

ESTRESSE E QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE LABORAL: um estudo de caso em uma agência do sistema bancário brasileiro

Maria Fernanda de Castro Rodrigues
Adriana Maria Vieira Mollica¹



ISSN: 2525-5517

RESUMO

O setor bancário possui grande número de trabalhadores acometidos por distúrbios psicológicos, principalmente o estresse, acompanhado às vezes pela síndrome de Burnout. Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva e bibliográfica que tem como objetivo verificar a relação entre o estresse na classe dos trabalhadores do sistema bancário e a sua qualidade de vida. Esse problema interfere nos níveis institucional, social e pessoal do indivíduo. A pressão psicológica sob a qual os bancários trabalham, a jornada de trabalho prolongada e o sedentarismo acabam levando-os ao estresse e a desenvolver reações psicossomáticas importantes. Este trabalho conclui que o estresse pode comprometer a qualidade de vida dos trabalhadores no setor bancário e sugere medidas que devem ser tomadas para evitar males de maior proporção.

Palavras-chave: bancários; estresse; síndrome de Burnout; qualidade de vida.

INTRODUÇÃO

As discussões sobre o nível de estresse relacionado à qualidade de vida dos trabalhadores no setor bancário têm se tornado cada vez mais acirradas, pois é notório que essa classe de trabalhadores sofre pressões de altíssimo nível, que vão desde cobranças por resultados operacionais cada vez mais difíceis de serem alcançados até a competitividade extrema entre os próprios colegas de trabalho.

Nesse contexto, segundo Soares (2011), o setor bancário é um segmento do mundo do trabalho que vem sofrendo grandes transformações do cenário mundial; consequentemente, aumentam as exigências físicas e mentais aos trabalhadores.

Atualmente os bancos são divididos em regionais e cada uma delas tem seu superintendente ou diretor, que recebe metas da diretoria executiva e as divide pelas agências (LEITE, 2011). Cada agência passa a ter uma meta para atingir. Essa divisão, no entanto, não considera nem as diferenças entre regiões, nem o poder aquisitivo do cliente. Assim, são projetadas metas abusivas e inalcançáveis, que o bancário sabe que não conseguirá atingir. Essas metas, em geral, vêm acompanhadas de prêmios para esses diretores ou supervisores, e isso faz com que eles acabem exercendo muita pressão sobre os bancários que trabalham na ponta - um passo para o adoecimento do trabalhador.

O bancário, para se adaptar e resistir

¹ FAGOC. E-mail: adrianafagoc@yahoo.com.br

às exigências do mercado, elevou seu nível de escolaridade, tornou-se polivalente e exímio vendedor, submetendo-se, na maioria das vezes, às condições precárias de trabalho, sobrecarga de serviços, jornadas prolongadas e baixas remunerações.

Segundo Sznelwar, (2011), os trabalhadores bancários vivem no mundo da otimização dos processos, em que todos terão que produzir mais e vender mais. O seu trabalho não se atém mais a atender e tratar de transações bancárias tradicionais, como movimentar uma conta, pagar uma fatura, mexer com aplicações financeiras, entre outras. Na situação atual, conta muito a capacidade de vender: a ideia é que cada um – seja caixa, gerente ou em outros cargos – venda serviços para clientes, os quais, por sua vez, são vistos e classificados como consumidores de uma gama de produtos. Isso significa que as metas, em vez de serem centradas em atender e resolver os problemas dos clientes, baseiam-se principalmente na quantidade de serviços vendidos e no montante arrecadado.

O resultado disso é o aumento do nível de estresse desses trabalhadores, o que leva consequentemente à diminuição da sua qualidade de vida, causando doenças, abandonos de emprego, baixa autoestima, entre outras mazelas. Dessa forma, faz-se o seguinte questionamento: qual a relação entre o estresse sofrido pelos bancários e sua qualidade de vida?

Partindo desse contexto, este trabalho tem como objetivo principal verificar a relação entre o estresse na classe dos trabalhadores de uma agência do sistema bancário e a qualidade de vida desses funcionários.

REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a abordagem de vários autores sobre o tema “estresse e qualidade de vida no trabalho”, com o foco na atividade bancária brasileira.

