



Possíveis situações que desencadeiam estresse em bancários do município de Ecoporanga-ES

Possible situations that trigger stress in bank employees in the municipality of Ecoporanga-ES

DOI: 10.56238/isevmjv2n4-001

Recebimento dos originais: 20/06/2023

Aceitação para publicação: 12/07/2023

Lívia Vicente Lopes

Acadêmica de Fisioterapia – UNEC

E-mail: lyviavicente123@gmail.com

Patrícia Brandão Amorim

Coordenadora do curso de Fisioterapeuta – UNEC

E-mail: brandaoamorim@hotmail.com

Bruna Vieira Tavares

Acadêmica de Fisioterapia – UNEC

E-mail: bruna_bvt@hotmail.com

Maiko Nunes Souza

Acadêmico de Fisioterapia – UNEC

E-mail: maikonunessouza4@gmail.com

Maria Júlia Pereira Sena

Acadêmica de Fisioterapia – UNEC

E-mail: majusena901@gmail.com

RESUMO

Introdução: Com a globalização o modelo bancário e a modificação do modelo utilizado pelos bancos, os funcionários passaram a sofrer com influências ligadas a alta competitividade, o maior lucro e o posicionamento do mercado, com intuito de suprir as principais demandas atuais. Junto com esse novo modelo de trabalho adquirido pelos bancários vem também a grande possibilidade de os bancários desenvolverem estresse no trabalho ocasionando problemas psicológicos e afetando diretamente na qualidade de vida desse colaborador. Objetivo: analisar possíveis indicadores de estresse apresentados por bancários do município de Ecoporanga, no norte do estado do Espírito Santo. Metodologia: Trata-se de uma pesquisa quantitativa, exploratória e descritiva, realizada com bancários do município de Ecoporanga (ES) com foco em possíveis fatores desencadeantes de estresse laboral. Resultados: As características que manifestam situações de estresse estão ligadas a acontecimentos inesperados, perda de controle e sintomas envolvendo tristeza, nervosismo e o próprio estresse. O trabalho está afetando a vida destes trabalhadores não somente no seu local de trabalho, mas também em sua vida pessoal; as respostas “sempre ou quase sempre” tiveram uma grande porcentagem principalmente em perguntas que estavam relacionadas a não conseguir lidar com mudanças e sobre conseguir resolver acúmulos de problemas gerados. Conclusão: Estes profissionais se sentem incapazes e tristes no seu cotidiano, gerando assim um estresse devido a cobrança não só por seus superiores, mas também uma cobrança própria para que se sintam necessários e uteis para a empresa em que trabalham, com uma alta predisposição ao surgimento de doenças ou transtornos mentais.



Palavras-chave: Bancários, Estresse, Saúde mental, Saúde ocupacional.

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual os modelos empregados pelos executivos passaram por diversas evoluções tecnológicas e econômicas e apresentaram vantagens e desvantagens em diversos segmentos, em especial, os bancários, que passam fortemente por essas alterações e evoluções (MATTANA e GRANDO, 2015).

Com a evolução vieram também diversas adaptações como as formas de contrato, formas de captação de clientes e até mesmo adaptações no sistema, onde temos o modelo atual utilizado pelos bancos, que passaram a sofrer com influências ligadas a alta competitividade, o maior lucro e o posicionamento do mercado, com intuito de suprir as principais demandas atuais (PINTO, 2011).

Junto com isso, os bancos passaram a ter sistemas próprios por cobranças de resultados e metas mirabolantes, que na maioria das vezes não conseguem ser atingidas, em razão do seu tempo e da dificuldade da sua realização, fazendo com que o bancário apresente desgaste e pressão psicológica pelo seu chefe imediato (LIMA, 2004).

Dessa forma, aumenta a possibilidade de os bancários desenvolverem estresse no trabalho ocasionando problemas psicológicos e afetando diretamente na qualidade de vida desse colaborador. Por isso, o estresse se tornou um dos assuntos mais estudados nas últimas décadas, sendo ocasionado na maioria das vezes quando as pessoas precisam se adaptar a alguma situação e não possuem essa capacidade, estabelecendo máximo esforço por parte do funcionário (MATTANA e GRANDO, 2015).

