



**UNIVERSIDADE
ESTADUAL DO
MARANHÃO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO - UEMA
CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE CODÓ - CESC
CURSO BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

FERNANDO BATISTA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE EM COLABORADORES DO SETOR
BANCÁRIO**

Codó - MA
2021

FERNANDO BATISTA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE EM COLABORADORES DO SETOR
BANCÁRIO**

Artigo Científico apresentada à coordenação do curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, da Universidade Estadual do Maranhão, campus Codó, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof^o Esp. Aluydio Bessa Amaral.

Codó - MA
2021

Oliveira, Fernando Batista

Qualidade de vida e estresse em colaboradores do setor bancário/ Fernando Batista Oliveira. – Codó, 2021.

38 f.

Artigo Científico (Graduação) – Curso Bacharelado em Ciências Contábeis, Centro de Estudos Superiores de Codó, Universidade Estadual do Maranhão, 2021.

Orientador: Prof. Esp. Aluydio Bessa Amaral.

1. Bancário. 2. Estresse. 3. Qualidade de vida no trabalho. 4. Trabalho. I. Título.

CDU: 331.47+331.442:336.7

FERNANDO BATISTA OLIVEIRA

**QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE EM COLABORADORES DO SETOR
BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade de Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, do Centro de Estudos Superiores de Codó-CESCD da Universidade Estadual do Maranhão como pré-requisito para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof^o Esp. Aluydio Bessa Amaral.

Aprovado em: 30/08/2021

BANCA EXAMINADORA



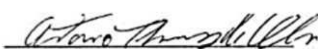
Aluydio Bessa Amaral

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO



Karenn Patrícia Silva Siqueira

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO



Antônio Thomaz de Oliveira

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO

A Deus, razão da minha força e aos meus familiares pelo incentivo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, que concedeu forças e persistência para que concluísse esse trabalho e me manteve firme durante toda a graduação.

À minha família pelo apoio e incentivo. Muito grato à minha mãe Maria da Conceição pelo carinho, atenção e entusiasmo para eu realize meus sonhos. À minha esposa Simone Vieira pelo companheirismo, e por estar presente me apoiando nos momentos em que mais preciso e por acreditar na minha capacidade.

Aos trabalhadores da instituição financeira que apliquei a minha pesquisa, grato pela colaboração.

Aos professores da UEMA Campus Codó por transmitirem seus conhecimentos. Adquiri muitos saberes que são de grande relevância para minha vida.

Ao meu orientador professor Aluydio Bessa Amaral pela paciência e contribuições bastantes positivas na construção desse trabalho.

E a todos que contribuíram direta ou indiretamente na minha vida acadêmica e na realização desse artigo.

RESUMO

A Qualidade de Vida é essencial para a saúde e bem-estar, é influenciada por fatores ambientais, como o local de trabalho onde as pessoas passam bastante tempo. E, dependendo das circunstâncias laborais, os colaboradores desenvolvem estresse ocupacional, o que ameaça a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e provoca o surgimento de doenças. Nesse sentido, o presente estudo tem o objetivo geral de analisar como o estresse ocupacional afeta a QVT de bancários de uma instituição financeira. Metodologicamente, optou-se por uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, onde na qual foi aplicado um questionário semiestruturado, tendo como público-alvo os colaboradores de uma instituição financeira, localizada na cidade de Timbiras-MA. Os resultados obtidos corroboram com a literatura, ao evidenciarem os fatores que mais causam estresse no trabalho (cobrança por produtividade, número reduzido de colaboradores). Em relação à produtividade, geralmente ela é afetada pela a-sobrecarga de tarefas, falta de recursos, além do número reduzido de colaboradores. Nesse ambiente organizacional, o estresse se manifesta nos colaboradores através de sintomas como cefaleia, problemas gastrointestinais e ansiedade. Todavia, a maioria dos participantes da pesquisa afirmaram ter um nível de qualidade de vida satisfatório.

