

Qualidade de vida e estresse: estudo de fatores que influenciam no ambiente bancário

Quality of life and stress: study of factors that influence the banking environment

Deucilene Lopes de Lorena Lourenço. Acadêmica do curso de Psicologia do Centro Universitário do Vale do Araguaia – UNIVAR/MT; [deucilenelopes_mat@hotmail.com/](mailto:deucilenelopes_mat@hotmail.com)

Nádia Aparecida Gonzaga de Andrade. Docente Especialista e orientadora– do Centro Universitário do Vale do Araguaia UNIVAR/MT; e-mail: nadiaandrade_jk@hotmail.com/

Palavras-Chave: Psicologia organizacional, saúde-ocupacional, qualidade de vida.

1. Introdução

As transformações nos âmbitos tecnológico, institucional e econômico apontam impactos cada vez mais herméticos. Nas instituições financeiras, um mercado altamente rentável e competitivo, as metas e as exigências aos profissionais nelas incluídos passam a ser cada vez mais arrojadas, tendo impactos significativos na saúde física e mental dos colaboradores (SEGNINI, 1999). De acordo com Lipp (1994) o estresse é algo referente a uma síndrome relacionada com as intensas correlações do estado de saúde mental e física, assim como indivíduos adoecidos, a qual ele chamou de síndrome geral de adaptação. O autor classificou as fases do estresse em três, sendo elas: alerta, resistência e exaustão. Para Xavier (1998) o estresse, especificamente o ocorrido no local de trabalho, apresenta certo risco ao bem-estar físico e emocional dos trabalhadores. Nos últimos anos, o interesse pela qualidade de vida no trabalho cresceu de forma notável, em especial no tocante a características especificamente operacionais e legais, direcionadas para ações corporativas estratégicas. Para Chiavenato (2008), a QVT apresenta aspectos ambientais, psicológicos e físicos no ambiente do trabalho. O presente estudo foi proposto tendo como objetivo geral avaliar as características da cultura da organização e a percepção dos bancários sobre os fatores que interferem no grau de estresse dos mesmos e, conseqüentemente, em sua qualidade de vida no trabalho. Objetivos específicos averiguar o aspecto da cultura organizacional da instituição bancária; analisar, a partir da percepção dos colaboradores bancários, os desafios e expectativas do programa de qualidade

de vida no trabalho, tendo como referência o viés de Qualidade de Vida no Trabalho; qualificar as principais síndromes de acordo com o grau de estresse no âmbito do trabalho bancário.