Essas condições de vida são fundamentais para o surgimento de doenças mentais e físicas, dessa forma esse estudo ganha real importância para compreender melhor as condições de trabalho, que engloba as relações de emprego, os constrangimentos e as pressões no ambiente físico e na organização do processo de trabalho. Enfim, a pesquisa das condições em que o bancário está trabalhando irá permitir e compreender melhor os perfis de adoecimento das diversas frações dos bancários (SILVA e NAVARRO, 2012).

Diante de tamanha relevância e com objetivo de compreender sobre as possíveis situações de estresse envolvendo os bancários foi realizado uma pesquisa junto a esses colaboradores nas agências bancárias do Sicoob, Caixa Econômica, Banco do Brasil e Banco do Banestes do município de Ecoporanga-ES.

Esse estudo tem como finalidade analisar os possíveis indicadores de estresses apresentados por bancários dos Banco do Brasil, Caixa Econômica, Sicoob e Banestes no

município de Ecoporanga, no norte do Estado do Espírito Santo, além de conceituar estresse provocado pelo trabalho, foi possível observar que os mesmos se tratam de funcionários que tem metas a serem batidas, fazem atendimento ao público além de ficar horas na frente de telas de computadores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

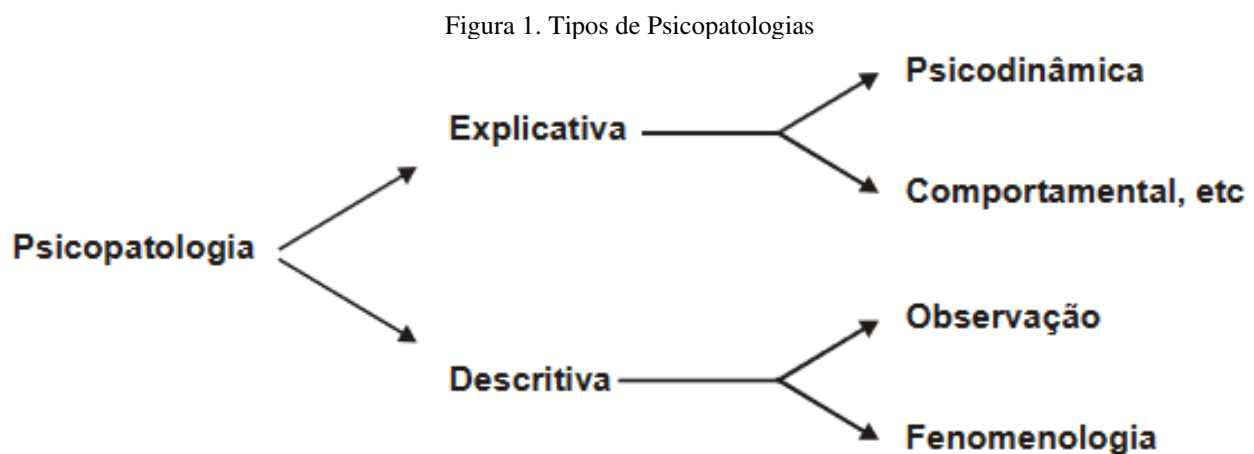
2.1 PSICOPATOLOGIA DO TRABALHO

A psicopatologia do trabalho é o estudo relacionado ao comportamento, a cognição e das experiências anormais, englobando de maneira geral o estudo dos transtornos mentais ligados ao trabalho (GONZAGA, 2009).

Esses problemas e sofrimentos passados pelo trabalhador estão ligados ao ambiente a qual o trabalhador está submetido, em que os mesmos têm o objetivo maior de se consolidar financeiramente, sem compreender a sobrecarga que esse trabalho pode trazer para a sua saúde mental (GONZAGA, 2009).

Atualmente existem diversas psicopatologias relacionados ao trabalho, sendo que nos últimos anos esse assunto se tornou mais evidente, pois, a cada dia que passa há uma preocupação maior com qualidade de vida do trabalhador, até mesmo pela sobrecarga estressante e o aumento do número de horas trabalhadas pelo empregado (NASSIF, 2005).

A psicopatologia é subdivida em duas linhas, sendo as psicopatologias explicativas, nas quais existem razões para o surgimento, e as psicopatologias descritivas, que é definida pela descrição e categorização precisas de experiências anormais, conforme apresentada na figura 1 (BELLUSCI, 2002).