Palavras-chave: 1. Bancário. 2. Colaborador 3. Estresse. 4. Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

Quality of Life is essential for health and well-being, it is influenced by environmental factors, such as the workplace where people spend a lot of time. And, depending on the work circumstances, employees develop occupational stress, which threatens the Quality of Life at Work (QWL) and causes the emergence of diseases. In this sense, the present study has the general objective of investigating stress in the banking profession and how it affects QWL of employees in a financial institution. Methodologically, we opted for a descriptive research with a qualitative approach, where a semi-structured questionnaire was applied, having as target audience the employees of a financial institution, located in the city of Timbiras-MA. The results obtained corroborate those in the literature, being found the factors that cause the most stress: the charge for productivity, followed by the reduced number of employees. Regarding productivity, it is usually affected by the overload of tasks, lack of resources and the reduced number of employees as well. Stress manifests itself in employees, causing headaches, gastrointestinal problems and anxiety. However, most research participants claimed to have a satisfactory level of quality of life.

Keywords: 1. Bank officer. 2. Collaborator 3. Stress. 4. Quality of Life at Work.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 Estresse: definição, causa e consequência.....	11
2.2 Estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho	12
2.3 Breve panorama sobre o setor bancário e a profissão bancária	13
2.4 Os desafios do contador no setor bancário: uma abordagem sobre os aspectos que interferem na qualidade de vida.....	14
3 METODOLOGIA	16
3.1 Caracterização da pesquisa	16
3.2 Contexto e Sujeito da Pesquisa	16
3.3 Procedimento para a coleta e tratamento de dados	17
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	17
4.1 Perfil dos colaboradores	17
4.2 A realidade sobre o estresse e qualidade de vida no trabalho	19
4.3 O Perfil do Contador versus do bancário em relação ao estresse	24
5 CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS.....	26
ANEXO A.....	30
APÊNDICE A: ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO	31

1 INTRODUÇÃO

O estresse é assunto para várias discussões na sociedade. Ele é causado por circunstâncias desafiadoras, principalmente no trabalho onde geralmente se passa cerca de um terço do dia. Nesse contexto, denomina-se estresse ocupacional ao desequilíbrio entre demanda e habilidade de enfrentamento que desencadeia em uma série de reações físicas, psicológicas e biológicas (FIGUEIRAS; HIPPERT, 1999).

O ambiente laboral é um espaço onde as pessoas passam boa parte do tempo que influencia bastante na qualidade de vida. Nessa circunstância, o trabalhador está sujeito a desenvolver o estresse ocupacional quando submetido a situações de esgotamento. Isso pode ocorrer nas mais diversas áreas laborais como a saúde, segurança, contabilidade, administração e no setor financeiro (SILVA, 2010; LIMA, 2018).

Nesse sentido, Tiecher e Diehl (2017) investigaram acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção de bancários constatando que a classe de trabalhadores passa por condições estressantes, principalmente no quesito intensa cobrança. Nessa mesma linha, Silva e Menezes (2013) também investigaram o QVT evidenciando a insuficiência de equipamentos essenciais para que os colaboradores exercessem suas funções.

Essas situações estressantes podem ocorrer em diversos setores. No setor de vendas, por exemplo, é bastante comum esse tipo de competição. Ademais, quando não se possui recursos suficientes para desenvolver as atividades laborais também se gera estresse. Isso é bastante recorrente no setor da saúde, segurança, educação e até nas organizações financeiras (SILVA, 2010; LIMA, 2018).

Quando não se tem o suporte adequado, as exigências e cobranças feitas constantemente fazem com que seja muito comum o desenvolvimento do estresse ocupacional. À medida que o profissional é pressionado para superar metas, aumenta a competição entre os colaboradores da organização, conseqüentemente as pessoas que não conseguem o objetivo se sentem menosprezadas e com baixa autoestima (SILVA; MENEZES 2013).