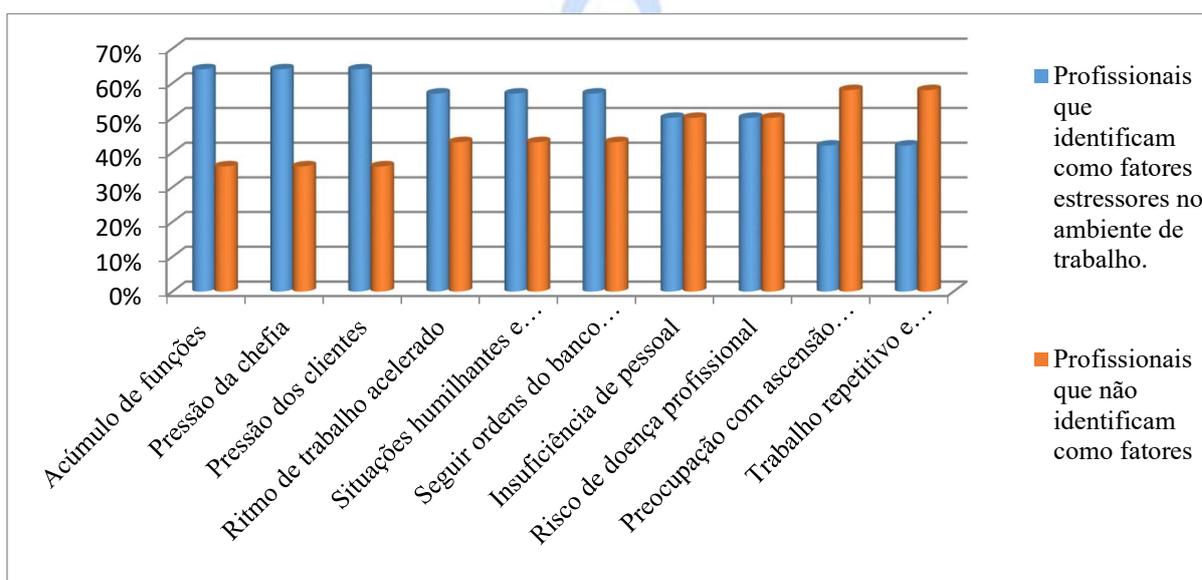
2. Metodologia

O presente trabalho consistiu em uma pesquisa de campo, com o método de investigação qualitativa. Diante do cenário de pandemia, a pesquisa foi realizada por meio de elaboração de questionário que foi enviado pelo classroom, para os funcionários da rede bancária no setor privado na cidade, no interior do Estado de Goiás, localizada no sudoeste goiano. A amostra foi constituída por 14 voluntários, selecionados nas instituições bancárias autorizadas. Foi utilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, como forma de garantir o sigilo quanto à identificação dos participantes. O questionário apresentou dezoito perguntas, com objetivo de traçar o perfil da amostra, mais tabulações de questões elaboradas para Escala de Likert, de acordo com Tanure, Carvalho Neto e Mota (2007), e tabulações adaptadas para o instrumento do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), conforme proposto por Lipp e Guevara (1994), sabendo que o mesmo se encontra desfavorável neste momento, sendo utilizado somente para fins de pesquisas. A análise de dados foi feita por meio de tabelas e gráficos desenvolvidos no programa Excel, subsequente foi proposto conscientização sobre os fatores estressores no ambiente de trabalho, assim como foram sugeridas possíveis mudanças de hábitos para melhorar a qualidade de vida dos mesmos.

3. Resultados e discussão

A amostra desta pesquisa é constituída de 14 funcionários bancários, sendo 50% de gênero masculino e 50% feminino, com média de idade 34,29 anos com desvio padrão de 2,57 e quanto ao grau de escolaridade variando de nível médio 14,3%, graduado 71,4% e pós-graduado 14,3%. Em relação aos cargos dos participantes, 35,71% são caixas, 28,57% são escriturários, 14,29% são assistentes de negócios e 21,43% são gerentes. Para mensurar o grau de satisfação do participante com relação à vida pessoal e no âmbito profissional, utilizou-se a escala Likert, analisa-se, na concepção social, que a maioria dos profissionais se apresenta de totalmente a parcialmente satisfeito de acordo com a relação com os colegas, seus hábitos alimentares, oportunidades de crescimento e feedback dos seus superiores. Seguindo-se o proposto por Lipp & Guevara (1994), os sintomas de estresses mais prevalentes detectados diante do questionário foram: insônia, taquicardia, tiques nervosos, mudanças extremas de apetite, pesadelos, apatia ou vontade de fazer nada, entre outros. Assim, este levantamento de

dados foi significativo para mensurar e identificar possíveis fases de estresse em funcionários bancários. Constatou-se na amostra que, 04 (28,6%) não apresentaram sintomas de estresse; 01 (7,1%) verificaram sintomas expressivos do estresse na fase leve; 06 (42,9%) apresentaram sintomas clássicos de estresse de fase aguda moderada, e 03 (21,4%) de forma grave, ou seja, na fase de exaustão. Dentre os que apresentaram sintomas prévios da fase leve, moderada a grave, verificou-se também que foram positivos, em sua maioria, no tocante à percepção de fatores estressores, conforme o (GRÁFICO -1) a seguir.