Fonte: Disponível em: <<https://cursospsicologia.com.br/wp-content/uploads/2020/09/Psicopatologia-na-Infancia-e-na-Adolescencia.pdf>>

Atualmente, existem diversos tipos de psicopatologias ligados ao trabalho, sendo (GONZAGA, 2009, pág.11):

- Estresse: Gerando insônia, baixa concentração e irritação;
- Síndrome de Burnot: fadiga, ansiedade e depressão;
- Depressão.
- Depressão e Suicídio por estresse de trabalho.

Além disso, existem outras psicopatologias que não foram citadas acima como a fadiga profissional, dificuldade de relacionamento interpessoal, o assédio moral, sendo que todos esses fatores mencionados contribuem diretamente no desenvolvimento dessas psicopatologias e aumentam o sofrimento do trabalhador (NASSIF, 2005).

2.1.1 Assédio Moral

O assédio moral nos trabalhadores é caracterizado pelo surgimento de exposição a situações humilhantes e constrangedoras ao colaborador, de maneira repetitiva e duradoura durante as suas atividades trabalhistas, fazendo com que possa vir desenvolver psicopatologias, como o ataque de pânico, agitação, ansiedade e até mesmo a depressão (TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, 2023).

2.1.2 Depressão

A depressão é uma das maiores causas de afastamento de funcionários no Brasil, pelo fato, de ser uma das reações da perda e ameaças de perda, seja ligado ao emprego ou um contexto social desfavorável, que pode levar a uma tristeza profunda impactando diretamente na atividade laboral do trabalhador. São três vertentes que o trabalhador pode desencadear a depressão, sendo a primeira por falta de trabalho, a segunda em razão da ameaça de perde-lo, e por fim, as pressões em que esse trabalhador é submetido (JARDIM, 2011).

2.1.3 Ansiedade

Outra psicopatologia importante é a ansiedade, que está entre a categoria de mais predominância das doenças mentais no trabalhador, que é caracterizada pela angústia, perturbação, aflição provocada pela incerteza ou qualquer situação de perigo, que quando não tratados provocam no trabalhador deficiências significativas no seu funcionamento, má qualidade de vida e um enorme impacto econômico (RIBEIRTO *et al.*, 2019).

2.1.4 Dependência química (alcoolismo, uso indiscriminado de drogas e medicamentos)

Os trabalhadores quando desenvolvem psicopatologias podem associar a doença com o abuso de álcool e drogas, o podendo provocar diversos prejuízos a sua saúde. O uso excessivo de álcool pode ocasionar diversos problemas que devem sempre ser tratados e investigados. As principais alterações são a desidratação, distúrbios hidroeletrolíticos, desnutrição, pancreatite alcoólica, hepatopatas, alterações glicêmicas e doenças infecciosas (AMARAL *et al*, 2010).

Há atualmente no mercado uma variedade de substâncias psicoativas, entre as mais consumidas, em destaque a maconha, cocaína, crack e opióides. Essas drogas podem apresentar diversos sintomas quando há a intoxicação ou abstinência, para os casos de uso de cocaína e crack destaca-se a hipertensão arterial, taquicardia, taquipnéia, hipertermia, dilatação pupilar, estado de alerta elevado e aumento da psicomotricidade. Para os casos de uso de maconha estão sintomas psicóticos, episódios agudos de ansiedade e alguns casos de agressividade. Nos casos de uso dos opióides (morfina, heroína, petidina, tramadol, etc) podem ser apresentados sinais de miose e bradicardia acentuadas, depressão respiratória, estupor ou coma (AMARAL *et al*, 2010).

2.1.5 Estresse

O estresse no trabalho é caracterizado pelas reações físicas e emocionais resultantes quando as exigências não se igualam a real capacidade, aos recursos ou real necessidade do colaborador, o que impacta diretamente na sua interação com o ambiente de trabalho e pode desenvolver as demais doenças, como a ansiedade mencionada acima (REIS *et al.*, 2010).

Essas perturbações estão presentes dentro das principais organizações do mundo e comprometem o relacionamento interpessoal dos empregados, podendo assim, estimular diversos tipos de conflitos dentro do ambiente de trabalho (FIORELLI, 2007).

