresa	Uso de bebida alcoólica
E1	FEM	33 anos	Graduação	8 anos	Sim
E2	FEM	24 anos	Esp. Completa	5 anos	Não
E3	FEM	45 anos	Graduação	12 anos	Sim
E4	MASC	41 anos	Graduação	13 anos	Não
E5	FEM	41 anos	Esp. Incompleta	14 anos	Sim
E6	MASC	27 anos	Graduação	5 anos	Não
E7	MASC	30 anos	Graduação	5 anos	Sim
E8	MASC	46 anos	Esp. Completa	16 anos	Sim
E9	MASC	47 anos	Esp. completa	13 anos	Sim
E10	FEM	29 anos	Graduação	6 anos	Sim

Fonte: Dados coletados da pesquisa

O Quadro 2 mostra que metade dos entrevistados é do sexo feminino e a outra metade é do sexo masculino. Metade dos entrevistados tem idade acima de 41 anos, com mais de 12 anos de trabalho na empresa. Observa-se, também, que a grande maioria faz uso de bebida alcoólica e possui graduação.

Todas as entrevistas foram transcritas e analisadas de maneira ordenada, possibilitando a interpretação do conteúdo dos depoimentos dos entrevistados buscando-se evidências dos fatores potenciais de estresse ocupacional. Para a análise dos resultados, foram utilizadas as categorias que dizem respeito aos fatores de pressão no trabalho, em conformidade com o modelo proposto por Cooper, Sloan e Williams (1988). Os autores, em seu modelo, estabelecem seis categorias: fatores intrínsecos ao trabalho, papel gerencial, inter-relacionamento, desenvolvimento na carreira, estrutura e clima organizacional e interface casa e trabalho. Dessas categorias emergiram subcategorias, a partir dos depoimentos colhidos com os entrevistados.

As subcategorias que emergiram foram definidas respeitando-se sua frequência de aparecimento nos relatos igual ou superior a quatro vezes. Essas informações podem ser visualizadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Categorias e subcategorias dos fatores de pressão e sintomas mentais

CATEGORIA		SUBCATEGORIA
FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO	Intrínsecos ao trabalho	- Volume e ritmo excessivos de trabalho - Descontinuidade de tarefas por interrupção no trabalho - Novas tecnologias incorporadas ao trabalho
	Papel gerencial	- Compulsão e obsessão por resultados - Falta de autonomia para tomada de decisões
	Inter-relacionamento	- Disposição para atender as pessoas - Situações de tensão relativas às relações humanas - Competitividade entre os pares
	Desenvolvimento na carreira	- Cobrança para desenvolver novas habilidades - Insegurança no emprego - Falta de valorização no trabalho
	Estrutura e clima organizacional	- Estabelecimento de metas em excesso - Quantidade insuficiente de funcionários
	Interface casa e trabalho	- Dificuldade em se desligar do trabalho
SINTOMAS MENTAIS		- Nervosismo acentuado - Sensação de incompetência

Fonte: Dados coletados da pesquisa

A análise do conteúdo de cada umas das categorias e subcategorias é descrita a seguir.

5.4.1 Fatores intrínsecos ao trabalho

A análise dos depoimentos revelou que a categoria fatores intrínsecos ao trabalho se associa a: volume e ritmo excessivo de trabalho, descontinuidade de tarefas por interrupção do trabalho e novas tecnologias incorporadas ao trabalho.

5.4.1.1 Volume e ritmo excessivos de trabalho

As funções desempenhadas pelos caixas, segundo o Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, consistem em: prestar atendimento a usuários de serviços bancários, realizar operações de caixa (recebimento, pagamento, conferência de numerário e fornecimento de documentos aos clientes), apoiar as atividades da agência e demais setores dos bancos, administrar o fluxo de malotes, realizar a compensação de documentos e o controle de documentação nos arquivos, estabelecer comunicação com os clientes e realizar venda de produtos/serviços bancários.

Tendo em vista as funções que desempenham, todos os entrevistados relataram que há um grande volume de tarefas e um ritmo de trabalho muito intenso. Os relatos abaixo evidenciam essa realidade:

Desde quando a gente chega para trabalhar até atender o ultimo cliente, a gente praticamente não para nem para pensar. É tanta coisa para fazer e você tem que resolver tudo muito rápido, terminar a tarefa muito rápido. O cliente te cobra agilidade, o gerente te cobra, além de agilidade, a venda do produto. Frenético! (E8)

O ritmo de trabalho é acelerado. Você tem que fazer várias coisas ao mesmo tempo: atender o cliente, contar o dinheiro, ver se não tem nota falsa, se preocupar em vender o produto para o cliente, não perder o tempo de fila... Nossa! É muita coisa. E tudo tem que ser rápido. (E6)

Nossa! Muita gente acha que funcionário de banco chega dez horas e vai embora quatro, tudo certinho, que o funcionário está tranquilo, que está no melhor emprego do mundo. Não é isso, não! Se cheguei às dez e a fila tá tranquila, eles me colocam para fazer outra atividade no almoxarifado.

Depois que terminei, eles me mandam ajudar na abertura de contas. Então, eles tentam te mandar o máximo de serviço possível. Não deixam você sem atividade hora nenhuma. (E4)

Os relatos corroboram o resultado obtido no questionário, sendo que o indicador que obteve maior média (3,92), muito próxima de uma situação de pressão no trabalho, foi “o trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança”.

Palácios, Duarte e Câmara (2002) observaram em estudo realizado em um grande banco do estado de Minas Gerais que a rotina do caixa bancário é muito corrida, principalmente em ocasiões em que o movimento é muito grande, como os dias de pagamento e início de mês (quando o número de funcionários é insuficiente e a agência fica cheia). Nestas situações fica impossível seguir a rotina e tomar todas as precauções para evitar erros.

5.4.1.2 Descontinuidade de tarefas por interrupção no trabalho

Em relação à descontinuidade de tarefas por interrupção do trabalho, embora este fator não tenha apresentado relevância no questionário aplicado, a maioria dos entrevistados relatou a presença desta situação. Segundo eles, o caixa é interrompido sistematicamente em seu trabalho para realizar outras atividades. A respeito da interrupção sistemática do trabalho, dois caixas fazem o seguinte relato:

Às vezes a gente está realizando o atendimento no caixa, ainda tem gente na fila. Aí, o gerente manda a gente ir arquivar documentos. Tem aquele monte de documentos para arquivar, e no meio do trabalho o gerente te chama para atender no caixa de novo, porque a fila aumentou. Depois, te chama de novo para conferir os envelopes. No meio do trabalho, te chama para ir de novo pro caixa. A gente nunca termina a tarefa que estamos realizando. (E2)

A gente realiza um monte de tarefas ao mesmo tempo. Eu estou atendendo no caixa, e aí o gerente me dá um monte de documentos para conferir assinatura no sistema. Enquanto atendo um cliente e outro, eu também vou conferindo as assinaturas. Desgasta demais! E, ainda, o gerente vem cobrar meta de vendas da gente. Fica uma sensação de tudo que a gente faz a gente nunca termina. (E9)

As evidências deste estudo corroboram com o estudo realizado com bancários de bancos públicos em Brasília feito por Codo e Vasques-Menezes (2003) no qual se

evidenciou que o trabalho bancário caracteriza-se pela multiplicidade de tarefas a serem realizadas. Os autores apontam ainda que o sofrimento do bancário está relacionado à carga excessiva de trabalho, fortemente marcada pela descontinuidade de tarefas.

5.4.1.3 Novas tecnologias incorporadas ao trabalho

Vários estudos sobre a reestruturação produtiva do setor financeiro (JINKINGS, 1995; SEGNINI, 1998; IZUMI, 1998; RODRIGUES, 1999; PENNELLA, 2000; SALVIANO JUNIOR, 2004; JUNCKES, 2004; BENDASSOLLI, 2007; ANTUNES, 2008; MONTAÑO; DURIGUETTO, 2010; GAMA NETO, 2011; MACHADO, 2012; GUILHERME, 2013) apontam para a tendência de os bancos concentrarem suas atividades na realização de negócios, passando as transações comuns a serem realizadas pelos canais virtuais e/ou pelo autoatendimento. Com isso, o caixa bancário deixa de ter a valorização que antes lhe era concebida. Com novas tecnologias, o atendimento ao público fica ágil, com maior volume, e gera a necessidade de trabalhadores mais “qualificados” para a venda dos produtos e serviços bancários.

Entretanto, as novas tecnologias incorporadas ao trabalho dos caixas trouxeram muita preocupação e desconfiança, conforme se observa nos relatos a seguir:

Essas inovações tecnológicas geram uma pressão psicológica muito grande na gente. Por exemplo, nós temos meta para mandar os clientes para o autoatendimento. Parece canibalismo! Eu estou mandando o cliente para os meios eletrônicos, e com isso, estou facilitando a vida do banco em me mandar embora, porque daqui uns dias, do jeito que está, não vai ter mais atendimento do caixa humano nas agências. (E1)

No banco em que eu trabalho, nós temos meta de débito automático. Temos que vender isso para os clientes. Ora, se o cliente paga sua conta no débito automático, que eu mesmo vendi pra ele, agora não vai precisar vir no meu caixa pagar a conta. Daqui uns dias não precisa mais de caixa nas agências. (E8)

A gente sabe que com essas inovações tecnológicas a cada dia o banco está forçando mais o cliente a utilizar os meios eletrônicos. Internet, pagar contas pelo celular, débito automático... Então, não vão precisar mais da gente, aí, a gente sofre uma pressão psicológica danada! Nossa senhora! E aí? Daqui a pouco, pra onde que eu vou? O que o banco vai fazer comigo? (E9)

Estudo feito pelo Dieese (2013) aponta que a mão de obra bancária está cada vez mais qualificada e que alguns cargos, como o de escriturário, o de caixa e o de chefia intermediária, estão rapidamente sendo substituídos pelos serviços automatizados.

Como afirma Grisci (2008), as novas tecnologias da informática trouxeram a possibilidade do aumento da produtividade humana e de recursos disponíveis, exigindo dos sujeitos bancários a incorporação de novos conhecimentos e a incorporação de novos modos de ser, num ritmo de trabalho caracterizado por uma velocidade até então inimaginável. Dessa forma, o trabalhador bancário vê-se rodeado de desafios para aumentar a produtividade e os lucros, vivenciando pressões constantes para o cumprimento das metas, exigências de qualificação e formas de gerenciamento que estimulem 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 de maior desgaste físico e mental da força de trabalho.

Atualmente os clientes, com apenas um clique no computador, têm acesso a uma verdadeira agência bancária. A CONTRAF (2014), defende que esse avanço da tecnologia beneficiou somente os bancos. Argumenta que com os avanços tecnológicos eles demitem as pessoas, cortam custos e aumentam seus lucros. Prevê que em cinco anos os canais tradicionais de atendimento – que precisam do trabalho humano – serão reduzidos a um quarto de todo o atendimento feito pelo banco.

O medo de perder o emprego por conta das novas tecnologias gerado nos bancários é explicado pela extinção de 34.466 pontos de trabalho por cinco grandes bancos do país desde março de 2011 (CONTRAF, 2014).

5.4.2 Papel gerencial

A partir da análise do conteúdo das entrevistas em relação à categoria papel gerencial, revelou-se que os fatores de pressão estão associados à compulsão e obsessão por resultados e à falta de autonomia para tomada de decisões.

5.4.2.1 Compulsão e obsessão por resultados

Grisci e Bessi (2004) afirmam que a introdução da remuneração variável, atrelada à produtividade e ao alcance de metas, também se constitui em um elemento responsável pela intensificação do trabalho. Segundo os autores, as metas, comumente, são estabelecidas por escalões hierárquicos superiores, de forma autoritária e unilateral, e não raramente são consideradas inatingíveis pelos trabalhadores.