O sistema bancário brasileiro

Segundo a Federação Brasileira do Bancos – FEBRABAN (2015), a função do Sistema Financeiro Nacional - SFN é regulamentar, fiscalizar e executar as operações necessárias à circulação da moeda e do crédito na economia. É composto por diversas instituições, com dois subsistemas.

O primeiro é o normativo, formado por instituições que estabelecem as regras e diretrizes de funcionamento, além de definir os parâmetros para a intermediação financeira e fiscalizar a atuação das instituições operativas. Tem em sua composição: o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Banco Central do Brasil (BACEN), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e as Instituições Especiais (Banco do Brasil, BNDES e a Caixa Econômica Federal).

O segundo subsistema é o operativo. Em sua composição estão as instituições que atuam na intermediação financeira, e tem como função operacionalizar a transferência de recursos entre fornecedores de fundos e os tomadores de recursos, a partir das regras, diretrizes e parâmetros definidos pelo subsistema normativo. Estão nessa categoria as instituições financeiras bancárias e não bancárias, o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), além das instituições não financeiras e auxiliares (FEBRABAN, 2015).

Estresse

As primeiras referências à palavra stress, com significado de “aflição” e “adversidade”, são do século XIV. No século XVII, o vocábulo de origem latina passou a ser utilizado em inglês para designar opressão, desconforto e adversidade (LIPP, 1996).

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003).

Estresse é a palavra da moda, mas muitas pessoas ainda não sabem realmente o que significa. "Hans Selye utilizou esse termo para denominar o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação" (FRANÇA; RODRIGUES, 2011, p. 29).

Ainda segundo os autores, essa situação pode ser avaliada como uma ameaça ou algo que exige habilidades ou recursos e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência.

Vários estímulos desencadeiam o estresse, podendo ser físicos ou emocionais e as pessoas podem reagir de forma positiva ou negativa, ou seja, o que relaxa uma pessoa pode estressar outra. Existem pessoas que são capazes de reagir a situações estressantes, enquanto outras parecem ser dominadas. Em cada indivíduo, a capacidade de lidar com o estresse depende de sua percepção, experiência, apoio social, motivações, personalidade e expectativa (ROBBINS, 2005; FIORELLI, 2003).

O estresse é uma síndrome caracterizada por um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que dele exija um esforço para se adaptar. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) conceitua o estresse do trabalho como sendo um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por este motivo, pode afetar sua saúde. O principal fator gerador de estresse presente no meio ambiente de trabalho envolve os aspectos da organização, administração e sistema de trabalho e da qualidade das relações humanas (COSTA et al., 2003).

A partir desses conceitos, notou-se que uma boa parte das pessoas admite, em pesquisas e entrevistas de um modo geral, que reconhece o estresse no momento que o sente, e, apesar de não ser unânime, já se observou uma certa concordância na definição de "estresse", como um desequilíbrio físico, mental e psíquico.

O estresse também pode ser positivo, quando caracterizado pelo entusiasmo, pela gana, pela excitação, quando as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia a dia como uma

forma de crescimento pessoal e profissional.

O estresse pode ter origem em fontes externas e internas: as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que se torna estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa. Os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades, entre outros. Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce. (LIPP, 1996, p. 9).

Estresse ocupacional

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais, que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho; os de forma geral, estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2006).

Quanto à definição do estresse ocupacional a partir das respostas aos eventos estressores, pode-se apontar sua contribuição para a identificação e compreensão de consequências do estresse. A principal crítica a esta abordagem refere-se à dificuldade em estabelecer se determinados comportamentos, estados afetivos e problemas de saúde são consequências de estresses organizacionais ou de outros contextos e eventos da vida do indivíduo. (JONES; KINMAN, 2001 citados por PASCHOAL; TAMAYO, 2006, p. 3). das grandes cidades, entre outros. Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce. (LIPP, 1996, p. 9).

O estresse é algo que é impossível de erradicar, pois é importante para que as pessoas enfrentem as diferentes situações do cotidiano. De acordo com França e Rodrigues (2011, p. 31), “a vida sem estresse seria chata, monótona e sem graça, não haveria desenvolvimento pessoal ou científico”. As pessoas precisam aprender a lidar com o estresse, pois estão a todo o momento tentando se adaptar as exigências internas e externas do ambiente.

O agente estressor pode ser real ou irreal, algumas pessoas podem criar seus próprios agentes, ou apenas a possibilidade de que ele possa ocorrer já é suficiente (SIMIONATO, 2006).