2.1.6 Depressão e Suicídio por estresse de trabalho

O aumento a incidência e prevalência de ansiedade e depressão, doenças do estresse pós-traumático, Burnout e esgotamento favorecem o surgimento de um fator agravante e que vem aumentando com o passar dos anos, que é o suicídio. Esse aumento está ligado a sequência das características que o processo de trabalho bancário vem adquirindo (SOARES e VILLELA, 2012).

2.1.7 Sinais, sintomas e diagnóstico das Psicopatologias do Trabalho

No que se refere aos sinais e sintomas, o quadro clínico do paciente pode evoluir para 4 níveis, sendo o nível 1, que se caracteriza por falta de ânimo, lombalgia e cervicalgia; o nível 2

começa a ter dificuldade de relacionamento com os demais colaboradores, aumento do tempo de trabalho perdido e rotatividade de empregos; já no nível 3 há uma diminuição notável da capacidade de trabalho, onde inicia a automedicação e início do alcoolismo. Por fim, o último nível que é o mais grave, o paciente apresente alcoolismo, uso de drogas, ideias suicidas, doenças cardiovasculares e afastamento profissional (ABRAÃO, 2008).

O diagnóstico dessa patologia não é fácil, isso pelo fato de que ocorrem modificações no comportamento do paciente, até porque os sintomas podem ser diversos e apresentar vários ao mesmo tempo, dessa forma, vale destacar que o diagnóstico é do princípio básico dos sintomas que o trabalhador sente, onde esse é ponto chave para definição da psicopatologia (ABRAÃO, 2008).

2.2 MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DE BANCÁRIOS E SUAS CARACTERÍSTICAS PSICOSSOCIAIS

O ambiente de trabalho dos bancários nos últimos anos vem se apresentando com modificações significativas, ligado a caracterização da preconização e intensificação do trabalho e pela incorporação de atuais tecnologias, que provocam dificuldades de adaptação para os trabalhadores (GOULART, 2010).

O ambiente do trabalho do bancário passou por um processo de reestruturação produtiva como controle de qualidade do serviço prestado ao público, forma de contrato de novos funcionários, cobrança de metas a serem batidas, método utilizados pelos funcionários para uma captação e fixação de clientes, o que impactou no surgimento de problemas negativos para a saúde desses colaboradores, este estresse se deve a partir de situações envolvendo a instabilidade no emprego, a possibilidade de desemprego, o individualismo exagerado, as cobranças de performance fundamentas na excelência, exigências de qualificação, pouca espaço para manifestação dos bancários, falta de reconhecimento, chefes autoritários, pressão exagerada por maior produtividade e alcance de metas, aumento da jornada de trabalho, entre outras situações do ambiente que provocam o surgimento de psicopatologias (BRUNO, 2011).

Outro fator determinante também envolvendo o meio ambiente de trabalho são as possíveis situações de violência como os assaltos e os sequestros, além do cotidiano relacionado as condições ergonômicas inapropriadas dos locais de trabalho e que na maioria das vezes não é dada a devida atenção (BRUNO, 2011).

Os fatores ergonômicos estimulam o surgimento de patologias relacionadas as questões biomecânicas nas atividades laborais, em razão dos exercícios repetitivos e o mobiliário

inapropriado, favorecendo o surgimento das Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Doenças Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) (BRANDÃO, 2005).

Todos esses aspectos geram uma diversidade de problemas de saúde como por exemplo, o sofrimento psicossocial, a alta prevalência de sedentarismo, elevação do peso, diabetes, hipertensão arterial sistêmica e alcoolismo, sendo esses fatores determinantes para o surgimento dos transtornos mentais em razão das situações estressantes envolvendo o dia-dia de trabalho do bancário (MELO, 2011).

Para entender melhor os fatores ambientais e determinantes psicossociais é preciso compreender a relação entre o trabalho e o processo saúde doença, que engloba os fatores sociais, o sofrer, o adoecer e o morrer das classes e dos grupos sociais, aqui dizendo, os bancários (SILVA e NAVARRO, 2012).