A análise dos depoimentos dos entrevistados revelou que existe por parte da chefia/gerência uma obsessão/compulsão para atingir as metas estabelecidas pela organização e para vender produtos/serviços bancários. Os caixas, apesar de entender que os bancos vivem do lucro gerado pelo negócio, relataram que a cobrança excessiva pelos resultados gera pressão no trabalho:

A gente entende que o banco vive de meta, de resultado. O lucro vem daí. O problema que vejo é porque o caixa tem que vender também! Nós somos da área operacional do banco. Quem tem que vender é o pessoal da área comercial. O grande problema é que você só é visto se vender produto. Se vão escolher alguém para mandar embora, escolhem aquele que não bate meta. (E4)

Todo santo dia a gente, no final do dia, tem que passar pro nosso gerente a produção. Uma pressão danada! Quando a gente entrega alguma coisa, fizemos pouco; quando a gente não entrega nada, a cara do gerente já passa o recado. (E1)

Eles cobram resultado todos os dias. Todos os dias! Sem exceção. Quando você chega para trabalhar, o gerente já te pergunta: “Quanto você vai vender de empréstimo consignado?” Como se eu tivesse uma bola de cristal para saber quantos clientes vão vir fazer empréstimo. No final do dia, você tem que passar uma folhinha para o gerente de quanto você vendeu. Aí, quando a gente não vende nada, ainda tem que aguentar desaforo. Ele fala assim: “Mas todo mundo vendeu, só você que não! Tá difícil, hein fulano. Tem que vender. Assim não dá!” É muita pressão em cima da gente! (E2).

Os relatos dos entrevistados corroboram com o resultado obtido no questionário, uma vez que o indicador que obteve maior média (4,11) foi “percebo que a filosofia da alta gerência/diretoria é pautada pela obsessão e compulsão por resultados”.

Estes resultados são coerentes com o estudo realizado por Koltermann *et al* (2011) com bancários de Pelotas, onde evidenciou que o evento mais relatado como

estressor na atividade e no ambiente organizacional do bancário é a pressão ou cobrança da chefia por vendas e alcance das metas estabelecidas.

Ferreira (2007) comenta que a organização do trabalho dos bancários caracteriza-se por um processo de pressão por metas, sobrecarga de trabalho, segregação de funcionários e obsessão por resultados, o que gera um quadro de violência psicológica e sentimentos que configuram intenso sofrimento entre os bancários, resultando em adoecimentos psicossomáticos.

5.4.2.2 Falta de autonomia para tomada de decisões

Em relação à falta de autonomia dos caixas na tomada de decisões, os entrevistados relataram que não participam de decisões em seu ambiente de trabalho e que isso tem sido um fator de pressão no trabalho. Os depoimentos dos entrevistados corroboram com os resultados encontrados no questionário aplicado, uma vez o indicador “grande parte das decisões relacionadas ao meu trabalho é tomada sem a minha participação” obteve a segunda maior média (4,02). Os relatos a seguir ilustram essa realidade.

Todas as decisões são tomadas sem a nossa participação. Quem decide não sabe a nossa realidade, não está na bateria de caixa. Então algumas decisões são ruins. A gente sabe que o banco faz tudo sob o ponto de vista da otimização do resultado e esquecem sempre do lado humano. Ai é aquele fato: a empresa manda e a gente simplesmente obedece. Você cumpre ou rua! (E6)

Eles não querem a opinião do caixa para nada. Eles simplesmente transmitem uma mudança de serviço que vai acontecer, o que vai ser mudado e inclusive não gostam nem que a gente emita a nossa opinião. Isso vai gerando na gente um sentimento de pressão, como se você não existisse dentro daquela empresa. (E1)

Eu me sinto como um operário! Você só põe a mão na massa e faz o que te pedem, o que te mandam fazer. Você tem que acatar tudo, senão te mandam embora. (E4)

Os caixas entrevistados sentem-se pressionados no trabalho pelo fato de não participarem das decisões nem de terem a sua opinião levada em consideração. O seu trabalho passou a ser rotineiro e considerado por eles sem valor, levando à perda de confiança e de orgulho na organização.

Tanure, Carvalho Neto e Andrade (2007) comentam que a autonomia, a capacidade de liberdade e a independência experimentada no trabalho são características que contribuem para a vivência de um sentimento prazeroso e de percepção de sentido no trabalho. Entretanto, se faltarem características dessa natureza no trabalho o orgulho e a motivação podem ser quebrados, gerando tensão na realização das atividades. A confiança na empresa e nas pessoas com as quais o trabalhador se relaciona no trabalho também contribui para reforçar o orgulho sentido no desempenho da sua função.

5.4.3 Inter-relacionamento

Em relação ao fator inter-relacionamento, os depoimentos dos caixas revelaram que ele está associado ao fato de os caixas sempre estarem à disposição para atender as pessoas, conviver com situações de tensão em relação às relações humanas e experimentar alta competitividade entre os pares.

5.4.3.1 Disposição para atender as pessoas

Segundo Machado (2012), os bancos primam cada vez mais pela objetividade do produto, pela execução perfeita das rotinas de trabalho e pela mecanização dos funcionários, sempre de prontidão ao atendimento das diretrizes dos bancos, em contraste com as demandas do mercado.

Por essa razão, observa-se nos depoimentos dos sujeitos de pesquisa o fato de terem sempre que estar à disposição das pessoas, situação que tem causado pressão no trabalho deles. Os depoimentos a seguir evidenciam este fator de pressão no trabalho:

Eu tenho que sempre estar à disposição de todo mundo: do gerente que me chama, e eu tenho que ir na hora; do gerente de contas, que pede para pagar contas de um cliente importante que não gosta de enfrentar fila; do cliente, que tenho que atender na hora. Parece que eu vivo em função de todo mundo na agência. (E5)

Aqui não é se o caixa quer ou se ele está disponível; ele tem que querer e tem que estar disponível, ainda que não queira, pois, primeiro, a necessidade da empresa, depois, em segundo plano, o caixa. (E3)

Segundo Codo, Ramos e Vasques-Menezes (2003), a grande redução dos postos de trabalho intensificou o volume de trabalho para aqueles que continuaram nos bancos, assim como para os novos contratados. O aumento da pressão sobre os trabalhadores, expresso pela necessidade de cumprir metas cada vez mais difíceis e de atender um maior número de pessoas, e o recorrente desrespeito à duração da jornada de trabalho agravaram a saúde dos bancários.

5.4.3.2 Situações de tensão relativas às relações humanas

Tamayo (2008) considera que o estresse no trabalho é consequência dos impactos provocados pelas constantes manifestações de tensão nos ambientes organizacionais, tais como: situações de ameaça, fortes cargas de pressão, falta de segurança, baixa autoestima, tensão no convívio entre os pares e condições de trabalho ruins - ou seja, as situações antagônicas vivenciadas pelos trabalhadores no dia a dia.

De acordo com o relato dos respondentes, as situações de tensão presentes nas equipes de trabalho ou, mesmo, com os clientes desgastam muito o caixa, acarretando tensão e nervosismo. Os relatos a seguir evidenciam essa relação de tensão:

Hoje em dia, é muito difícil essa boa relação com o cliente. Primeiro, porque ele já tá estressado com o tempo que ele perde na fila do banco. O banco quer que a gente tenha um bom relacionamento com o cliente, mas o cliente já chega bravo no nosso guichê, achando que a culpa pela demora no atendimento foi nossa. Você dá bom-dia, e o cliente tá tão bravo que ele nem responde. (E8)

Na nossa agência, acho que como em qualquer outra agência do banco, o pessoal da área operacional trabalha como se fosse inimigo da área comercial. Nosso gerente operacional vive brigando com os gerentes de contas, que ficam pedindo pra gente pagar contas dos clientes que não ficam na fila, para liberar contratos de empréstimos e financiamentos sem toda a documentação, e aí o pessoal vem direto na gente. Só que nós temos que falar "não" e aí os gerentes ficam bravos com a gente, como se a culpa fosse nossa. (E1)

Cooper, Sloan e Williams (1988) explicam que a percepção pelo indivíduo de características negativas em seu ambiente de trabalho pode lhe trazer

consequências físicas e mentais nocivas, podendo desencadear um quadro de estresse organizacional.

Couto (2000) chama a atenção para alguns fatos importantes que podem ser considerados como características que pressionam o trabalho dos bancários nos dias atuais. Um dos pontos é que o cliente tem sido um dos que vêm exercendo pressão sobre o bancário. Isso porque o funcionário é a imagem viva da organização, representando seus valores, sua postura e seus objetivos. Durante a prestação do serviço, o funcionário é o responsável por reconstruir a imagem institucional e repassá-la para o cliente, de forma que este último reconheça no bancário e no serviço oferecido os valores repassados tanto pelas campanhas de propaganda e marketing quanto pelo discurso de valorização do consumidor. A contradição entre os valores repassados e o mau serviço prestado, seja por culpa do funcionário ou não, gera a insatisfação do cliente. Por ser o ponto de contato com o cliente, o bancário é o canalizador das reclamações quanto ao serviço prestado.

5.4.3.3 Competitividade entre os pares

Hoefel (2003) argumenta que uma das primeiras ações quando da implantação dos programas de reestruturação produtiva bancária no País foi o enxugamento de pessoal, por meio de demissões ou de programas de demissão voluntária, e que tais ações são geradoras, entre outros efeitos, de crescente ansiedade e competitividade entre os pares.

Os resultados obtidos através dos questionários aplicados evidenciaram que o indicador “a competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor” tem pressionado os caixas na realização do seu trabalho. Relatos das entrevistas exprimem essa pressão:

Sinto que o colega que trabalha ao meu lado é simplesmente meu concorrente ali dentro da agência. Eu tenho que ser melhor do que ele. Tenho que vender mais do que ele. Só vou ser bem avaliado assim. Fico observando como ele vende e se ele vender mais do que eu na semana, eu já atendo os clientes, mas com os ouvidos escutando como ele está vendendo, para fazer igual. (E4)

Na verdade, o banco quer que a gente seja concorrente mesmo. O supervisor do meu gerente pede pra ele ficar incentivando a concorrência entre a gente. Aí ele chama a gente pra reunião e fica falando que fulano vendeu mais que você, que o outro é melhor que você, que você tem que se espelhar nos resultados do colega ao lado. “Por que ele vende e você não?” A gente fica numa disputa tão grande que no final a gente já tá no maior estresse, com medo de alguém ter vendido mais que você. (E7)

Rego (2011) afirma que a capacidade de olhar para as necessidades do outro é que torna possível a solidariedade no ambiente de trabalho, levando ao compromisso de os indivíduos construírem propostas e alternativas de superação dos obstáculos e violência decorrente do trabalho. Em relação a essa falta de coletividade entre os caixas, dois entrevistados relatam o seguinte:

Aqui, a gente não pode dizer que é amigo mesmo de alguém. Somos colegas de trabalho. Quem tá do meu lado é meu concorrente, no bom sentido. Eu tenho que ser melhor do que ele para conseguir alguma coisa na empresa. (E3)

Infelizmente, a gente tem que competir com o colega do lado. Se ele fizer mais e melhor do que eu, ele é que vai receber os louros, e eu nada! (E7)

Paparelli (2011) explica que a aplicação nos bancos de modelos de gestão eficiente, qualidade nos serviços, gestão de excelência e gestão flexível propicia uma competição aberta entre os bancários, premiando o “vencedor” e punindo o “ineficiente”, categorizando um efeito prático na subjetividade do trabalhador numa total disposição ao serviço da instituição ao qual está vinculado.