Os fatores estressores são estímulos que interferem no equilíbrio das pessoas; já o estresse é a resposta a esse estímulo, ou seja, é a tentativa do corpo em recuperar este equilíbrio, os principais fatores estressores organizacionais são: condições de trabalho, mudanças organizacionais, normas institucionais, clima organizacional, burocracia, comunicação, autonomia, recompensas, reconhecimento, segurança, sobrecarga de trabalho, processos, relacionamentos interpessoais, ciclo de vida da empresa, controle, responsabilidades, pressão, prazos, possibilidade de progresso, suporte organizacional, tipo de cliente, satisfação, conflito de papel, conflito com valores pessoais, entre outros. Fatores físicos, emocionais, pessoais, ambientais, situacionais, familiares, financeiros, provenientes do ambiente externo ou que ameacem a integridade da pessoa, como dores, dívidas, entrevista de emprego, entre outros, também podem desencadear o estresse (PEREIRA, 2002).

Na fase de esgotamento ou exaustão, se o agente estressor persistente o sistema de adaptação do corpo se rompe, reaparecem os sintomas da etapa de alarme, com consequente deteriorização do organismo, ou seja, os mecanismos de defesa se exaurem e ocorrem manifestações patológicas. Nesta fase aparecem sintomas físicos e emocionais crônicos como diminuição das defesas orgânicas, surgimento de doenças, e até a morte do organismo. Após esta última fase se

a pessoa continua recebendo estímulos dos agentes estressores, a mesma passa a sofrer a síndrome de burnout que “é a resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação destes, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes”, este apresenta apenas aspectos negativos. (PEREIRA, 2002, p. 45).

Segundo Varella (2011), a síndrome de burnout, ou síndrome do esgotamento profissional, é um distúrbio psíquico descrito em 1974 por Freudenberger, um médico americano. O transtorno está registrado no Grupo V da CID-10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde).

Sua principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônico, provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso.

O sintoma típico da síndrome de burnout é a sensação de esgotamento físico e emocional que se reflete em atitudes negativas, conforme o Quadro 1 abaixo:

Quadro 1 - Consequências do estresse nas pessoas

Físicos	Psíquicos	Comportamentais
Fadiga constante e progressiva	Ansiedade	Uso abusivo de medicamentos
Dores de cabeça	Paranoia	Explosão emocional fácil
Distúrbios do sono	Desconfiança	Sobrecarga voluntária de trabalho
Dores musculares	Depressão	Insegurança nas decisões
Disfunções sexuais	Baixa autoestima	Tendência ao isolamento
Alterações menstruais	Impaciência	Mudanças nos hábitos alimentares
Baixa imunidade	Alienação	Resistência à mudança
Úlceras	Alterações de memória	Perda da iniciativa
Distúrbios cardiovasculares	Falta de concentração	Suicídio
Mudança no metabolismo	Ironia	Agressividade

Fonte: Adaptado de Pereira, (2002) e França (2011).

Já para as empresas, os impactos do estresse são: queda da produção, choques hierárquicos, predisposição a acidentes de trabalho, diminuição da qualidade dos produtos, absenteísmo, aumento da rotatividade, greves, ociosidade, sabotagem, afastamentos por doenças, baixo nível de esforço, aumento de despesas médicas, relacionamento desrespeitoso entre os colaboradores (FRANÇA; RODRIGUES, 2011; PEREIRA, 2002).

Por isso, a melhor opção é prevenir para não ter que aplicar estratégias de enfrentamento.

Como identificar o desgaste à saúde mental em decorrência do trabalho

Segundo o Sindicato dos Bancários de Guarulhos e Região (2015), entre os bancários, o estresse e a tensão já se tornaram elementos do cotidiano do trabalho. No entanto, é importante entender que esses quadros de estresse e tensão podem evoluir e até trazer perda ou redução da capacidade para o trabalho.