Com a crescente implementação de programas de qualidade de vida nas empresas visando à promoção da saúde física e mental dos empregados, a necessidade da identificação das psicopatologias do trabalho deixou a tempos de ser uma preocupação somente de psicólogos organizacionais, tornando-se uma preocupação para os administradores. O acompanhamento dos transtornos mentais por parte das organizações tem o objetivo de diminuir sua incidência e neutralizar suas consequências negativas, aumentando assim, a produtividade dos funcionários e garantindo maior qualidade de vida dos mesmos (FIORELLI, 2007).

2.3 DETERMINANTES E MÉTODOS DE PREVENÇÃO DA PSICOPATOLOGIA

No momento em que se aborda as psicopatologias, o que vem em mente é a realização da terapêutica e poucas vezes se fala nos métodos preventivos, entretanto, a rotina diária do bancário e o histórico familiar dessas doenças são fatores determinantes para esse colaborador fique vulnerável a evolução do quadro (PAIVA, 2009).

Uma das formas de se prevenir a psicopatologia é por meio de uma alimentação saudável, com uma baixa ingestão de açúcares, alimentação rica em vegetais, proteínas e gorduras saudáveis são indispensáveis para o funcionamento adequado do sistema nervoso. Além disso, vale ressaltar que alimentos ricos em ômega 3, vitamina B, ferro, zinco, magnésio, vitamina D, aminoácidos, afetam diretamente na fabricação de neurotransmissores, além de prevenir a degeneração cognitiva e na perda da memória (MENDES, 2007).

Outro método de prevenção é atividade física, que além de fazer bem para o nosso corpo também faz para nossa mente liberando a tensão que se acumula pelo estresse e ansiedade. A atividade física ativa a circulação sanguínea, que estimula a produção de neurônios e melhora a



memória, além disso, o prazer ocasionado pela atividade física despertar uma satisfação constante em quem possui esse hábito, reduzindo a possibilidade de quadro depressivos (ZANELLI *et. al*, 2014).

O sono também é um método preventivo para o surgimento das psicopatologias e emocionais, sendo que um descanso físico e mental é um ponto importante a ser considerando, sendo necessário dormir em torno de 7 a 9 hora para recarregar a energia mental, pois, a mente quando cansada traz consigo pensamentos inadequados, efeitos negativos e apreensões, por isso, dormir é fundamental para a saúde do sistema nervoso (MULLER e GUIMARÃES, 2007).

E por fim, um novo método que está sendo amplamente discutido para a área das psicopatologias é a meditação, que é uma técnica oriental, que estimula o autoconhecimento, o controle e o equilíbrio emocional. Essa atividade alivia as tensões, “relaxa” o cérebro e ativa um lado sensitivo do sistema nervoso (MULLER e GUIMARÃES, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, exploratória e descritiva, pois, que explorou e descreveu a real situação de estresse dos bancários no município de Ecoporanga-ES, que convivem diariamente com metas, objetivos e resultados que devem ser cumpridos, com uma carga emocional extremamente pesada que desencadeia um nível alto de estresse nesses colaboradores.

No primeiro momento buscando dar sustentabilidade e credibilidade a pesquisa foi aplicado um estudo de campo por meio de um questionário junto aos bancários das agências da Caixa Econômica, Sicoob, Banco do Brasil e Banco do Banestes no município de Ecoporanga-ES.

Segundo Gil (2008, p. 10),

Um estudo ou pesquisa de campo é definido como a realização por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do ocorrem naquela realidade.

No que diz respeito a natureza dessas informações a pesquisa é quantitativa, pelo fato, de ter a necessidade da análise de recursos e técnicas estáticas, a pesquisa se torna quantitativa por vai avaliar casos de estresse em bancários, gerando dados numéricos e referidas probabilidades, com a quantificação dos valores e trocas simbólicas e se submetem a prova dos fatos, pelo fato de os dados analisados serem numéricos (GIL, 2008).