5.4.4 Desenvolvimento na carreira

O fator de pressão no trabalho desenvolvimento na carreira, de acordo com os depoimentos dos caixas, está associado às subcategorias: cobrança para desenvolver novas habilidades, insegurança no emprego e falta de valorização profissional.

5.4.4.1 Cobrança para desenvolver novas habilidades

Os relatos dos caixas evidenciaram que os bancos privados cobram em excesso que eles se desenvolvam na carreira, que façam cursos para adquirirem novas

habilidades e que busquem uma promoção. Os relatos a seguir ilustram essa realidade:

Acho uma sobrecarga muito grande você desenvolver novas competências. Pra quê?! Eles vivem mandando a gente fazer cursos de vendas, de produtos. Ficam o tempo inteiro na cabeça da gente: “Você tem que fazer o curso tal! Já fez o curso do seguro de vida?” É muito chato! (E2)

Eles ficam incentivando a gente a ser promovido toda hora. O problema é que te mandam fazer cursos que não têm nada a ver com a área que a gente quer. Deviam oferecer cursos, por exemplo, na área operacional, mas aí te mandam fazer curso para aprender a fazer seguro residencial. Dizem que vai ser bom pra gente e pra empresa. Pra mim, eu já não sei se vai ser bom! [risos]. (E9)

A exigência pra gente se qualificar é grande. Para começar, o banco somente contrata quem está cursando nível superior. No sistema do banco, tem um monte de curso *online* para fazer. Esses cursos somam pontos pra depois você tentar uma promoção. Tem também a certificação que a gente tem que ter para tentar promoção, que é a CPA10. Depois da graduação você já tem que pensar numa pós-graduação voltada para o banco. Se quiser crescer, tem que estar sempre estudando. (E4)

Para Paparelli (2011), os caixas, na busca da conquista de espaço, atendem a uma feroz competitividade, dada não só pela mídia, mas também pela agressividade dos bancos em exigir cada vez mais de seus funcionários e vendendo uma imagem de competência, ética e lisura financeira. Para tanto, manter-se constantemente qualificado e em constante aprimoramento tornou-se uma condição *sine qua non* para sua empregabilidade. O autor afirma que os trabalhadores são responsabilizados individualmente pela manutenção de sua “empregabilidade”, providenciando e arcando com os custos de sua formação, de modo a garantir a “excelência” tida como necessária para a “sobrevivência” da empresa no “mercado”.

5.4.4.2 Insegurança no emprego

Palácios, Duarte e Câmara (2002) assinalam que o trabalho bancário é estressante, revelando-se como significativa fonte de distúrbios psíquicos. O estudo desenvolvido por estes autores no Rio de Janeiro evidenciou que os bancos vêm passando por muitas transformações (movidas pela competição interbancária), gerando insegurança entre os trabalhadores, que se traduz em ameaça de desemprego (estimulando a competição entre os caixas), queda progressiva do padrão de vida, com achatamento salarial, e resistência à flexibilização de funções.

Corroborando essa realidade, a insegurança no emprego ficou evidenciada nos relatos de todos os entrevistados. O medo de perder o emprego está intimamente alinhado ao alcance de resultados, conforme se observa nos relatos a seguir:

Para o banco, meta dada é meta que tem que ser cumprida. Eu vou ao meu limite, mas a gente fica com muito medo, medo de perder o emprego: “Será que amanhã eu vou estar empregada?” É como se a gente tivesse que mostrar que chegou na empresa hoje e quer seu espaço. A todo momento estão te avaliando para ver se te mandam embora ou não. (E3)

O medo da demissão é frequente. Teve um dia que meu gerente me chamou para dar um *feedback*. Foi um mês muito ruim e não vendi nada. Inclusive, tive até uma diferença de R\$ 300,00, que tive que pagar. Ele falou assim comigo: “Olha, sua situação está crítica. Estou fazendo de tudo para te segurar, mas você tem que me ajudar. Você não vendeu nada esse mês!” Fiquei com muita raiva. Tinha vendido muito nos três últimos meses, e ele nem levou isso em consideração. (E7)

Banco sempre quer fazer mais com menos. Sempre assim! Na minha agência, trabalhavam oito caixas. Hoje só tem quatro! O movimento não diminuiu; pelo contrário, aumentou. Dava uma média de 170 autenticações por dia. Hoje, dou mais de 300. E já escutei rumores de que o supervisor da região vai diminuir ainda mais o número de caixas. Isso dá a maior ansiedade na gente: “Será que eles vão me mandar embora?” Porque o banco não pensa na gente. Somos somente um número pra ele. (E10)

Veloso e Pimenta (2004) evidenciaram em estudo realizado com bancários que cumprir as metas e ter que vender estão atreladas a uma nova identidade do bancário, às possibilidades de punição por meio dos mecanismos de avaliação de desempenho, às dificuldades das vendas associadas à forma como os trabalhos foram configurados, ao perfil da gerência e à forma como esta estabelece a administração da agência, à configuração comercial, à necessidade de sobrevivência financeira e ao acirramento da competitividade do setor. Também são influenciadas por: fontes de pressão falta de treinamento, insegurança profissional, instabilidade, medo do desemprego, falta de recursos humanos, excesso de trabalho, falhas no processo de comunicação/excesso de produtos e problemas com o sistema de informática. Nesse sentido, as fontes de pressão atuam conjuntamente, reforçando-se mutuamente, interagindo entre si e com o indivíduo.

5.4.4.3 Falta de valorização no trabalho

A falta de valorização no trabalho, de acordo com o relato da maioria dos entrevistados, também se configurou como um indicador de pressão no trabalho dos caixas. Os relatos a seguir evidenciam como essa pressão é percebida no trabalho deles:

Eu, simplesmente, sinto que não sou valorizada pelo banco. Todos os clientes gostam de mim. Nunca tive uma reclamação de cliente. Raramente meu caixa dá diferença. E nosso gerente sequer avalia isso. Ele só quer saber se eu vendi ou não no final do dia. Acho que o trabalho do caixa é atender bem é rápido o cliente, mas o banco não liga pra isso. (E1)

Eu já até me acostumei em não ser reconhecida pelo que faço. O cliente que está há muito tempo na fila acha que a culpa é nossa. O gerente só quer saber se eu vendi ou não. Ele não avalia sequer quantas autenticações eu dei no dia ou se meu caixa deu diferença ou não. A função de caixa no banco é como se fosse um peão de obra numa construtora. Não valorizam em nada. Acho até que para o banco, se ele não precisasse ter o caixa humano seria bom, menos custo. (E10)

Para Ferreira e Assmar (2008), a falta de reconhecimento e de valorização por parte da organização e a falta de recompensa pela realização de um bom trabalho e a de políticas organizacionais no que se refere ao uso do poder para a satisfação de interesses pessoais são fontes de tensão geradoras do estresse no trabalho. Nessa perspectiva, o bancário vai perdendo a identidade no trabalho e deixa de entender aquilo que é importante ser executado. Ele passa a apenas ser um executor de tarefas e um vendedor de produtos bancários.

5.4.5 Estrutura e clima organizacional

Em relação ao fator de pressão estrutura e clima organizacional, a partir da análise do conteúdo dos relatos dos caixas pesquisados, emergiram duas subcategorias: estabelecimento de metas em excesso e quantidade insuficiente de funcionários.

5.4.5.1 Estabelecimento de metas em excesso

Os questionários aplicados evidenciaram que o indicador “esta empresa estabelece metas de trabalho em excesso, gerando em mim grande desgaste para o meu

desenvolvimento, acompanhamento e avaliação” foi o que apresentou a maior média (3,93). Tal resultado corrobora com as evidências da maioria dos relatos dos caixas entrevistados:

Aqui no banco, tudo, mas tudo mesmo, é meta. Meta pra isso, meta pra aquilo! Temos que bater metas que às vezes são imbatíveis. Não tem jeito de bater mesmo. A gente já vendeu para quase todo mundo e no mês seguinte a meta vem 10% maior. O problema é que nós nunca participamos da elaboração das metas. Elas já chegam prontas, e o banco não quer saber se dá ou não para alcançá-las. (E5)

Tem metas aqui no banco que são ilógicas, “sem noção”, como que um funcionário que está no caixa, atende clientes o dia inteiro, e rápido, consegue vender numa semana R\$ 200 mil de consórcio? Não tem jeito! É muito alta a meta. (E8)

As metas do banco são altíssimas. E cada mês que passa elas sobem mais! O que mais me irrita são os chamados “desafios diários”. O banco, da cabeça de não sei quem, decide que no dia a gente tem que vender capitalização. É um Deus nos acuda! [risos]. Num dia a gente tem que vender R\$ 30 mil de capitalização. É impossível! Tem gerente de contas, que fica por conta de vender, que não vende isso no mês, e eles mandam a gente vender no dia. (E3)

A meta está aí pra ser batida. Eu tenho que bater. Não importa como. Eu me viro! Quando chega a meta, confesso que fico com medo de não bater, mas aí me preparo, rezo, e vamos em frente! [risos]” (E2)

O foco nos resultados e a pressão para alcançá-los intensificaram a atividade do bancário, ao mesmo tempo em que o expuseram a métodos assemelhados a tortura. Buscar de todas as formas cumprirem as metas estabelecidas, a busca constante por qualificação e o medo eminente de falhar e/ou adoecer levou o bancário a se proteger, mascarando a sua fraqueza e debilidade em não aparentar doença (DEJOURS, 1999).

5.4.5.2 Quantidade insuficiente de funcionários

A CONTRAF (2014) apresentou, em parceria com o Dieese e o Ministério do Trabalho e Emprego, um estudo que mostra que os bancos brasileiros contrataram 2.613 funcionários em 2013 e demitiram 3.637, fechando, com isso, 1.024 postos de trabalho. Os maiores cortes aconteceram nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

A TAB. 26 apresenta o número de funcionários dos bancos pesquisados dos anos de 2009 a 2014 com referência ao mês de Junho.

Tabela 26 – Número de funcionários dos bancos pesquisados

Ano (Jun)	Banco Alfa	Banco Beta	Banco Gama	Banco Ômega
2009	103.768	79.702	50.290	29.005
2010	113.907	81.360	51.931	28.536
2011	131.170	89.420	53.168	30.675
2012	122.455	100.393	54.375	30.186
2013	98.232	117.288	51.247	29.113
2014	74.781	63.897	21.216	26.353

Fonte: Bacen (2014b)

Em uma análise comparativa entre os anos evidencia-se uma forte diminuição do número de bancários ano após ano. Os relatos obtidos dos entrevistados corroboram tal estudo realizado, além dos números apresentados, e evidenciam a pressão no trabalho dos caixas causada pela falta de funcionários nas agências:

Eu hoje faço o trabalho de dois na minha agência. No ultimo ano, o banco mandou três caixas embora. Éramos sete e agora somos quatro e um está de férias. O que resta fazer é redividir o trabalho todo entre nós. O banco disse que iria repor os caixas, mas mês passado reavaliou o quadro da agência e falou que estava adequado à demanda. É ficar calado e trabalhar! [risos]. (E1)

Não tem uma agência do banco em Belo Horizonte que não esteja faltando caixa. O banco demitiu muita gente da área operacional no ano passado e ainda não repôs a turma que saiu. Acho que nem vai repor. O que explica o lucro crescendo. O ruim é que sobra pra gente. Se não colocou outro no lugar de quem saiu, o trabalho dele vai ser redividido com os que ficaram. Se antes era mais gente para atender no caixa agora, é menos gente e com mais cliente, porque a cada dia que passa tem mais cliente. (E4)

Rego (2011) relaciona a busca dos bancos a uma gestão administrativa que enfatiza o foco nos resultados. Mesmo após um processo de reestruturação que redimensionou o mercado, propiciou a concentração dos chamados “grandes bancos” (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú-Unibanco, HSBC e Santander) e reduziu o quadro de seus funcionários, ao mesmo tempo em que intensificou o trabalho dos que ainda se encontram em suas fileiras, o foco nos resultados não demorou para aparecer, com colossais lucros conferidos a esses bancos. E, ainda assim, entenderam que há mais espaço para crescer e, conseqüentemente para expandir atividades e lucros.