Entre os principais indicadores de desgaste à saúde mental temos: nervosismo, estresse, desgaste mental, ansiedade, tensão, fadiga, cansaço, desestímulo, desespero e depressão. Por vezes, tem-se também perda de apetite, distúrbios de sono, além da contaminação involuntária do tempo de lazer, ou seja, os trabalhadores que não conseguem “desligar-se”. São fatores de risco na organização do trabalho bancário:

- Pressão das chefias e clientes. Horas extras frequentes.
- Prolongamento da jornada de trabalho, de 6 horas diárias.
- Ausência de pausas de trabalho.
- Tarefas repetitivas.
- Competição entre os colegas.
- Falta de perspectiva de ascensão.
- Falta de reconhecimento no trabalho desenvolvido.
- Número insuficiente de funcionários.
- Medo permanente de demissão.
- Risco de sequestro e assalto à

bancos, entre outros.

- Convivência diária com riscos que ameaçam a integridade física e a vida

Qualidade de Vida

Para Mantovani (2013), enquanto as organizações ficam tentando encontrar soluções criativas para aumentar a produtividade, os funcionários adoecem e deixam de contribuir com o desenvolvimento da empresa. Os gestores precisam entender a importância de prevenir os fatores estressores, visto que o ambiente de trabalho tanto pode ser fonte de estresse quanto de satisfação. Assim, minimizar as fontes de estresse e maximizar os reconhecimentos e condições de trabalho, permitindo com ações preventivas que os colaboradores se sintam motivados, e contribuam efetivamente com o desenvolvimento organizacional tornou-se uma obrigação empresarial, através dos programas de Qualidade de Vida (QV) nas empresas.

Segundo Santos et al. (2002), a QV pode se basear em três princípios fundamentais: capacidade funcional, nível socioeconômico e satisfação. Pode estar relacionada também com os seguintes componentes: capacidade física, estado emocional, interação social, atividade intelectual, situação econômica e autoproteção de saúde. Na realidade, o conceito de QV varia de acordo com a visão de cada indivíduo. Para alguns, ela é considerada como unidimensional, enquanto, para outros, é conceituada como multidimensional.

Segundo Maier (2012), essa abordagem é de extrema importância, pois:

A busca pela qualidade aliada com a rapidez que ocorre às mudanças e as inovações tecnológicas traz a necessidade de as organizações compartilharem e atualizarem seus conhecimentos, onde a preocupação com o capital humano é fundamental, assim como a preocupação com a qualidade de vida de seus colaboradores. As organizações percebem que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) junto com a saúde são assuntos importantes a serem tratados (MAIER, 2012).

O termo Qualidade de Vida (QV), segundo Santos et al. (2002), tem recebido uma variedade de definições ao longo dos anos. A QV pode se basear em três princípios fundamentais: capacidade funcional, nível socioeconômico e satisfação. Pode estar relacionada também com os seguintes componentes: capacidade física, estado emocional, interação social, atividade intelectual, situação econômica e autoproteção de saúde. Na realidade, o conceito de QV varia de acordo com a visão de cada indivíduo. Para alguns, ela é considerada como unidimensional, enquanto, para outros, é conceituada como multidimensional.

O estresse é uma síndrome caracterizada por um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que dele exija um esforço para se adaptar. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) conceitua o estresse do trabalho como sendo um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por este motivo, pode afetar sua saúde. O principal fator gerador de estresse presente no meio ambiente de trabalho envolve os aspectos da organização, administração e sistema de trabalho e da qualidade das relações humanas. (COSTA et al., 2003).

METODOLOGIA

O objetivo deste trabalho foi demonstrar os níveis de estresse a que estão submetidos os trabalhadores do sistema bancário e sua relação direta com a qualidade de vida dos mesmos em nosso país.

Considera-se que esta pesquisa possui caráter exploratório, as quais, conforme Gil (1996), têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito.

Quanto aos fins, a pesquisa se classifica como descritiva e de dados qualitativos, a qual segundo Rodrigues (2015, p. 112), “tem como principal objetivo, como sugere seu nome, a descrição de algo, normalmente características ou funções de mercado”.

Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como bibliográfica, devido à utilização de consultas em livros, artigos e consultas em sites especializados, sendo também classificada como estudo de caso, que Martins e Theóphilo (2007, p. 61) definem como:

[...] uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real (pesquisa naturalística), onde o pesquisador não tem controle sobre os eventos variáveis, buscando apreender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto [...] O estudo de caso possibilita a penetração na realidade social [...].

A unidade empírica de análise foi uma agência bancária na cidade de Visconde do Rio Branco - MG, contendo no seu quadro funcional 10 pessoas, sendo que todas se dispuseram a responder.