Fonte: Fatores estressores no ambiente bancário segundo os participantes -2020.

Os resultados apresentados no presente estudo corroboram os resultados apresentados por Koltermann et al. (2011) que, em estudo sobre prevalência e fatores associados ao estresse ocupacional em trabalhadores do setor bancário, demonstraram associação significativa entre os fatores estressores e as fases do estresse.

4. Considerações finais

O estudo realizado tem implicações para o campo da psicologia organizacional, em especial na área da saúde mental. Assim, com o presente trabalho verificou-se prevalência de estresse ocupacional na grande maioria dos entrevistados dentre os trabalhadores do setor bancário, o que demonstra a necessidade de mudanças no clima organizacional de modo a tornar o ambiente mais interessante para os trabalhadores, com valorização das competências e reconhecimento profissional em um ambiente competitivo e tipicamente caracterizado por exigência de cumprimento de metas, cuja consequência mais comum é a pressão de diversas origens sobre os trabalhadores. Outro aspecto relevante é uma grande parcela dos profissionais se destacarem

dentro das fases de estresses moderado a grave, as quais podem gerar desgastes emocionais, desconforto físico e desenvolver doenças como: ulcerativas, hipertensão arterial, psoríase, entre outras comorbidades. Assim considerando-se os objetivos propostos e após realização de literatura, avaliação dos resultados obtidos na pesquisa e comparados com dados de outras pesquisas, chega-se à conclusão de que o grau de estresse encontrado nos profissionais avaliadas é significativo e pode se agravar, caso medidas de enfrentamento e redução de nível de estresse não sejam tomadas.

5. Agradecimentos

A Deus, pelo dom da vida e por ter me ungido todos os dias dessa caminhada. Para aquela que tenho um carinho especial, e não mediu esforços e atenção para transmitir conhecimentos, á qual foi fundamental na minha caminhada acadêmica, minha orientadora, professora e supervisora Nádia. Dedicatória com forma de gratidão, aos meus amados pais Deventino e Maria, ao meu irmão Denivan e sua esposa, meus sobrinhos, meu cunhado. Agradeço pela paciência, força, amor e companheirismos aos dois homens da minha vida meu esposo Aniquerson e meu amado filho Arthur. Dedico não só este trabalho, mas toda minha graduação em Psicologia á aquela pessoa que fez meu sonho se tornar em realidade, minha inspiração, minha irmã Denivalda, á ela todo amor e gratidão, por todos os momentos difíceis e alegres que sempre estive comigo de forma incondicional.

6. Referências bibliográficas

ABEC- Associação Barragarcense de Educação e Cultura. UNIVAR- Faculdades Unidas do Vale do Araguaia. **Elaborando Trabalhos Científicos – Normas para apresentação e elaboração**/UNIVAR- Faculdades Unidas do Vale do Araguaia. Barra do Garças (MT): Editora ABEC, 2015.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

KOLTERMANN Annie Pozeczek; KOLTERMANN Ione Teresa Altermann Pozeczek; TOMASI, Elaine; HORTA, Bernardo Lessa. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Revista Saúde**, vol. 37, n. 2, jul./ dez. 2011.

LIPP, M.E.N. & GUEVARA, A.J.H. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.11, n.3, 1994, p.43-49.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, v. 20, n. 67, p. 183–209, 1999.

TANURE, B., Carvalho Neto, A. & Andrade, J. O. **Executivos: sucesso e (in) felicidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

XAVIER, A. C. H., et Al. **Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características**. 1998. Disponível em: <[http://www.fundacentro.gov.br/rbso/BancoAnexos/RBSO % 20117 % 20 Ass % C3 % A9 dio % 20 moral. pdf](http://www.fundacentro.gov.br/rbso/BancoAnexos/RBSO%20117%20Ass%C3%A9dio%20moral.pdf)> Acesso em: 29 de maio de 2021.



REI

ISSN 1984-431X