5.4.6 Interface casa e trabalho

A subcategoria que emergiram a partir dos relatos dos entrevistados, em relação ao fator de pressão interface casa e trabalho foi a dificuldade em se desligar do trabalho.

5.4.6.1 Dificuldade em se desligar do trabalho

A evidência “não consigo desligar-me do trabalho mesmo estando em casa” obteve média (3,52) a partir da análise feita dos questionários aplicados. Este resultado corrobora os relatos de muitos caixas entrevistados, que chegam em casa, após o trabalho, muito cansados, às vezes ainda agitados pelo ritmo intenso de trabalho e sem paciência. Muitos afirmaram que chegam em casa e ficam planejando o próximo dia de trabalho. Os relatos a seguir ilustram essas situações:

Depois do dia de trabalho eu chego em casa e não consigo relaxar. Fico “pilhado”, principalmente nos primeiros dias do mês. O ritmo é tão intenso, aquela correria o dia todo, que chego em casa todo agitado, sem paciência, e vou direto tomar banho. (E8)

Tem dia que não consigo me desligar. Deito no travesseiro e fico planejando o dia de amanhã: que horas vou acordar, que o ônibus não pode atrasar, qual cliente que vai na agência para pagar um volume de contas muito grande, pra quem eu vou vender aquele título de capitalização. Na agência não tem jeito de pensar nisso. É correria o dia todo. Aí, vou planejar na hora de dormir! [risos]. (E10)

A pressão no trabalho decorrente de aspectos ligados à categoria interface casa e trabalho, segundo o modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), é consequente de desequilíbrios associados entre a vida fora e dentro do trabalho. Gehm (2013) corrobora com os resultados dessa pesquisa, ao evidenciar em seu trabalho com bancários de São Paulo que a rotina de trabalho nos bancos e a constante pressão trazem consequências para a saúde dos bancários e o envolvimento no trabalho é tão grande que, por vezes, os bancários não conseguem se desligar nos momentos de “não trabalho”.

5.4.7 Sintomas mentais

Na análise das entrevistas realizadas com os sujeitos de pesquisa em relação aos sintomas mentais, extraíram-se dois sintomas muito recorrentes: nervosismo acentuado e sensação de incompetência.

5.4.7.1 Nervosismo acentuado

Cooper, Sloan e Williams (1988) afirmam que o indivíduo que não consegue mais conviver com as pressões provenientes do trabalho pode provocar o aparecimento de sintomas físicos e mentais, prejudicando a própria saúde.

A partir dos questionários aplicados, o indicador que obteve a maior média (3,57) entre os sintomas mentais foi “nervosismo acentuado”. Este fator também foi evidenciado na análise dos relatos da maioria dos entrevistados. Os relatos a seguir mostram essa evidência:

Teve um dia aqui na agência que o cliente me irritou tanto que eu dei um murro tão forte no teclado que ele quebrou. A vontade que eu tinha era de ter dado na cara do cliente, mas me contive. (E4)

É gente demais para estressar a gente. Todo mundo! Aí, tem dia que a gente sai do sério. Numa oportunidade eu fiquei tão nervosa com o cliente que quebrei minha caneta com a mão. Lógico que não foi na frente dele, foi depois que ele saiu [risos]. (E10)

Para Couto (1987), os principais sintomas de estresse ocupacional são: nervosismo, ansiedade, irritabilidade, fadiga, angústia, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombro e indisposição gástrica, quando o indivíduo está sob pressão. O nervosismo acentuado relatado pelos caixas decorrente do estresse vivenciado no trabalho está associado ao tratamento que recebem dos clientes, que, na maioria das vezes, estão descontentes com o banco e enxergam no caixa bancário o representante da empresa, no qual querem descarregar toda a sua insatisfação.

5.4.7.2 Sensação de incompetência

Os relatos da maioria dos entrevistados pesquisados evidenciaram a sensação de incompetência como um sintoma mental decorrente da pressão no seu trabalho. Tal evidência está associada às metas altas e à dificuldade em atingi-las, pela não valorização do trabalho do caixa e, ainda, pela excessiva cobrança por resultados, os quais, quando não são alcançados, acabam gerando no bancário uma dúvida quanto à sua competência e ao seu profissionalismo. Os relatos a seguir descrevem essa evidência:

As metas cada dia estão mais altas e mais difíceis de serem alcançadas. Nós somos cobrados a todo momento, e aí, quando você não bate a meta num mês e em outro, a gente acaba questionando o nosso profissionalismo. Será que eu sou incompetente? Por que o outro vende e eu não consigo? (E3)

Tem dia que a gente sai do banco com sentimento de incompetência, sabe? Você trabalhou muito e acha que não fez nada. Porque o que importa para o banco é o quanto você vendeu. Então parece que tudo o que você fez no dia não valeu nada se você não vendeu produto do banco. (E5)

Bruno (2011) evidenciou em sua pesquisa que os bancários são submetidos a cobrança por metas cada vez mais difíceis de serem alcançadas e superadas e que são exigidas deles qualificações, como polivalência e flexibilidade. As metas abusivas forçam os bancários a adquirirem facilidade em vendas, sob o risco de não conseguirem a manutenção no emprego. O autor ainda evidencia que a principal causa de adoecimento físico e mental está na pressão para atingir as metas.

Para Jinkings (2006), o cotidiano de trabalho da grande maioria dos bancários é marcado por insegurança, ansiedade, pressão, forte intensidade do trabalho e medo de erro, que prejudicam sua saúde mental e física.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo tem por objetivo apresentar considerações baseadas nos dados coletados e no referencial teórico, que possibilitem responder ao objetivo proposto nesta pesquisa: Analisar e descrever os fatores potencialmente causadores de estresse no trabalho de caixas bancários que atuam nos quatro principais bancos privados localizados na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, tendo em vista a abordagem de Cooper, Sloan e Williams (1988).

O setor bancário foi um dos que mais se submeteram à reestruturação dos processos de trabalho e à implementação das mudanças nos modelos de gestão, o que suscitou significativas mudanças no trabalho dos bancários. Parte-se do princípio adotado nesta pesquisa de que o caixa bancário, inserido nessas mudanças, está vulnerável aos fatores de pressão no trabalho que podem conduzi-lo a um quadro de estresse ocupacional.

Diante dessa perspectiva, remeteu-se à questão central a ser respondida: Como estão configuradas as variáveis de pressão no trabalho de profissionais bancários que desempenham a função de caixa?

Para responder a essa questão, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagens quantitativa e qualitativa. Na etapa quantitativa, com o intuito de realizar a mensuração estatística dos dados coletados, foram aplicados e colhidos 227 questionários, representando um alcance de 70,94% da população. O questionário foi fundamentado no modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), com a finalidade de identificar e avaliar os fatores de pressão no trabalho, os sintomas físicos e mentais e as estratégias de combate ao estresse ocupacional. Os dados obtidos foram tratados de forma uni e bivariada, com base no *software* estatístico PASW 18 (*Analytics Software*), além do *Microsoft Excel*. Após a realização da etapa quantitativa, realizou-se a qualitativa, com o objetivo triangular os dados obtidos e de aprofundar as evidências. Nesta etapa, realizaram-se dez entrevistas semiestruturadas, com base em um roteiro de questões definido de acordo com os resultados evidenciados pela etapa quantitativa de pesquisa. As entrevistas foram

transcritas e o conteúdo foi submetido à análise de conteúdo proposta por Badin (1977).

O modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988) norteou o desenvolvimento da pesquisa. Este modelo contempla variáveis associadas ao estresse ocupacional, ou seja, fontes de pressão no trabalho, e à interpretação que o indivíduo faz dos eventos que ocorrem em sua vida que desencadeiam ou podem desencadear sintomas físicos e mentais, além de serem utilizados autores renomados na literatura para tratar do assunto.

Os resultados mais relevantes encontrados na pesquisa em relação às variáveis demográficas, ocupacionais e de hábitos de vida evidenciaram que o perfil dos caixas participantes da pesquisa, em sua maioria, é do sexo masculino, tem idade até 35 anos, casados, não possuem filhos, tem graduação completa, trabalha há mais de seis anos na instituição, cumpre um total de 40 horas semanais, não trabalha aos finais de semana e feriados, não fuma e fazem uso de bebida alcoólica variando de “às vezes” a “frequentemente”.

Todos os fatores de pressão do modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988) avaliados na pesquisa revelaram, na etapa quantitativa, alta pressão no trabalho dos caixas. Entre os fatores mais relevantes destacam-se papel gerencial, inter-relacionamento e fatores intrínsecos ao trabalho. Na categoria papel gerencial, os indicadores mais relevantes foram: “Os caixas percebem que a filosofia de gestão da alta gerência/diretoria é pautada pela obsessão e compulsão por resultados”; e “Grande parte das decisões relacionadas ao seu trabalho é tomada sem a sua participação”. Em relação à categoria inter-relacionamento, os indicadores mais relevantes foram: “O caixa, no desenvolvimento de suas atividades, tem sempre que estar disponível para atender as pessoas”; e “Sempre está convivendo com situações de tensão excessiva inerente às relações humanas no trabalho”. Na categoria fatores intrínsecos ao trabalho, destacam-se os indicadores relacionados a: “Sentimento de que o trabalho executado pelo caixa consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança”; e “Ele executa um trabalho complexo e o mesmo lhe deixa desgastado”.

Os resultados obtidos apresentaram que os caixas sofrem mais sintomas mentais do que físicos no trabalho, sendo estes sintomas físicos apresentados de forma leve. Os sintomas físicos mais recorrentes estão relacionados a: hábito de comer mais que o usual, fadiga e dor de cabeça. Entre os sintomas mentais, foram evidenciados: nervosismo acentuado, ansiedade e ímpetos de raiva.

Dentre as estratégias de combate ao estresse ocupacional, evidenciou-se que os caixas fazem mais uso de: discutir situações de dificuldades e tensão com colegas no trabalho, gozar férias regularmente e recorrer a *hobbies* e passatempos.

A análise bivariada da pesquisa em relação à pressão no trabalho *versus* dados demográficos e ocupacionais, evidenciou que os homens sentem mais pressão no trabalho do que as mulheres nos fatores de pressão estrutura e clima organizacional e interface casa e trabalho. Os fatores de pressão no trabalho relacionados a desenvolvimento na carreira *versus* interface casa e trabalho são mais frequentes nos caixas mais novos, com idade até quarenta anos do que nos mais velhos. Evidenciou-se que em relação a fatores intrínsecos ao trabalho *versus* tempo de trabalho na empresa os caixas que tem mais de seis anos de trabalho se sentem mais pressionados do que os que têm menos tempo de empresa e que este fato se repete ao fator de pressão interface casa e trabalho. Os dados obtidos revelaram que fatores de pressão intrínsecos ao trabalho, papel gerencial, inter-relacionamento, desenvolvimento na carreira, estrutura e clima organizacional e interface casa e trabalho pressionam muito os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica. Todavia, os caixas que não fazem uso de bebida alcoólica, conforme a pesquisa, recorrem mais ao uso de estratégias de combate ao estresse do que os que bebem. Ao fazer a correlação entre os grupos de gênero *versus* os indicadores de sintomas físicos e mentais, não se observou diferença significativa entre eles e os sintomas. Em relação às estratégias de combate ao estresse quando correlacionadas com o tempo de trabalho na empresa, evidenciou-se que os caixas que têm menos tempo de trabalho na empresa, até cinco anos, assim como os mais jovens, idade até quarenta anos, fazem maior uso de estratégias de combate ao estresse do que os caixas com mais tempo de trabalho na organização e os mais velhos, acima de quarenta anos.