Na literatura são apresentadas várias publicações científicas sobre QVT no setor bancário (FOGAÇA, COELHO JÚNIOR, 2015; LIMA, 2018; OLIVEIRA, 2015; PERES, 2016; SÉPE, 2011). Entretanto, verifica-se que os autores se concentram em analisar instituições financeiras de cidades grandes ou de várias agências. Dessa

forma, é importante investigar a QVT em uma organização financeira onde trabalha 8 colaboradores que fica em uma cidade de aproximadamente 28.000 habitantes e verificar como o fenômeno se comporta.

O estresse ocupacional pode evoluir para o surgimento de doenças psicossomáticas, além de contribuir para a diminuição da QVT. No setor bancário, o trabalhador desempenha várias funções, lida com situações desafiadoras, estando sujeito ao estresse laboral. Diante do que foi exposto, o problema da pesquisa surge da seguinte pergunta: De que maneira o estresse sofrido pelos bancários interfere na qualidade de vida?

Dessa forma, tem-se como objetivo geral analisar como o estresse ocupacional infere a QVT de colaboradores de uma instituição financeira localizada na cidade de Timbiras-MA. Adicionalmente, o estudo apresenta os seguintes objetivos secundários: (1) identificar os principais fatores causadores do estresse ocupacional e sua correlação com a produtividade; (2) verificar variáveis intrínsecas à qualidade de vida no trabalho apontadas pelos bancários; e (iii) identificar o perfil do contador com o estresse na atividade bancária.

O estresse ocupacional ocorre com bastante frequência nas organizações afetando tanto o desempenho quanto a saúde do profissional. Nesse aspecto também, torna-se um fator relevante a ser estudado de forma a compreender como o estresse interfere na qualidade de vida dos bancários.

O bem-estar do colaborador é muito importante para que haja um desempenho nas atividades laborais, quando a QVT é afetada pode causar resultados bastantes negativos tanto para o profissional, quanto para a organização. Dessa maneira o estresse ocupacional pode causar doenças de ordem psicológicas e patologias como cefaleia, hipertensão, doenças vasculares, lesão por esforço repetitivo e até câncer (SÁNCHEZ et al., 2019; ANDEL et al., 2012).

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: a primeira seção inclui este texto introdutório. Em seguida, apresenta-se o referencial teórico. Na terceira seção são descritos os procedimentos metodológicos da pesquisa. Posteriormente, tem-se os resultados e discussões. Na última seção segue as considerações finais do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse: definição, causa e consequência

O reconhecimento do estresse perpassa desde a pré-história onde o sofrimento do homem submetido a situações desagradáveis como calor, sede, frio, fome ou situações de perigo que provocavam reações estressoras. Entre os séculos XVIII e XIX com a Revolução Industrial com o êxodo rural em alta movido pela busca de emprego no sistema fabril, o estresse passou a ser caracterizado pelo cansaço mediante as longas jornadas de trabalho (SILVA; GOULARTE; GUIDO, 2018).

O termo estresse é utilizado com frequência seja pela mídia, ou pelo senso comum para designar algumas consequências negativas da vida moderna como cansaço, irritação, ansiedade, impaciência, entre outras. No entanto, é constantemente utilizado de maneira equivocada, o que causa generalização de fatores de diferentes conceitos e dúvidas sobre seu real significado (FIGUEIRAS, HIPPERT, 1999).

Um conceito bastante difundido sobre estresse corresponde a uma resposta a um estímulo que desencadeia reações de ordens psicológica, física e hormonais mediante a situações consideradas desafiadoras pela pessoa. Nesse aspecto o estresse é vital para o ser humano, pois promove alerta para os possíveis riscos de perigo (LIPP; MALAGRIS 2001).

Conforme o Dicionário Online de Português (2021) o estresse pode ser definido como um grupo de perturbações provocadas por agentes estressores, agressores ou situações adversas que proporcionam desconforto. A definição estabelecida pelo Ministério da Saúde corrobora com esse significado e considera que o estresse é uma resposta natural do organismo diante de situações que indicam perigo ou ameaça (BRASIL, 2012).