O questionário utilizado foi elaborado pelos autores João Paulo Gomes da Silva e Lucas Pulcheiro Abdanur, no ano de 2017, contendo 14 perguntas, que será direcionado a bancários das agências da Caixa Econômica, Sicoob, Banco do Brasil e Banco do Banestes no município de

Ecoporanga-ES. O questionário foi aplicado a todos os bancários de cada banco, tanto do sexo feminino como do sexo masculino, na faixa etária de 18 a 60 anos de idade. Os bancários que preencherem esse documento assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, concordando em participar da pesquisa e dando ciência de que seu nome não seria identificado em hipótese alguma.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi aplicado nos Bancos do Brasil, Caixa Econômica, Banestes e Sicoob, no município de Ecoporanga, totalizando 29 bancários. No Banco do Brasil, apenas 60% dos bancários responderam o questionário. Na Caixa Econômica, 71% dos bancários responderam o questionário. E no Banestes e Sicoob 100% dos bancários responderam o questionário.

Na agência do Sicoob, após levantamento das respostas dos 8 bancários entrevistados, ficou evidente, que apenas 13% dos bancários apresentaram pouco ou quase nenhuma sintomatologia de estresse no trabalho, porém, os demais (87%) apresentaram possíveis situações de estresse quase sempre ou sempre durante as suas atividades.

No Banco do Banestes, 44% dos bancários não apresentaram nenhuma ou poucas situações de estresse, já o restante 56% apresentaram quase sempre ou sempre situações de estresse durante o trabalho.

Na Caixa Econômica, 50% apresentaram possíveis situações de estresse e os outros 50% não manifestaram nas suas respostas situações de estresse.

E no Banco do Brasil, foram 60% dos bancários que manifestaram possíveis situações de estresse e 40% não manifestaram. Nesse banco, 60% dos bancários manifestaram interesse em participar da pesquisa. Os outros 40% não se disponibilizaram ou não se sentiram confortáveis para responder a pesquisa.

Após o término da aplicação do questionário obteve-se o seguinte resultado apresentando na tabela abaixo:

Tabela 1: Possíveis situações de estresse em bancários no município de Ecoporanga-ES.

PERGUNTA	NUNCA	QUASE NUNCA	ÀS VEZES	QUASE SEMPRE	SEMPRE
1.Você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente?	20%	11%	29%	29%	11%
2.Você tem se sentido incapaz de controlar as coisas importantes em sua vida?	29%	32%	20%	14%	4%



3.Você tem se sentido nervoso e “estressado”?	14%	18%	25%	20%	20%
4.Você tem tratado com sucesso dos problemas difíceis da vida?	4%	32%	14%	36%	14%
5.Você tem sentido que está lidando bem com as mudanças importantes que estão ocorrendo em sua vida?	4%	7%	18%	43%	25%
6.Você tem se sentido confiante na sua habilidade de resolver problemas pessoais?	4%	4%	18%	43%	32%
7.Você tem sentido que as coisas estão acontecendo de acordo com a sua vontade?	7%	14%	36%	29%	14%
8.Você tem achado que não conseguiria lidar com todas as coisas que você tem que fazer?	14%	18%	29%	20%	20%
9.Você tem conseguido controlar as irritações em sua vida?	0%	14%	54%	14%	20%
10.Você tem sentido que as coisas estão sob o seu controle?	4%	7%	43%	25%	18%
11.Você tem ficado irritado porque as coisas que acontecem estão fora do seu controle?	20%	11%	29%	32%	25%
12.Você tem se encontrado pensando sobre as coisas que deve fazer?	4%	0%	18%	32%	39%
13.Você tem conseguido controlar a maneira como gasta seu tempo?	7%	25%	18%	32%	14%
14.Você tem sentido que as dificuldades se acumulam a ponto de você acreditar que não pode superá-las?	20%	36%	29%	14%	0%

Fonte: Dados da pesquisa.

As características que manifestam situações de estresse estão ligadas a acontecimentos inesperados, a perda de controle e sintomas envolvendo tristeza, nervosismo e o próprio estresse, o que foi amplamente abordado no questionário aplicado aos bancários (GOURLART, 2010).

Durante a pesquisa, foi notável uma manifestação acentuada em dois itens, que no que se refere a pergunta 1 (você tem ficado triste por causa de algo que aconteceu inesperadamente?), 29% afirmaram ter ficado “quase sempre” triste, além disso, quando questionados pela pergunta 3 (você tem se sentido nervoso ou estressado?) 20% admitiram ter se sentido “quase sempre” nervoso. É notável a manifestação de sintomas negativos, que vão desde da tristeza até mesmo o estresse e situações de perda absoluta do controle, o que



fica evidente no perfil do bancário que está passando por um momento de estresse (BRUNO, 2011).