Na etapa qualitativa, a partir da análise do conteúdo das 10 entrevistas realizadas, emergiram subcategorias relacionadas aos fatores de pressão no trabalho e aos sintomas mentais decorrentes do estresse ocupacional. Na categoria fatores intrínsecos ao trabalho, emergiram as subcategorias: volume e ritmo excessivos de trabalho, descontinuidade de tarefas por interrupção no trabalho e novas tecnologias incorporadas ao trabalho. Na categoria papel gerencial, evidenciaram-se as subcategorias: compulsão e obsessão por resultados e falta de autonomia para a tomada de decisões. Na categoria inter-relacionamento, emergiram as subcategorias: disposição para atender as pessoas, convívio com situações de tensão relativas às relações humanas e alta competitividade entre os pares. Na categoria desenvolvimento na carreira, emergiram as subcategorias: excessiva cobrança para desenvolver novas habilidades, insegurança no emprego e falta de valorização no trabalho. Na categoria estrutura e clima organizacional, emergiram as subcategorias: estabelecimento de metas em excesso e falta de funcionários que gera acúmulo de trabalho. Na categoria interface casa e trabalho, emergiu a subcategoria relacionada à dificuldade em se desligar do trabalho em casa. Os sintomas mentais mais recorrentes identificados nos depoimentos dos entrevistados foram: nervosismo acentuado e sensação de incompetência.

Evidenciou-se nesta pesquisa que é de suma importância que os bancos privados passem a adotar medidas para diminuir a pressão sobre o trabalho dos caixas. Apesar de todos eles figurarem entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil, a realidade vivenciada pelos bancários que atuam na função de caixa não é atraente. Forte pressão para bater metas, falta de autonomia para tomar decisões, compulsão por resultados, realização de várias atividades ao mesmo tempo e ter que lidar cotidianamente com situações de tensão excessiva em relação às relações humanas exprimem o quanto é sofrido e extenuante o trabalho desse profissional. Apesar dos lucros extraordinários desses bancos, não se percebe a intenção de adotar uma política de qualidade de vida no trabalho ou de práticas incentivadoras de estratégias de combate ao estresse.

As novas tecnologias no ambiente de trabalho são como um “fantasma” que rodeia e assombra o profissional aqui estudado, revelando-se como uma ameaça de tirar seu emprego e de pressioná-lo ainda mais. As instituições financeiras têm a clara

estratégia de obrigá-lo, por meio da fixação de rígidas metas, a oferecer e vender os meios eletrônicos de atendimento bancário. Esse tipo de pressão sugere existir um problema no estabelecimento dos princípios organizacionais estabelecidos pelos bancos pesquisados. Embora o discurso de tais bancos seja pautado pela valorização das pessoas, os resultados encontrados pela pesquisa evidenciam que os funcionários participantes do estudo estão expostos a uma série de fatores que podem conduzi-los ao estresse e, posteriormente, a doenças de ordem física e mental.

Apesar de parte da pesquisa ter sido abordada por meio de uma perspectiva qualitativa, considera-se que os achados encontrados nesse âmbito podem ser generalizados a partir de um ponto de vista analítico. Para Yin (1984), a generalização analítica diz respeito a um conjunto particular de resultados que permite gerar proposições teóricas passíveis de aplicação a outros contextos. Esse pressuposto reforça-se pelo conceito de isomorfismo (SCOTT, 2008) que considera as organizações tendendo convergir para práticas comuns de gestão. Significa dizer que as organizações respondem de forma semelhante a outras organizações que estão de alguma maneira ajustadas ao ambiente. Não obstante a importância e o sentido pertinentes a essa colocação, reitera-se que o roteiro de entrevista para a realização da etapa qualitativa foi elaborado a partir dos dados obtidos pela etapa quantitativa da pesquisa, recomendando-se, portanto, que a sua adoção, para a realização de outros estudos, passe pelas adaptações que se fizerem necessárias.

Para a academia, sugere-se a continuação dos estudos relacionados ao estresse organizacional envolvendo outros bancos privados de menor porte que os escolhidos nesta pesquisa. Sugere-se também realizar pesquisas com os bancos públicos a fim de complementar e/ou confrontar os dados obtidos nesta pesquisa. A pesquisa envolvendo essa temática também poderia ser aplicada a outros bancários e funcionários de cargos diferentes dos caixas (gerentes e supervisores). Sugere-se também a aplicação da pesquisa a empresas financeiras e a correspondentes bancários, cujos funcionários têm funções e tarefas muito semelhantes às dos bancários. Por fim, recomenda-se estabelecer conexões com outros temas paralelos ao estresse organizacional, como: comprometimento, prazer e sofrimento, vínculos organizacionais, síndrome de *burnout* e assédio moral. Sugere-se ainda que seja

reavaliada a categoria papel gerencial que apresentou um valor de alfa de *Cronbach* insatisfatório.

Como recomendação às organizações pesquisadas, sugere-se que repensem sua política de desenvolvimento humano, seus valores e seus princípios empresariais, trazendo para mais perto o caixa bancário nas tomadas de decisão e na valorização do seu trabalho; que repensem também sua estratégia de negócio em relação à cobrança e ao estabelecimento de metas em excesso que desencadeiem nestes profissionais a obsessão e a compulsão por resultados que passem por cima dos valores humanos, éticos e causam competição exarcebada entre os colegas de trabalho; e que tenham maior cuidado a respeito da busca da eficiência organizacional, “o fazer mais com menos”, que tem gerado desastrosa diminuição do quadro de funcionários, levando-a uma sobrecarga de tarefas e atividades para aqueles que permaneceram na organização. Evidenciou-se neste estudo que os fatores estressores, se prolongados por um período, podem levar o indivíduo ao estresse, desencadeando sintomas físicos e mentais que prejudicam seu desempenho profissional, impactam sua saúde e causam sintomas organizacionais prejudiciais ao crescimento e desenvolvimento da empresa. Em resumo, sugere-se que os bancos privados pesquisados não direcionem seus esforços somente para o alcance da maximização do lucro, mas que despendam, efetivamente, esforços para melhorar as condições de trabalho do pessoal, mediante a adoção de políticas que gerem, de fato, o desenvolvimento humano e uma saudável relação entre a empresa a chefia e os caixas.

Para o Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, sugere-se tomar conhecimento dessa pesquisa e traçar estratégias de combate, frente aos bancos, no intuito de minimizar os fatores de pressão identificados no trabalho dos caixas.

Esta pesquisa contribuiu para a consolidação dessa importante corrente do comportamento humano nas organizações, além de ampliar os estudos relacionados ao estresse ocupacional para a categoria bancária. É importante do ponto de vista da organização do trabalho dos caixas bancários, cujos resultados ampliaram o conhecimento sobre a vivência do dos caixas para o Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, além de possibilitar aos sujeitos de pesquisas conhecerem

os principais fatores que causam pressão em seu trabalho, para que possam desenvolver estratégias para combatê-los.

REFERÊNCIAS

- ACCORSI, A. **Automação: bancos e bancários**. 1990. 127 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1990.
- ALBRECHT, K. **O Gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Tradução de José Ricardo Brandão Azevedo. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1990. 291 p.
- ALVES, K. L. F. **Análise de sobrevivência de bancos privados no Brasil**. 2009. 83 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2009.
- ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Pioneira. Thomson Learning, 2004. 203 p.
- ANAUT, M. **A resiliência: ultrapassar os traumatismos**. Lisboa: CLIMEPSI, 2005. 160 p.
- ANTUNES, L. R. **Reestruturação produtiva e sistema bancário: movimento sindical bancário brasileiro nos anos 90**. 2001. 270 f. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) – Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2001.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** 13. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2008. 216 p.
- ARAÚJO, A. L. **Estresse ocupacional e burnout: um estudo com professores de um curso de graduação em enfermagem de uma instituição privada em Minas Gerais**. 2011. 124 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS – ANBIMA. **CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL ANBIMA – SÉRIE 10**. Disponível em: <<http://certificacao.anbid.com.br/cpa10.asp>>. Acesso em: 19 jun. 2014.
- AYRES, K. V. Tecno-stress: um estudo em operadores de caixa de supermercado. **XXIV ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. 2000**. Florianópolis. Anais... Florianópolis, 2000.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. **Bancos Múltiplos**. 2014a. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/bm.asp>>. Acesso em: 07 mar. 2014.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. **Sisbacen**. 2014b. Disponível em: <<http://www4.bcb.gov.br/top50/port/top50.asp>>. Acesso em: 29 set. 2014.

- BARBOSA, D. Os 13 maiores lucros dos bancos brasileiros em 2012. **Exame**, São Paulo, fev. 2013. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/os-13-maiores-lucros-dos-bancos-brasileiros-em-2012>>. Acesso em: 13 ago. 2013.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 225 p.
- BATEMAN, T. S.; STRASSER, S. A cross-lagged regression test of the relationship between job tension and employee satisfaction. **Journal of Applied Psychology**, v. 68, p. 439-445, 1983.
- BENDASSOLLI, P. F. **Trabalho e identidade em tempos sombrios**. São Paulo: Ideias & Letras, 2007. 310 p.
- BRAGA, C. D.; ZILLE, L. P. Estresse Ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília, 2001.
- BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. In: **Saúde dos Bancários / organização Laerte Idal Sznelwar**. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude LTDA, 2011.
- BRUSCHINI, C. Gênero e trabalho feminino no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? (Brasil, 1985 a 1995). In: ROCHA, M. I. B. da (Org.). **Trabalho e gênero: mudanças, permanências e desafios**. Campinas: Ed. 34, 2000. p. 13-58. Disponível em: <http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/outraspub/trabalhogenero/TG_p13a58.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2014.
- CABRAL, J. C. **Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho de profissionais de cozinha: um estudo em restaurantes de Belo Horizonte**. 2009. 157 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.
- CAMPELLO, J. C. **Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre**. 2004. 221 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall. 2002. 242 p.
- CHURCHILL JR., G. A. A. Paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, Chicago, v. 16, n. 1, p. 64-73, 1979.

CINTRA, M. A. M.; FREITAS, M. C. P. O processo recente de concentração financeira nos principais países desenvolvidos. **Indicadores IESP**, São Paulo, v. 7, n. 67, mar./abr. 1998.

CODO, W.; RAMOS, F.; VASQUES-MENEZES, I. (2003). **Saúde Mental e Trabalho dos Bancários (Bancos Públicos)**. Sindicato dos bancários de Brasília. Brasília-DF

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. O que é *Burnout*. In: CODO, W. (Coord.). **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis, RJ, 2006, p. 237-254.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO – CONTRAF. **Pesquisa da Contraf-CUT e Dieese sobre emprego repercute em todo país**. 2012. Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=31508>>. Acesso em: 20 set. 2013.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO Financeiro – CONTRAF. **Entre ganância e irresponsabilidade com a vida das pessoas**. 2014. Disponível em: <<http://contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=37318>>. Acesso em: 12 fev. 2014.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO – CONTRAF. **Bancos cortam 1.024 empregos em janeiro e rotatividade reduz salários**. 2014. Disponível em: <<http://contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=37536>>. Acesso em: 27 fev. 2014.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO – CONTRAF. **Novas tecnologias beneficiam bancos e prejudicam bancários e clientes**. 2014. Disponível em: <<http://contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=39063>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

CONTO, F. **Estresse laboral e suas implicações no processo de cuidar e do autocuidado da equipe de enfermagem**. 2013. 172 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

COOPER, C. L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

COOPER, C.; SLOAN, S.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator management guide**. London: Thorbay Press, 1988.