As consequências do estresse excessivo são estabelecidas por Silva (2013) que relatam sintomas como dores de cabeça, tremores, distúrbios intestinais, dificuldades para dormir, angústia, sensibilidade emocional, entre outros. Esses sintomas podem evoluir para a transtorno de ansiedade, depressão, síndrome do pânico, dentre outras doenças psicossomáticas, afetando drasticamente a qualidade de vida do indivíduo.

2.2 Estresse ocupacional e qualidade de vida no trabalho

A relação entre homem trabalho mudou bastante ao decorrer do tempo, principalmente com as transformações ocorridas na Revolução Industrial. A tecnologia foi inserida no sistema fabril para a produção acelerada e mecanizada, consequência disso foi a redução de trabalhadores. Ao passar dos anos necessitou-se criar leis para amparar o trabalhador, motivada pela jornada de trabalho que ultrapassavam 12 horas diárias, pela proliferação de doenças e baixa qualidade de vida do operário (LIMA, 2018).

Ao passar dos anos ocorreram muitas mudanças referentes ao modo de trabalho do homem, assim destaca-se o modelo de produção estabelecido por Henry Ford no setor automobilístico, já no início do século XX. Tal paradigma foi fundado na produtividade, economia e a intensificação, aliada à tecnologia que visava aproveitar o máximo da mão de obra do trabalhador, gastar o mínimo de matéria prima e elevar exponencialmente a produtividade (SILVA, 2010; RIBEIRO, 2015).

Esse paradigma de controle de trabalho intensificou o consumismo bem como o capitalismo modificando o conceito de trabalhador e o estilo de vida. Essas transformações ao longo do tempo geraram tensões laborais, tais como desigualdades, instabilidade além de insatisfação e estresse. Esses fatores interferem bastante na vida particular de profissionais de todos os níveis nas organizações (SILVA, 2010; RIBEIRO, 2015; LIMA, 2018).

O ambiente de trabalho influencia significativamente a vida do trabalhador, pois ele passa um terço do dia nesse local. Se for favorável para realizar as funções de forma harmoniosa, recíproca e cooperativa, repercutirá em resultados positivos. No entanto se for um espaço de competições entre colaboradores, exigências constantes e sem o reconhecimento do trabalhador, contribuirá para estresse, que pode evoluir para estresse ocupacional (SILVA; BRAGA; ALVES, 2012; CHIAVENATO, 1999).

O profissional que se encontra no estado de estresse ocupacional não consegue atender à demanda laboral, o que influencia consideravelmente na saúde psicológica do indivíduo. A consequência disso é o trabalhador com o emocional abalado, e ao decorrer do tempo isso pode evoluir para transtornos como pânico, ansiedade generalizada, depressão, fobias, doenças psicossomáticas, entre outras (SÉPE, 2011).

Paschoal e Tamayo (2004) descreveram o estresse ocupacional como um desequilíbrio entre demandas de trabalho e habilidade de enfrentamento e produz

reações negativas. Nessa perspectiva, o desequilíbrio entre recursos disponíveis e complexidade da tarefa a ser desempenhada promove uma sensação de impotência e desgaste emocional que afetará negativamente a qualidade de vida dos colaboradores de qualquer organização.

A QV relacionada ao trabalho é denominada Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser definida como o bem-estar do trabalhador nas organizações. Esta vinculada ao ambiente de trabalho agradável; segurança e saúde do trabalhador; conforto; relacionamento humano agradável; tempo adequado de trabalho; recursos necessários; e remuneração adequada (CHIAVENATO, 2014; TIECHER; DIEHL, 2017).

Silva (2017) acrescenta que é fundamental que as organizações proporcionem QVT a seus colaboradores, tal ação proporciona resultados bastantes positivos tanto para os colaboradores, quanto para os clientes e para a própria organização. Quando o índice de QVT é elevado, reduz-se significativamente as ocorrências de doenças laborais.

2.3 Breve panorama sobre o setor bancário e a profissão bancária

Os registros de atividades bancária no Brasil teve início no século XIX, período colonial, quando Dom João VI instaurou o primeiro banco no país através de um alvará. O rei estabeleceu o capital de 1.200 contos de réis dividido em notas que valia um conto cada e estas estabeleceram o meio circulante no país. A administração do sistema bancário era constituída por administradores indicados pelo rei (COSTA NETO, 2004).