Para análise dos dados optou-se por realizar um questionário com questões fechadas no período do dia 25 a 30 de junho de 2015, abordando os temas “estresse e qualidade de vida”. Tal questionário continha 12 perguntas fechadas (sim ou não), para identificar os sintomas sentidos durante a execução de suas atividades laborais.

O questionário é a ferramenta mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais eficiência o que se deseja. Possui a vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais (CERVO; BEVIAN; SILVA, 2006, p. 53).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta etapa do trabalho, são mostrados os resultados encontrados a partir de uma pesquisa realizada com os 10 funcionários da agência bancária, por meio de um questionário, a fim de avaliar o estresse no ambiente laboral. Os funcionários pesquisados responderam sim ou

não, de acordo com os sintomas sentidos no dia a dia no trabalho, aos questionamentos abaixo:

1. Tensão muscular, por exemplo, aperto de mandíbula, dor na nuca.
2. Hiperacidez estomacal (azia) sem causa aparente.
3. Esquecimento de coisas corriqueiras, como esquecer o número de um telefone que usa com frequência, onde colocou a chave, por exemplo.
4. Irritabilidade excessiva.
5. Vontade de “sumir de tudo”.
6. Sensação de incompetência, de que não vai conseguir lidar com o que está ocorrendo.
7. Pensar em um só assunto ou repetir o mesmo assunto.
8. Ansiedade.
9. Distúrbio do sono, ou dormir demais ou de menos.
10. Cansaço ao levantar.
11. Trabalhar com um nível de competência abaixo do seu normal.
12. Sentir que nada mais vale a pena.

Quadro 2 - Quantidade de sintomas

Quantidade de funcionários	Quantidade de sintomas
8	entre 4 a 8 sintomas
1	de 1 a 3 sintomas
1	mais de 8 sintomas

Conforme o Quadro 2, 80% dos respondentes (8 entrevistados) assinalaram “entre 4 e 8 sintomas”, 10% (1 entrevistado) respondeu “entre 1 e 3 sintomas” e outros 10% (1 entrevistado) responderam “mais que 8 sintomas”. Os resultados foram divididos em níveis:

- Se não assinalou “nenhum”: Seu corpo está em pleno funcionamento.

- Se assinalou de 1 a 3: A vida pode estar um pouco estressante para você. Avalie o que está ocorrendo. Veja o que está exigindo demais de sua resistência. Pode ser o mundo lá fora, pode

ser você mesmo. Fortaleça o seu organismo.

- Se assinalou de 4 a 8: Seu nível de estresse está alto, algo está exigindo demais do seu organismo. Pode estar chegando no seu limite. Considere uma mudança de estilo de vida e de hábitos. Analise em que seu próprio modo de ser pode estar contribuindo para a tensão que está sentindo.

- Se assinalou mais do que 8: Seu nível de estresse está altíssimo. Procure ajuda de um psicólogo especializado em estresse. Sem dúvida você tem fontes de estresse representadas pelo mundo ao seu redor (pode ser família, ocupação, sociedade, etc.) e fontes internas (seu modo de pensar, de sentir, de ser) com as quais precisa aprender a lidar.

Para Wisniewski e Stefano (2008), a pressão psicológica sob a qual os bancários trabalham acaba levando-os ao estresse. Os autores acreditam que o estresse está relacionado à pressão do banco sobre seus funcionários, à demanda de trabalho e ao número insuficiente de funcionários.

A pressão para atingir as metas é uma das principais causas de adoecimento, tanto pelo esforço repetitivo como pelo desgaste mental. O sistema de cumprimento de metas (principalmente para vendas de produtos financeiros aos clientes) aparece como o grande vilão entre fontes causadoras de estresse e adoecimento. Para os bancários, a meta em si não é problema, mas sim a pressão extrema para superá-la: os números são eloquentes; as metas, diárias (BRUNO, 2011).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas, o setor financeiro brasileiro desenvolveu e adotou tecnologias de ponta que modificaram radicalmente seus processos de produção, levando, entre outras consequências, à otimização do tempo e ao aumento dos lucros. No dia a dia, porém, a categoria bancária ainda é submetida a longas e cansativas jornadas, sendo uma das que mais

adoecem física e mentalmente no Brasil.

São comuns, na rotina do trabalhador: a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário e aos fins de semana, a pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos.