A pesquisa também evidenciou maiores sintomas de estresse em bancários que trabalham em instituições privada, no caso da pesquisa a agência Sicoob, onde mostrou uma disparidade enorme, chegando a aproximadamente 90% dos funcionários com manifestação de situações de estresse. Essa informação pode estar diretamente ligada a alta rotatividade de funcionários, a instabilidade que essa organização privada proporciona, já que sua demissão pode ocorrer a qualquer momento, e a cobrança constante por alcance de metas e resultados (MORONTE e ALBUQUERQUE, 2016).

Vale ressaltar que as legislações trabalhistas são diferentes nas instituições bancárias públicas, privadas e mistas, por isso, possuem uma relação trabalhista diferentes dentro desses locais, além disso, há uma percepção do futuro diferente tanto no que se refere a estabilidade como promoção no futuro.

Esses estresses são gerados em razão desse mercado que é altamente rentável e competitivo, onde as metas e exigências são ainda maiores, fazendo com que possa surgir mais tensão, estresse, insegurança nas suas capacidades para responder desafios (COELHO *et al*, 2018).

O estudo comprova, que foi a alta predisposição ao trabalho passivo entre os participantes, o que torna nocivo a saúde mental do bancário, além de maior risco de desenvolvimento do estresse ocupacional (PERTARLI *et al*, 2015).

O estresse gerado no ambiente de trabalho nestes bancários vai além de cobranças de metas, mas também o atendimento ao público onde eles têm o contato direto com o cliente que em alguns casos depositam nesses bancários, sonhos e metas pessoais, mas também frustrações de seu dia a dia. E com a grande concorrência, medo do desemprego, cobrança do superior eles se abstêm de reclamações e passam por acumular esses problemas e desgastes sofridos no dia a dia, esses problemas interferem também em outro fator importante para um bom trabalho como o sono.

O sono também é um método preventivo sendo que um descanso físico e mental é um ponto importante a ser considerado, sendo necessário ter uma boa qualidade do sono e ter um tempo de descanso maior que 7 horas para recarregar a energia mental, pois, a mente quando cansada traz consigo pensamentos inadequados, efeitos negativos e apreensões que podem ser refletidas em seu dia a dia.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi apresentado, dentre as possíveis situações de estresse apresentadas pelos bancários no município de Ecoporanga conclui-se que as principais são a alta cobrança, alta demanda, cobrança pessoal além de fatores emocionais e patológicos, com uma alta predisposição ao surgimento de doenças ou transtornos mentais.

Essas situações de estresse ficaram evidenciadas com os resultados apresentados no referencial teórico, onde foi possível verificar que quanto maior a sobrecarga, a cobrança por resultados e o alcance de metas, maior é a instabilidade laboral, a alta rotatividade de colaboradores e a pressão psicológica sofrida. A somatória destes fatores, desencadeia conseqüentemente uma maior probabilidade de desenvolver situações de estresse e até mesmo outros problemas de saúde mais agravantes (tanto mental como física).

Fica, portanto, como proposta para os profissionais da área de Fisioterapia que tenham interesses em trabalhar esse tema junto a esse grupo populacional, que possam construir ações e estratégias com o intuito de alcançar um resultado positivo, proporcionando um ambiente melhor de trabalho e melhor qualidade de vida aos colaboradores do setor bancário.

O desenvolvimento deste estudo possibilitou-nos compreender e conhecer mais sobre o cotidiano dos bancários. Entretanto, somente com a aplicação do questionário, ou seja, pesquisa de campo não foi possível compreender as principais causas de estresses dos bancários.

De acordo com a pesquisa foi possível perceber que os bancários sofrem com o estresse no trabalho principalmente aqueles que lidam diretamente com o atendimento ao público e com metas, podendo desencadear assim algumas psicopatologias como depressão, tristeza, sentimento de incompreensão, sentimento de incapacidade.

Foi possível ver que apesar de procurarem métodos para melhora desses fatores emocionais como pratica de atividade física, atividades de lazer muitos ainda se sentem inúteis e com o sentimento de medo do desemprego e da concorrência.



REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J. *et al.* **Introdução à Ergonomia: da prática à teoria.** 1^a ed. São Paulo: Blucher, 2009. Disponível em: <<https://edisciplinas.usp.br/mod/resource/view.php?id=3077617>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- BELLUSCI, Silvia Meirelles. **Doenças do Trabalho ou do Trabalhador.** São Paulo: Senac, 2002. Disponível em: <<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2013;000992759>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- BRANDÃO, Andréa Gonçalves *et al.* **Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados.** [S.l.: s.n.], 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbepid/a/7ztcJHK6jzR3LLFJNbQhN7S/>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- BRUNO, Walcir Previtale. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, Laerte Idal (Org.). **Saúde dos bancários.** 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011. p. 21-31
- COELHO *et al.*, Jorge Artur Peçanha de Miranda. **Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários.** 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000100005>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- MULLER, Mônica Rocha; GUIMARÃES, Suely Sales. **Impacto dos transtornos do sono sobre o funcionamento diário e a qualidade de vida.** 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/estpsi/a/gTGLpgtmtMnTrcMyhGFvNpG/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para administradores: integrando teoria e prática.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <https://www.academia.edu/36550953/Psicologia_para_Administradores_Integrando_Teoria_e_Pr%C3%A1tica_Jos%C3%A9_Osmir_Fiorelli>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- GONZAGA, Lucélia. **Psicopatologia do trabalho.** 2009. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0611260268.pdf>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.
- GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos.** 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. Disponível em: <<https://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/3803>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.
- JARDIM, Sílvia. **Depressão e trabalho: ruptura de laço social.** 2011. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/wxjGjFV4NSWw4kBTq33JRTF/?lang=pt>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.
- LIMA, Fabiana Batistucci de. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center.** Trabalho para obtenção de título de mestre (Graduação em Psicologia)–Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.



MAT MELO, Raimundo Simão de. Bancário: trabalho penoso, adicional devido e demais responsabilidades legais do empregador ou tomador de serviços. In: SZNELWAR, Laerte Idal (Org.). **Saúde dos bancários**. 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011. p. 313-39.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2015000400002>. Acesso em: 01 de mai. 2023.

MORONTE, Elver Andrade; ALBUQUERQUE, Guilherme Souza Cavalcanti de. **Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/gXDj3BGrZPbMsB45QHQBz/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 06 de jun. 2023.

NASSIF, Lilian Erichsen. **Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França (século XX): uma abordagem histórica**. 2005. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/~memorandum/artigos08/nassif01.htm>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

PAIVA, Cynthia Suennia Damasceno Lucena de; BORGES, Livia de Oliveira. **O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar**. Psicologia em Estudo. V. 14, n. 1, p. 56-66, 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/6S67jJ99hSjcmY4vXXDbNGB/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

PINTO, Cristiano dos Passos. **Estudo de caso sobre os fatores motivacionais de uma agência bancária**. 2011. 67 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)– Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/36654/000789899.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 21 de jun. 2023.

REIS *et al.*, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos. **Estresse e fatores psicossociais**. 2010. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pcp/a/8VdqxG3rYm37knTdfcXxqtm/>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.

RIBEIRO *et al.*, Hellany Karolliny Pinho. **Transtornos de ansiedade como causa de afastamentos laborais**. 2019. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/WfpQJQM7TSqLb7PWxW9Frwg/?lang=pt>>. Acesso em: 01 de mai. 2023.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. **Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários**. Revista Latino-Americano Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 20, n. 2, p. 226-34, mar./abr. 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rlae/a/FyYXqFz9k3fYLwNzPLgPdpR/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

SILVA *et al.*, Júlio César Bastos da. **Estudo sobre estresse em uma instituição bancária**. 2023. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/15022153.pdf>>. Acesso em: 06 de jun. 2023.



SOARES, Wilma Leila Matos; CARNIELLO, Monica Franchi. **O uso de ferramentas de comunicação interna**: estudo de caso no Banpará. 124fls. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade de Taubaté, Taubaté/SP, 2010. Disponível em:

<https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/1177>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Cartilha de Prevenção ao Assédio Moral**. 2023. Disponível em:

<<https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>>. Acesso em; 01 de mai. 2023.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. Disponível em: <<https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14863>>. Acesso em: 11 de abr. 2023.