Os serviços oferecidos pelo sistema bancário na época eram bastante limitados. Foram concedidos alguns favores à Instituição pela Coroa: a isenção de tributos, monopólio sobre o comércio de pau-brasil e diamantes. Isso contribuiu para o declínio do primeiro Banco no Brasil em 1829, com apenas 21 anos de existência e o monarca então partiu para Portugal levando as reservas de metais preciosos depositadas no banco (COSTA NETO, 2004; VIEIRA; PEREIRA; PEREIRA, 2012).

Nesse aspecto, foi necessária uma reformulação do sistema bancário e a criação de novas estratégias para uma administração mais eficiente. Houve a criação de novos bancos e a reformulação de outros, mas somente em 1905 que se sucedeu uma regulamentação legal para o setor e passados 15 anos, foi criada a Inspeção

Geral dos Bancos, uma espécie de órgão fiscalizador (VIEIRA; PEREIRA; PEREIRA, 2012).

Os trabalhadores do setor bancário passaram por modificações em suas funções e 40% perderam o emprego devido as constantes reformulações e reduções de custos, e pela implementação de máquinas que os substituíam. Aos que continuaram trabalhando, foi ampliado o número de atividades devido a aglutinação de funções. Surgiu então a “pedagogia do medo do desemprego”, a busca pela qualificação e atualização dos que temiam ficar desempregados (SEGNINE, 1999 p.195).

A década de 1980 na profissão bancária foi marcada pela constante pressão para atingir metas, que causava muito esforço repetitivo, estresse e até o adoecimento do trabalhador. O ambiente de trabalho mais se parecia com um campo de competição no qual os bancários competiam entre si para que as metas fossem alcançadas ou superadas (SZNELWAR, 2011).

Já em 1990, o perfil do bancário foi marcado pelo aumento de escolaridade: muitos trabalhadores obtiveram títulos de graduação, mestre e até doutores. Os Sindicatos dos Bancários realizavam investimentos no treinamento dos trabalhadores e concediam bolsas para o ingresso no Ensino Superior. Era mais realizado treinamentos voltados para informática e liderança, pois a profissão bancária exige habilidades em lidar com pessoas (LARANJEIRA, 1997).

Do ano 2000 até os dias atuais a profissão bancária é marcada pelo aumento do uso de tecnologias que visam o autoatendimento, assim reduz-se os custos e aumenta o número de transações, que proporciona maior lucro ao sistema bancário. Dessa maneira é válido afirmar que a tendência para os bancos é a redução do número de colaboradores e o aumento de máquinas e terceirização (ALTOÉ, 2017).

2.4 Os desafios do contador no setor bancário: uma abordagem sobre os aspectos que interferem na qualidade de vida

A contabilidade no Brasil surgiu no período Colonial, coexistiu com os primeiros registros de atividade bancária no país, a partir das necessidades de controle sobre as Alfândegas no século XVI e da exploração e exportação de matéria prima. Com o aumento de gastos e a ampliação das atividades coloniais em 1549, Portugal nomeou

Gaspar Lamego como o primeiro Contador Geral das terras brasileiras (SILVA et al., 2020).

Ao decorrer do tempo a profissão contador foi ampliando as áreas de atuação, tanto no setor público como no privado. Entre as principais atribuições, cita-se, controlar movimentações financeiras, o que corresponde um papel essencial em toda organização, exigindo respaldo e responsabilidade do profissional. Um erro nesse sistema, por mais simples que seja, pode causar problemas de grandes repercussões, o mesmo acontece com os atrasos (SILVA; SILVEIRA; MATOS, 2015).

Essa perspectiva converge com as evidências encontradas por Oliveira et al. (2015) que ao investigarem sobre os desafios enfrentados por contadores em uma organização financeira, constataram que nesse ambiente existem vários fatores estressores, como a urgência de tempo e a carga excessiva de responsabilidade, os quais podem se manifestar em forma de cansaço, fadiga, ansiedade e com o surgimento de doenças de ordem psicológica.