Tudo isso contribui para multiplicar o nível de estresse presente no cotidiano dos bancários, o qual está diretamente ligado aos sentimentos de medo, humilhação, impotência e frustração.

Denota-se que a classe bancária é uma das que mais sofrem problemas de nível emocional entre todas as classes de trabalhadores, justamente por estarem na ponta do sistema financeiro, ou seja, os bancos.

Como o objetivo das empresas é sempre o desempenho voltado para o lucro, o estresse impacta diretamente nos resultados das empresas. Muitas empresas vêm adotando medidas para diminuir o estresse dentro das equipes. Muitas medidas são simples e podem até mesmo partir do próprio colaborador que está estressado.

Dentro da empresa estudada, podem-se destacar algumas mudanças, visando à diminuição do índice de estresse:

- Adoção de um sistema de organização onde estão envolvidos todos os colaboradores, para ninguém ficar sobrecarregado;

- Toda decisão a ser tomada que vá modificar a rotina laboral dos colaboradores é tomada em conjunto, e todos opinam;

- Oferecer recompensas e incentivos;

- Não há centralização de informações pelo gestor, tudo é compartilhado entre os membros da equipe.

- Os papéis de cada um e a sua importância são claramente expostos para que todos se sintam importantes.

Fora da empresa, incentiva-se a prática de

algum tipo de esporte ou de atividade que ajude na diminuição do estresse causado na execução das tarefas diárias. Dentre as atividades mais elencadas, estão os alongamentos, yoga, pilates, etc.

REFERÊNCIAS

BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. Saúde dos bancários. São Paulo: Atitude Editora, 2011.

CERVO, Amado L.; BEVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. Metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

COSTA, J. Rodrigues. Stress no trabalho do enfermeiro. Rev. Esc. Enferm. USP, 2003.

FEBRABAN. Sistema financeiro nacional. Disponível em: <https://www.febraban.org.br/febraban.asp?id_pagina=31>. Acesso em: 27 jun. 2015.

FIORELLI, José Osmir. Psicologia para administradores: integrando teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p. 240-255.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 29-55, 159-177.

LEITE, J. M. Saúde dos bancários. São Paulo: Atitude Editora, 2011.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Pesquisas sobre stress no Brasil – saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.

MANTOVANI, Marcia. Estresse x ambiente de trabalho. 11 dez. 2013. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/estresse-x-ambiente-de-trabalho/74596/>>. Acesso em: 27 jun. 2015.

MARINS, Luiz. Livre-se dos “corvos”. São Paulo: Harbra, 2003.

MAIER, Roberto. A qualidade de vida no trabalho (QVT) e saúde: enfoque no setor bancário. Paraná: UTFPR, 2012.

PASCHOAL; Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Ergonomia, estresse e trabalho. Validação da escala de estresse no trabalho. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2015.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2005, p. 438-446.

SANTOS, Sérgio Ribeiro dos; SANTOS, Iolanda

Bezerra da Costa; FERNANDES, Maria das Graças M. et al. Qualidade de vida. Rev. Latino-Am. Enfermagem. Nov./Dez., v. 10, n. 6, 2002.

SZNELWAR, L. I. Trajetórias de trabalhadores bancários: entre o sonho e o real do sofrimento patogênico. Saúde dos Bancários. São Paulo. Atitude Editora, 2011

SOARES, A. B. S. S. Síndrome de Burnout em bancários. Revista Eletrônica Eficaz. Maringá: IEM, 2011

VARELLA, Dráuzio. Doenças e sintomas - Síndrome de Burnout. 31 mar. 2011. Disponível em: <<http://drauziovarella.com.br/letras/b/sindrome-de-burnout/>>. Acesso em: 27 jun. 2015.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides et al. Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-50, 69.

SIMIONATO, Monica Amala. Competências emocionais: o diferencial competitivo no trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. p. 20-32, 111-113.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE GUARULHOS E REGIÃO. Saúde mental e trabalho bancário. Disponível em: <<http://www.bangnet.com.br/bang/saude-do-trabalhador/90-saude-mental-e-trabalho-bancario.html>>. Acesso em: 27 jun. 2015.

WISNIEWSKI, S. W.; STEFANO, S. R. Estresse dos bancários de uma agência bancária no município de Iratí: um estudo de caso. Revista Eletrônica Lato Sensu, ano 3, n. 1, 2008.