COSTA, C. W. G. S. **Fatores estressores no ambiente de trabalho docente: uma investigação em uma universidade privada**. 2004. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2004.

COSTA, F. P. **Fatores de pressão no trabalho gerencial**: um estudo em uma grande usina siderúrgica brasileira. 2009. 125 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

COSTA, F. P.; HONÓRIO, L. C. Fatores de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse ocupacional: avaliando os gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira. In: II ENCONTRO de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho – EnGPR, 2009, Curitiba, PR. **Anais...** Curitiba: ENGPR, 2009.

COUTO, H. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987. 189 p.

COUTO, H. A.; MORAES, L. F. R. Stress no trabalho, fatores psicossociais e alta incidência de LER/DORT entre operadoras de caixa de supermercado: um estudo de caso. **XXIII ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**. 1999. Foz do Iguaçu. Anais... Foz do Iguaçu, 1999.

COUTO, H. A.; **O fenômeno LER/DORT no Brasil**: natureza, determinantes e alternativas das organizações e dos demais atores sociais para lidar com a questão. Belo Horizonte: Centro de Pesquisas e Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, 2000 (Tese de Doutorado em Administração).

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 1999. 160p.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001. 158 p.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. **Consequências da reestruturação produtiva dos bancos sobre os bancários**. São Paulo: DIEESE, 1997.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. **Reestruturação Produtiva Reduz Emprego nos Bancos**. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/esp/estjul97.xml>>. Acesso em: 08 ago. 2013.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. **Um novo cenário para o setor financeiro no Brasil**. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/2013/notaTec123CenarioSetorFinanceiro.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2013.

DIAS, S. M. O. **Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira**: um estudo com profissionais de Tecnologia da Informação (TI). 2008. 170 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2008.

DIZ, A. M. D. Fatores estresantes del escenario laboral docente em La escuela media. In: PANAIÁ, M. (Org.). **Competitividad y salud ocupacional**. Buenos Aires: Editorial La Colmena, 2002, p. 221-226.

ELY, H. B. **Qualidade nos bancos**: um estudo sobre o aspecto participativo das novas formas de gestão. 1995. 195 f. Dissertação (Mestrado em Educação e Trabalho) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1995.

FARIA, J. H. O sequestro da subjetividade e as novas formas de controle psicológico no trabalho: uma abordagem crítica ao modelo toyotista de produção. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001, Campinas. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2001. CD-ROM.

FARIA, M. A. P.; SANT'ANNA, A. S. Trabalho enriquecidos, trabalhos empobrecidos? **Caderno de ideias**, Nova Lima, ano 6, n. 17, nov. 2006.

FERREIRA, J. B. **Trabalho, sofrimento e patologias sociais**: estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública. 2007. 189 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília UnB, Brasília, 2007.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo, 2008. cap. 1, p. 21-73.

FIGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. Estresse: possibilidades e limites. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Orgs.). **Saúde mental & trabalho**: leituras. Petrópolis: Vozes, 2002, p. 112-129.

FONSECA, T. M. G. **Modos de trabalhar, modos de subjetivar**: tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso. Porto Alegre: UFRGS, 2002. 222 p.

FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Brasília: Líber Livro, 2008.

FREITAS, M. E. Contexto Social: O mundo do trabalho, a família e os "eternos" adolescentes. **RAE Light**. v. 5, n. 2, p. 2-6, 1998.

GAMA NETO, R. B. Plano Real, privatização dos bancos estaduais e reeleição. In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 26, n. 77, p. 129-149, out. 2011.

GEHM, T. C. **As transformações no sistema bancários e a hostilidade nas condições de trabalho**: um olhar a partir do banco do Brasil. 2013. 135 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2013.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GRISCI, C. L. I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, v. 6, n. 12, p. 160-200, jul./dez. 2004.

GRISCI, C.L.I. Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 1, p. 2008.

GUILHERME, M. S. **Ser ou estar bancário?** A reestruturação produtiva e suas consequências para os bancários e o movimento sindical bancário. 2013. 231 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Programa de Pós-graduação em Política Social, Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

HAIR JR., J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Bookman, 2005.

HELOANI, J. R. **Gestão e organização no capitalismo globalizado:** história da manipulação psicológica no mundo do trabalho. São Paulo: Atlas, 2003. 240 p.

HOEFEL, M. G. **Processo saúde-enfermidade-trabalho:** síndrome do sobrevivente (estudo de caso no setor financeiro). 2003. Tese (Doutorado) – Faculdade de Sociologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

HOFFMAN, A. **Los gráficos en La gestiones.** Barcelona: Técnicos, 1994.

HONÓRIO, L. C. **Cisão e participação:** impactos sobre a qualidade no trabalho de uma empresa de telefonia celular. 1998. 199 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1998.

IZUMI, P. K. **O bancário e a exigência de uma nova qualificação.** São Paulo: EDUC, 1998. 176 p.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 93-105, jan./jun. 2006.

JINKINGS, N. **O Mister de fazer dinheiro:** automação e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo: Boitempo, 1995. 136 p.

JINKINGS, N. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006.

JUNCKES, I. J. **O sindicalismo novo dos bancários na reestruturação financeira dos anos noventa no Brasil.** 2004. 336 f. Tese (Doutorado em Sociologia Política) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

KARASEK, R. *et al.* The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. Educational Publishing Fundation. **Journal of Occupational Health Psychology**, Batavia, v. 3, n. 4, p. 322-355, 1998.

KILESSE, S. S. **Trabalho e estresse ocupacional**: estudo com jornalistas de uma empresa em Belo Horizonte. 2009. 93 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009.

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, set./dez. 2012.

KOLTERMANN, I. T. A. **Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários**. 2005. 61f. Dissertação (Mestrado em Saúde e Comportamento – Universidade Católica de Pelotas UCPeL, Pelotas, 2005.

KOTERMANN, I. T. A. P. *et al.* Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Revista Saúde (Santa Maria)**, Rio Grande do Sul, v. 37, n. 2, p. 33-48, jul./dez. 2011.

LAZARUS, R. S. Psychological stress in the workplace. In: CRANDALL, R.; PERREWÉ P. L. (Orgs.). **Occupational stress**: a handbook. Washington: Taylor & Francis, 1995, p. 3-14.

LAZARUS, R.; FOLKMAN, S. **Stress appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984. 456 p.

LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008.

LIMA, M. E. Violência e reestruturação bancária: o caso do Banco do Brasil. **Saúde mental e trabalho**, v. 1, n. 1, p. 28-42, 2000.

MACHADO, E. **Reestruturação bancária e precarização do trabalho nos anos 1990**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2012.

MALHOTRA, N. K. **Marketing research**: an applied orientation. 2. ed. New Jersey: Prentice Hall, 1996. 890 p.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. Porto Alegre: Bookman, 2001. 720 p.

MARTINS, D. A. **Estresse ocupacional e qualidade de vida em trabalhadores de manutenção de aeronaves de uma instituição militar brasileira**. 2005. 248 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2005.

MENAGHAN, E. G. The daily grind: work stressors, family, patterns, and intergenerational outcomes. In: AVISON, R. W.; GOTLIB, I. H. (Orgs.). **Stress and**

mental health contemporary issues and prospects for the future. New York: Plenum Press, 1994.

MERLO, A. R. C; BARBARINI, N. Reestruturação Produtiva no Setor Bancário Brasileiro e Sofrimento dos Caixas Executivos: Um Estudo de Caso. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, jan./jun. 2002.

MINAYO, C.S. O desafio da pesquisa social. *In*: MINAYO, C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2010.

MONTAÑO, C.; DURIGUETTO, M. L. **Estado, classe e movimento social.** São Paulo: Cortez Editora, 2010. 384 p.

MORAES, L. R. F.; KILIMNIK, Z. M. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho:** uma abordagem de diagnóstico comparativo. Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, 1994. Relatório de Pesquisa.

MOULATLET, E. M.; *et al.* **Hipertensão arterial sistêmica em motoristas de caminhão.** Cad. Saúde Pública. 2010. P. 252-258.

NAKAYAMA, M. K. **A influência da cultura organizacional na predisposição do gerente ao estresse ocupacional.** 1997. 168 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

NASCIMENTO, M. M. R. **Organização do trabalho bancário de suporte e atendimento e vivências de sofrimento.** 2012. 124 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

NORMAN, G. Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. **Advances in Health Sciences Education: theory and practice**, v. 15, n. 5, p. 625-632, 2010.

OLIVEIRA, F. A.; KILIMNIK, Z. M. Avaliação dos fatores de pressão no trabalho médico e sua relação com o estresse: um estudo em uma unidade de ultrassonografia da rede pública em comparação com unidades da rede privada. **Revista de Administração da FEAD-Minas**, Belo Horizontes, v. 4, n. 1, p. 105-124, jun. 2007.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE – OMS. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>>. Acesso em: 1 jul. 2013.

PÁDUA, L. M. *et al.* O estresse ocupacional: o caso de uma instituição financeira e uma fundação de pesquisa e desenvolvimento. *In*: SIMPÓSIO DE EXCELENCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA. – SEGeT, 11., 2006, Resende. **Anais...** Resende: AEDB, 2006.

PAFARO, R. C.; MARTINO, M. M. F. estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 38, n. 2, jun. 2004.

PAGÈS, M. et al. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1997. 234 p.

PAIVA, K. C. M. **Qualidade de vida no trabalho e Stress de profissionais docentes**: uma comparação entre o público e o privado. 1999. 185 f. Dissertação. (Mestrado em Administração) – Centro de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

PAIVA, K. C. M.; SARAIVA, L. A. S. Estresse ocupacional de docentes do ensino superior. **R. Adm**, São Paulo, v. 40, n. 2, p. 145-158, abr./jun. 2005.

PAIVA, K. C. M. et al. Estresse ocupacional e *Burnout* de jovens trabalhadores. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

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

PAPARELLI, R. Desgaste mental dos bancários no mundo das fusões. In: SZNELWAR, L. I. (Org). **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher do Brasil/Editora Gráfica Atitude, 2011.

PENNELLA, I. **LER**: uma jornada de sofrimento no trabalho bancário. 2000. 198 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

PERUZZO, S. M. A saúde mental no trabalho e o trabalho bancário. **Revista Eficaz**, Maringá, v. 1, 2011.

PORTELA, R. R. **Estresse ocupacional**: estudo com gerentes de cooperativas do Sistema Unimed no interior mineiro. 2011. 115 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011.

REGO, V. B. **Adoecimento psíquico no trabalho bancário**: da prestação de serviços à (de) pressão por vendas. Brasília: Editora Ex Libris, 2011. 997 p.

RESENDE, P. T. V.; SOUSA, P. R.; SILVA, J. V. R. Fontes de tensão e estresse nos caminhoneiros brasileiros: uma análise a partir do modelo occupational stress indicator. In: SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES – SIMPOI, 8., 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FGV, 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995. 204 p.

RODRIGUES, A. C. **O Emprego Bancário no Brasil e a Dinâmica Setorial (1990 a 1997)**. 1999. 168 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 1999.

ROMANELLI, G. **O Provisório Definitivo: trabalho e aspirações de bancários de São Paulo**. 1978. 207 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Departamento de Ciências Sociais, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1978.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. *In*: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

SALES, A. S. **Modelos de duração para explicar falências bancárias no Brasil (1994-1998): fragilidade financeira e contágio**. *In*: Concurso de Monografia. Brasília: IPEA, 2005. 62 p.