As exigências do mercado e os avanços tecnológicos contribuiram para que o perfil do contador abrangesse múltiplas habilidades e para se destacar no mercado de trabalho. A competitividade, adequação às demandas, por vezes renunciam o lazer em detrimento do aperfeiçoamento. Essa busca, associada às pressões do trabalho, e a precisão que exige a profissão pode causar frustrações e estresse (PERES et al., 2016).

Silva et al. (2020) corroboram sobre a importância e responsabilidade da profissão do contador e que quando submetido a competitividade e busca de resultados de grande complexidade em curto prazo provoca estresse e ansiedade. Esses problemas de saúde por vezes acomete os trabalhadores de maneira silenciosa, e com o passar do tempo se manifesta através de sintomas físicos e psicológicos (PERES et al., 2016).

Quando o colaborador está acometido pelo estresse, aumenta em potencial as chances de cometer algum erro que pode colocar em perigo financeiro, contábil ou fiscal a organização. Nessa perspectiva também é válido mencionar os danos que podem ser causados pelos fatores estressantes à saúde do contador que vai desde transtornos a doenças psicossomáticas (SILVA, 2017). Desse modo é necessário que haja uma ponderação entre produtividade e o bem-estar do profissional.

3 METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

De modo geral as pesquisas científicas são classificadas conforme suas características, no qual agrupam-se quanto: à natureza, abordagem, objetivos e procedimentos (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Considerando esses critérios a presente pesquisa é de natureza básica, pois busca gerar novos conhecimentos sobre um objeto de estudo ou fenômeno. É de abordagem qualitativa, pois faz uma relação entre sujeito e mundo real, cujo a subjetividade não pode ser mensurada em números. Está vinculada ao caracterizar, explicar e compreender determinado fenômeno do que quantificá-lo, o foco é a essência do problema e por esse motivo é bastante utilizada em pesquisas sociais (GIL, 2008).

Quanto aos objetivos se configura como descritiva, e como tal, possibilita descrever as características e explicar determinado fenômeno sem que o pesquisador intervenha. Para tanto, são necessários procedimentos para a coleta de dados. Sobre os procedimentos técnicos utiliza-se a pesquisa bibliográfica onde serão consultados materiais já publicados seja de plataformas digitais ou impressa para fundamentar esse estudo (GIL, 2008; PRODANOV; FREITAS, 2013).

3.2 Contexto e Sujeito da Pesquisa

A cidade de Timbiras fica aproximadamente 196 Km da capital São Luís. Está localizada na Mesorregião Leste e na microrregião Codó, conta com uma população de 27.997 pessoas distribuídas em uma área de 1.486,5 km². O índice de desenvolvimento humano é de 0,537, comparado ao da capital do estado que é 0,768, é considerado baixo. (CORREIA FILHO, 2011; IBGE, 2010).

A população timbirensense conta com instituições financeiras para realizar procedimentos como saques, depósitos, empréstimos, prestação de serviços, pagamentos em geral, entre outros procedimentos. Levando em consideração essas informações sobre o município, a pesquisa será realizada em uma instituição financeira da cidade de Timbiras- MA.

Os sujeitos da pesquisa são colaboradores em uma instituição financeira lotada na referida cidade. No total são 8 profissionais responsáveis por realizar transações bancárias e atendimento aos clientes. Foi escolhido esse universo devido ser o total

dos trabalhadores lotados na organização, e por se tratar de um número reduzido, decidiu-se questionar 100% dos trabalhadores da referida instituição.

Gil (2014) afirma que quanto maior o tamanho da amostra, menor a margem de erro. Assim para investigar sobre a QV dos trabalhadores, optou-se em questionar todos eles considerando que cada um possui identidade, subjetividade e peculiaridades.