SALVIANO JUNIOR, C. **Bancos estaduais: dos problemas crônicos ao PROES**. Brasília (DF): Banco Central do Brasil, 2004.

SANTOS, M. A. F.; **Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho**. 2009. 222 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SANZOVO, C. É; COELHO, M. E. C. Estressores e estratégia de *coping* em uma amostra de psicólogos clínicos. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 24, n. 2, p. 227-238, abr./jun. 2007.

SATO, L. Subjetividade, saúde mental e trabalho. *In*: RUIZ, R. (Org.). **Um mundo sem LER é possível**. Montividió: REL-UNITA, 2003. p. 62-76.

SEGNINI, L. **Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero**. São Paulo: EDUSP, 1998. 211 p.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 67, p. 185-213, ago. 1999.

SELYE, H. **The stress of life**. Toronto: McGraw-Hill, 1956. 324 p.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SILVA, M. A. **Estresse e burnout: um estudo com professores do CEFET-MG**. 2011. 144 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011.

SILVA, M. C. **A Síndrome de *Burnout* e o trabalho de professores de uma escola pública mineira do ensino fundamental**. 2013. 109 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte. 2013.

SILVA, R. A. Computadores, Digitação e caixas: a automação bancária em questão. *In: Silva, R. A.; LEITE, M. P. (Orgs.). Modernização Tecnológica, Relações de Trabalho e Práticas de Resistência*. São Paulo: Iglu, 1991.

SPECTOR, P. E. **Summated rating scale construction**: an introduction. Newbury, Park, CA: SAGE, 1992. 72 p. (Quantitative Applications in Social Sciences, 82).

TAMAYO, Á. (Org.). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: All Books, 2008. p. 75-106.

TANURE, B. et al. Fontes de tensão no Olimpo empresarial brasileiro: tempo de menos, mudanças e sobrecarga demais, muito orgulho, e o peso do teatro corporativo. *In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.*

TANURE, B.; CARVALHO NETO, A.; ANDRADE, J.O. Fontes de tensão no olimpo empresarial brasileiro: tempo de menos, mudanças e sobrecarga demais, muito orgulho e o peso do teatro corporativo **Anais....** *In: XXXI Encontro da ANPAD. n. 31, 2007, Rio de Janeiro.*

TANURE, B. et al. Estresse, doença do tempo: um estudo sobre o tempo espremido dos altos executivos brasileiros. *In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.*

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 175 p.

URDAN, A. T. Avaliação empírica da escala SERVQUAL em serviços hospitalares: uma crítica e réplica ao estudo de Vinícius Sittoni Brasil. *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 19., 1995, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 1995.*

VELOSO, H. M. Transformações do trabalho e fontes de pressão: uma análise dos modelos de pesquisa de estresse ocupacional frente à realidade bancária. **Revista Gestão e Conhecimento (PUC – Minas)**, Poços de Caldas, v. 1, jul./nov. 2004.

VELOSO, H. M.; PIMENTA, S. M. Fontes de pressão a as novas configurações de trabalho: uma discussão sobre os modelos de análise estresse ocupacional frente à realidade bancária. *In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – EnANPAD, 28., 2004, Curitiba. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2004.*

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 96 p.

YIN, R. K. **Case study research: design and methods**. London: Sage, 1984.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. 253 f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

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, maio/ago. 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa	126
APÊNDICE B – Identificação das variáveis no questionário aplicado	133
APÊNDICE C – Roteiro de entrevista	134
APÊNDICE D – Termo de consentimento Livre e Esclarecimento (TCLE)	137

APÊNDICE A – Questionário de pesquisa

Prezado(a) Senhor(a),

Encaminhamos-lhe um questionário para levantar dados sobre os fatores de pressão no trabalho dos caixas desta empresa. Este questionário visa subsidiar a elaboração de uma dissertação de mestrado. Solicitamos a sua colaboração no sentido de responder ao presente questionário.

A sua participação é fundamental para a realização desta pesquisa, pois somente com a sua cooperação poderemos obter as informações necessárias para a identificação dos fatores de pressão presentes nas suas atividades. Ao responder ao questionário, leve em consideração as seguintes orientações gerais:

- Não assine seu nome, uma vez que os dados serão tratados na sua totalidade.
- Responda cada item de forma precisa e franca, condição essencial para a confiabilidade dos resultados.
- Responda As questões pensando em sua vivência e experiência profissional.
- Utilize caneta para marcar suas opções.
- Assinale a resposta que naturalmente ocorre em sua mente.
- Assinale apenas uma resposta para cada questão.
- Trabalhe rapidamente, preenchendo o questionário na sequência.
- Em caso de alteração de resposta, faça um círculo na resposta errada e marque nova resposta.

Para garantir a confiabilidade dos resultados, **nenhuma questão deverá ficar sem a devida resposta**. Portanto, ao final, repasse cada questão para verificar se respondeu a todas.

Agradecemos-lhes o apoio e a participação, e colocamo-nos A disposição para mais esclarecimentos.

Prof. Dr. Luiz Carlos Honório
Orientador — Faculdade Novos Horizontes

Ramon Silva Peres
Mestrando — Faculdade Novos Horizontes

SEÇÃO 1: DADOS DEMOGRAFICOS / OCUPACIONAIS / HÁBITOS DE VIDA

Esta seção do questionário pesquisa dados que caracterizam a sua história de vida. Por favor, marque a alternativa adequada ao seu caso.

1.1 - Sexo:

1. () Masculino

2. () Feminino

1.2 - Cargo/Função:

() Caixa

1.3 - Faixa etária:

1. () Até 25 anos

2. () De 26 a 30 anos

3. () De 31 a 35 anos

4. () De 36 a 40 anos

5. () De 41 a 45 anos

6. () Acima de 46 anos

1.4 - Estado civil:

1. () Solteiro

2. () Casado

3. () Separado

4. () Viúvo

1.5 - Número de filhos:

1. () Nenhum

2. () 1 filho

3. () 2 filhos

4. () 3 filhos

5. () 4 filhos

6. () 5 filhos

7. () Mais de 5 filhos

1.6 - Escolaridade:

1. () Graduação incompleta

2. () Graduação completa

3. () MBA/Especialização incompleta

4. () MBA/Especialização completa

5. () Mestrado incompleto

6. () Mestrado completo

7. () Doutorado incompleto

8. () Doutorado completo

1.7 - Tempo de trabalho na empresa:

1. () Há menos de 1 ano

2. () De 1 a 5 anos

3. () De 6 a 10 anos

4. () De 11 a 15 anos

5. () De 16 a 20 anos

6. () Mais de 20 anos

1.8 - Horas semanais de trabalho na empresa:

1. () Até 40 horas
2. () De 41 a 50 horas
3. () De 51 a 60 horas
4. () Mais de 60 horas

1.9 - Frequência de trabalho aos sábados, domingos e feriados.

1. () Nunca
2. () Raramente
3. () As vezes
4. () Frequentemente 5. () Sempre

1.10 - Você fuma?

1. () Sim
2. () Não

1.11 - Se sim, quantos cigarros, em média, por dia?

1. () Até 10 por dia
2. () De 11 a 20 por dia
3. () Mais de 20 por dia

1.12 - Você toma bebida alcoólica?

1. () Sim
2. () Não

1.13 - Se sim, durante a semana, com que frequência você tem bebido atualmente?

1. () Nunca
2. () Raramente
3. () As vezes
4. () Frequentemente 5. () Sempre

1.14 - Com que frequência você faz exames médicos para averiguar seu estado de saúde?

1. () De 6 em 6 meses
2. () De ano em ano
3. () De 18 em 18 meses
4. () De 2 em 2 anos
5. () Não costumo fazer exames de acompanhamento.

SEÇÃO 2: FATORES DE PRESSÃO DECORRENTES DO TRABALHO DO CAIXA

Os itens abaixo discriminam sentimentos que você manifesta em relação ao seu contexto de trabalho. Assinale um "X" no espaço reservado a cada sentença, tendo em vista a frequência com que tais sentimentos são manifestados por você. Lembre-se de que o número 1 representa "Nunca" e o número 5, "Sempre". Por favor, não deixe qualquer item sem resposta!

	1	2	3	4	5				
	Nunca	Raramente	As vezes	Frequentemente	Sempre				
Item	Aspectos relacionados ao meu trabalho				1	2	3	4	5
2.1	Executo um trabalho complexo e o mesmo me deixa desgastado.								
2.2	Tenho experimentado situações de inibição da autenticidade no exercício das minhas atividades.								
2.3	A falta de oportunidades para capacitação tem me deixado nervoso.								
2.4	Percebo que a filosofia da alta gerência/diretoria é pautada pela obsessão e compulsão por resultados.								
2.5	Tenho dificuldades de compatibilizar os compromissos de trabalho com os compromissos sociais e de lazer.								
2.6	Sinto nervosismo em ter que me manter atualizado com as mudanças tecnológicas.								
2.7	Esta empresa estabelece metas de trabalho em excesso, gerando em mim grande desgaste para o seu desenvolvimento, acompanhamento e avaliação.								
2.8	A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor.								
2.9	Já presenciei nesta empresa a ocorrência de situações de alto impacto emocional, como assalto, morte e acidente fatal, entre outras de mesma natureza.								
2.10	Grande parte das decisões relacionadas ao meu trabalho é tomada sem a minha participação.								
2.11	Sinto-me pressionado a desenvolver novas competências gerenciais para lidar com as estratégias atuais de expansão da empresa.								
2.12	As minhas atividades geram uma excessiva carga de trabalho, diminuindo o tempo de convívio com a minha família.								
2.13	A tecnologia no meu trabalho tem me sobrecarregado muito (ex.: e-mail, software, sistemas integrados de gestão etc.).								

Item	Aspectos relacionados ao meu trabalho	1	2	3	4	5
2.14	É normal que as empresas queiram fazer mais com o mínimo, porém nesta organização essa situação é exagerada.					
2.15	No meu trabalho, constantemente tenho que interagir com pessoas de difícil relacionamento.					
2.16	Eu sinto que a minha relação de emprego é insegura/ instável.					
2.17	A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante.					
2.18	Não consigo desligar-me do trabalho mesmo estando em casa.					
2.19	Tenho receio de ser promovido além das minhas capacidades.					
2.20	Prazos apertados são rotina no meu trabalho, acarretando-me grande incômodo e tensão.					
2.21	No desenvolvimento das minhas atividades, tenho que estar sempre disponível para atender as pessoas.					
2.22	Sou estimulado constantemente a me preocupar com a concorrência, por meio de palavras de ordem, slogans e práticas exageradamente competitivas.					
2.23	Nesta empresa, tenho possibilidades de crescimento na carreira.					
2.24	Vivencio conflitos por ter que, ao mesmo tempo, ser inovador e estar sujeito As normas da organização.					
2.25	Tenho vontade de melhorar a qualidade de vida, mas não tenho tempo de fazê-lo, porque sou absorvido pelo trabalho.					
2.26	Convivo com situações de tensão excessiva inerentes As relações humanas no trabalho.					
2.27	O trabalho que executo consiste na realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança.					
2.28	Tenho recebido apoio e orientação inadequados dos meus superiores.					
2.29	Sinto ausência de apoio emocional fora do meu ambiente de trabalho.					
2.30	Sinto-me incomodado por meu desempenho ser pouco valorizado na empresa.					
2.31	Conviver com "espalha-brasas" (indivíduo estressado, ansioso, desequilibrado emocionalmente) é significativa fonte de tensão no meu ambiente de trabalho.					

SEÇÃO 3: SINTOMAS FÍSICOS E MENTAIS

Os itens abaixo identificam sensações que alguém pode experimentar em sua vida. Assinale um "X" no espaço reservado a cada sentença, tendo em vista a frequência com que tais sensações são experimentadas por você nos últimos 3 meses. Lembre-se de que o número 1 representa "Nunca" e o número 5, "Sempre". Por favor, não deixe qualquer item sem resposta!

1	2	3	4			5
Nunca	Raramente	As vezes	Frequentemente			Sempre
Item	Indicadores	1	2	3	4	5
3.1	Comer mais do que o usual.					
3.2	Nervosismo acentuado.					
3.3	Ansiedade.					
3.4	impetos de raiva.					
3.5	Angústia.					
3.6	Respiração ofegante.					
3.7	Fadiga.					
3.8	Irritabilidade fácil.					
3.9	Períodos de depressão.					
3.10	Dor de cabeça.					
3.11	Insônia.					
3.12	Beber mais do que o usual.					
3.13	Dor nos músculos do pescoço e ombros.					
3.14	Dor no peito.					
3.15	Palpitações.					
3.16	Indisposição gástrica ou dor no estômago.					
3.17	Nó na garganta.					
3.18	Fumar mais do que o usual.					
3.19	Tontura, vertigem.					
3.20	Falta de apetite.					
3.21	Perda e/ou oscilação do senso de humor.					
3.22	Tremedeira muscular.					
3.23	Sensação de pânico.					

SEÇÃO 4: ESTRATÉGIAS DE COMBATE AO ESTRESSE ORGANIZACIONAL

Usualmente, as pessoas utilizam determinadas estratégias para lidar com as fontes potenciais de pressão e estresse decorrentes do trabalho que realizam. Nesta seção, você deve indicar a frequência com que utiliza as alternativas discriminadas a seguir, lembrando-se de que o número 1 representa "Nunca" e o número 5, "Sempre". Por favor, não deixe qualquer item sem resposta!

1	2	3	4	5			
Nunca	Raramente	As vezes	Frequentemente	Sempre			
Indicadores			1	2	3	4	5
4.1	Recorrer a <i>hobbies</i> e passatempos.						
4.2	Tentar resolver objetivamente, isto é, de forma não emotiva, a situação.						
4.3	Gozar férias regularmente.						
4.4	Conversar com amigos.						
4.5	Planejar as atividades.						
4.6	Expandir interesses e atividades fora do trabalho.						
4.7	Realizar exercícios físicos regulares.						
4.8	Definir prioridades e tê-las como referência ao lidar com problemas.						
4.9	Descansar regularmente durante a semana.						
4.10	Procurar apoio social sempre que possível.						
4.11	Gerenciar efetivamente o próprio tempo.						
4.12	Distanciar-se do problema e pensar sobre a situação.						
4.13	Concentrar-se em problemas específicos (atenção seletiva).						
4.14	Discutir situações de dificuldades e tensão com colegas no trabalho.						

APÊNDICE B – Identificação das variáveis no questionário aplicado

VARIAVEIS DEMOGRAFICAS E OCUPACIONAIS E DE HABITOS DE VIDA		QUESTÕES
DEMOGRAFICAS - OCUPACIONAIS		1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9
HABITOS DE VIDA		1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15
PRESSÃO NO TRABALHO		QUESTÕES
Fatores de Inter-relacionamento PRESSÃO Carreira	Fatores Intrínsecos ao Trabalho	2.1, 2.6, 2.13, 2.20, 2.27
	Papel Gerencial	2.4, 2.10, 2.17, 2.28
	Desenvolvimento na Carreira	2.8, 2.15, 2.21, 2.26, 2.31
	Estrutura e Clima Organizacional	2.3, 2.11, 2.16, 2.19, 2.23, 2.30
	Interface Casa e Trabalho	2.2, 2.7, 2.9, 2.14, 2.22, 2.24
		2.5, 2.12, 2.18, 2.25, 2.29
SINTOMAS		QUESTÕES
FISICOS		3.1, 3.6, 3.7, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.22.
MENTAIS		3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.8, 3.9, 3.21, 3.23.
ESTRATÉGIAS DE COMBATE AO ESTRESSE OCUPACIONAL		QUESTÕES
INDICADORES DAS ESTRATÉGIAS DE COMBATE		4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13, 4.14

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista

Sexo: () masculino () feminino

Faixa Etária: _____

Escolaridade: _____

Tempo de trabalho na empresa: _____

Faz de uso de bebida alcoólica: () sim () não

1) A pesquisa mostrou que o que mais pressiona o caixa é o que diz respeito a filosofia de gestão na empresa. O que você me diz a respeito?

2) Outro indicador evidenciado na pesquisa, ainda relacionado ao papel gerencial, foi que grande parte das decisões relacionadas ao trabalho do caixa são as tomadas de decisões sem a sua participação. Como você se sente em relação a isso?

3) A pesquisa evidenciou que o fator inter-relacionamento também está pressionando os caixas. Esse fator diz respeito à relação do caixa com seu gestor, seus pares e os clientes da organização. Como você avalia isso?

4) Ainda em relação ao fator inter-relacionamento, a pesquisa mostrou que um fator de pressão no trabalho do caixa é que ele tem que estar sempre disponível para atender as pessoas. Me fale sobre isso.

5) O fatores de pressão intrínsecos ao trabalho estão relacionados ao volume de trabalho, novas tecnologias incorporadas, além do ritmo e natureza da tarefa que se executa. Esse fator de pressão foi evidenciado na pesquisa. Me fale a respeito disso.

6) A pesquisa mostrou que o caixa se sente pressionado a desenvolver novas competências para lidar com as estratégias atuais de expansão da empresa. Como você avalia isso?

7) Em relação ao fator de pressão estrutura e clima organizacional, os caixas pesquisados evidenciaram que a empresa estabelece metas de trabalho em

excesso, gerando neles grande desgaste para o seu desenvolvimento. Qual é o seu sentimento em relação a isso?

8) Em relação aos sintomas mentais decorrentes da pressão o trabalho, os caixas se sentem mais pressionados do ponto de vista mental, com destaque para o nervosismo acentuado. Fale para mim sobre este tipo de situação quando ela ocorre.

9) Os caixas mais novos, ou seja, com idade até 40 anos se sentem mais pressionados a se desenvolver na carreira do que os caixas mais velhos. Qual a sua opinião sobre esse resultado?

10) A relação interface casa e trabalho foi um fator de pressão evidenciado pelos caixas mais novos, ou seja, com idade até 40 anos. Qual a sua opinião sobre esse resultado?

11) Em relação aos fatores intrínsecos ao trabalho, ou seja, o volume e o ritmo de trabalho, a natureza da tarefa e novas tecnologias incorporadas ao trabalho, os caixas que tem mais de 06 anos de trabalho na organização se sentem mais pressionados com isso do que os que tem menos tempo de trabalho na empresa. Como você avalia esse resultado?

12) Os caixas que tem mais de 06 anos de trabalho na empresa evidenciaram que são mais pressionados pelo equilíbrio casa e trabalho do que os bancários com menos tempo de casa. Qual a sua avaliação desse resultado?

13) Os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica se sentem mais pressionados com o volume e ritmo de trabalho do que os que não bebem. O que você me diz a respeito dessa evidência?

14) A pesquisa revelou que os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica se sentem mais pressionados com a filosofia de gestão da empresa quando comparados aos caixas que não fazem uso da bebida. O que você pode me dizer sobre isso?

15) A pesquisa revelou também que os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica têm maior dificuldade de se relacionar com seu gestor, com seus pares e com os clientes. Como você avalia isso?

16) Oportunidades de desenvolvimento na carreira na empresa foram evidenciados na pesquisa como fatores que pressionam mais os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica do que aqueles que não bebem. O que você pode me dizer a respeito disso?

17) O clima de trabalho na organização foi o fator que a pesquisa evidenciou que pressiona mais os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica do que aqueles que não fazem. Fale para mim o que você avalia dessa evidência?

18) A pesquisa evidenciou que os caixas que fazem uso frequente de bebida alcoólica se sentem mais pressionados com a interface casa e trabalho quando comparados aos caixas que não bebem. O que você pode me dizer sobre isso?

19) Os caixas mais novos, ou seja, com idade até 40 anos, fazem maior uso de estratégias de combate ao estresse do que os caixas mais velhos. O que você me diz sobre essa evidência?

20) Os caixas que tem menos tempo de trabalho na empresa, ou seja, até 05 anos de trabalho, fazem maior uso de estratégias de combate ao estresse do que aqueles que tem mais tempo de trabalho na empresa. Como você avalia essa evidencia da pesquisa?

21) A pesquisa evidenciou que os caixas que não fazem uso de bebida alcoólica recorrem mais ao uso de estratégias de combate ao estresse do que os caixas que bebem. O que você me diz a respeito disso?

APÊNDICE D – Termo de consentimento Livre e Esclarecimento (TCLE)

Eu, _____,
nacionalidade _____, idade _____, estado civil _____,
profissão, _____, endereço

_____, bairro _____, RG
_____, estou sendo convidado a participar de um estudo denominado.

Estresse Ocupacional e o trabalho de caixas que atuam em instituições bancárias privadas localizadas em Belo Horizonte, cujos objetivos são: Analisar e descrever os fatores potencialmente causadores de estresse no trabalho de caixas bancários que atuam nos quatro principais bancos privados localizados na cidade de Belo Horizonte. A justificativa se faz pelo fato das condições contextuais relacionadas à atividade do caixa sugerirem um quadro de estresse que ocasiona desgastes físicos, emocionais e mentais, que trazem repercussões negativas para tanto para o profissional, como para o seu trabalho e o público que ele atende, além de trazer impactos negativos para a organização.

A minha participação no referido estudo será no sentido de ser entrevistado pelo profissional acadêmico, mestrando, fornecendo dados referentes ao dia a dia de trabalho e rotinas profissionais.

Fui alertado (a) de que, da pesquisa a se realizar, posso esperar alguns benefícios, tais como identificação dos potenciais fatores que possam desencadear o estresse em meu ambiente de trabalho, bem como as estratégias de combate ao estresse ocupacional que posso utilizar.

Recebi, por outro lado, os esclarecimentos necessários sobre os possíveis desconfortos e riscos decorrentes do estudo, levando-se em conta que é uma pesquisa, e os resultados positivos ou negativos somente serão obtidos após a sua realização.

Estou ciente de que minha privacidade será respeitada, ou seja, meu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, me identificar, será mantido em sigilo.

Também fui informado de que posso me recusar a participar do estudo, ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e de, por desejar sair da pesquisa, não sofrerei qualquer prejuízo à assistência que venho recebendo. Foi-me esclarecido, igualmente, que eu posso optar por métodos alternativos, que é ser entrevistada fora do meu local de trabalho.

Os pesquisadores envolvidos com o referido projeto é Prof. Ramon Silva Peres (mestrando) e com ele poderei manter contato pelos telefones (31) 9231-6999 ou (31) 3653-6985.

É assegurada a assistência durante toda pesquisa, bem como me é garantido o livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas conseqüências, enfim, tudo o que eu queira saber antes, durante e depois da minha participação.

Enfim, tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

No entanto, caso eu tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, haverá ressarcimento na forma seguinte: .em dinheiro ou via deposito bancário. De igual maneira, caso ocorra algum dano decorrente da minha participação no estudo, serei devidamente indenizado, conforme determina a lei.

Em caso de reclamação ou qualquer tipo de denúncia sobre este estudo devo ligar para a Secretária de pós-graduação da Faculdade Novos Horizontes (31) 32937001 ou mandar um *e-mail* para secposgrad@unihorizontes.br

Belo Horizonte, _____ de _____ de 2013.

Nome e assinatura do sujeito da pesquisa

Nome(s) e assinatura(s) do(s) pesquisador(es) responsável(Responsáveis)