3.3 Procedimento para a coleta e tratamento de dados

A técnica para a coleta de dados se deu por meio de questionário semiestruturado aplicado aos sujeitos da pesquisa. É um procedimento utilizado para a obtenção de dados e diagnósticos. Dessa forma, ocorre mediante conversa entre o pesquisador e os sujeitos da pesquisa, cujo objetivo é coletar informações, sem a intervenção do aplicador. As questões são elaboradas previamente, mas o questionário requer flexibilidade no momento do pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 2004).

Para coletar dados relevantes que vão ao encontro com os objetivos do estudo, foi aplicado um questionário com os sujeitos da pesquisa. As questões são previamente elaboradas e estão disponíveis no Apêndice A. Foi a cada participante o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, disposto no Anexo A. com o auxílio de tabelas, quadros e gráficos. Para esse procedimento será utilizado o Microsoft Word e Microsoft Excel.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise dos resultados da pesquisa está descrita abaixo e para fins didáticos, optou-se por agrupá-las em três classificações: (1) perfil dos colaboradores; (2) realidade sobre o estresse e qualidade de vida dos trabalhadores; e (3) perfil do contador versus do bancário em relação ao estresse.

4.1 Perfil dos colaboradores

Os dados referentes à pesquisa foram coletados a partir do questionário direcionado aos participantes através do *google forms*. Essa primeira parte

corresponde ao levantamento do perfil dos participantes da pesquisa, disponíveis na Tabela 1.

Tabela 1: O perfil dos participantes da pesquisa

Código (P)¹ e (R)²	Categoria	Frequência	%
P1	Gênero		
R1	Masculino	6	75
R1	Feminino	2	25
P2	Faixa etária		
R2	De 30 a 34 anos	1	12,5
R2	De 35 a 39 anos	3	37,5
R2	De 40 a 44 anos	1	12,5
R2	De 45 a 49 anos	2	25
R2	De 50 a 54 anos	1	12,5
P3	Nível de Escolaridade		
R3	Ensino Médio	1	12,5
R3	Ensino Superior	6	75
R3	Pós-graduação	1	12,5
P4	Etnia		
R4	Branca	3	37,5
R4	Parda	4	50
R4	Preta	1	12,5

Fonte: Dados da pesquisa elaborado pelo autor (2021).

A partir dos dados da Tabela 1 acima, verifica-se a predominância do sexo masculino na instituição pesquisada com um percentual de 75%. Isso vai ao encontro com as concepções de Paz e Coati (2013) que afirmam sobre a questão de gênero no trabalho que permeia a escolha e a realização profissional na sociedade.

Na década de 1930 iniciou-se a industrialização, o que refletiu no aumento de transações bancárias. Para suprir as necessidades, criou-se os registros bancários, funções foram segmentadas e mulheres ingressaram em bancos. Em 1964, com a Reforma Bancária, cresceu a quantidade de serviços bancários, se estendendo a cobrança, administração de finanças e investimentos, vendas de seguro, procedimentos relacionados o setor de crédito, dentre outros. (CARVALHO; VEIGA; MARANHÃO, 2015).

Observou-se que a faixa etária que compreende o maior número de colaboradores é a de 35 a 39 anos. Com relação à etnia, há prevalência de pessoas que se declararam pardas. No aspecto da escolaridade, constatou-se que 75% dos

¹ Pergunta

² Resposta

colaboradores possui ensino superior completo e 12,5% possui pós-graduação e 12,5% tem apenas o ensino médio.

Esse fato corrobora com o debatido por Petarli et al. (2015), os quais afirmam que os profissionais bancários geralmente possuem uma formação elevada nos estudos.

4.2 A realidade sobre o estresse e qualidade de vida no trabalho

Os dados correspondentes a essa etapa da pesquisa foram coletados e agrupados de forma a gerar uma harmonia entre as respostas e criar um conceito na visão dos respondentes sobre o que é estresse, QVT e produtividade. Nesse aspecto, as respostas obtidas no questionado direcionado a 8 colaboradores foram caracterizadas em 3 classes: Estresse, Qualidade de Vida e Estresse, conforme observa-se no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Concepção sobre estresse e QVT na visão dos colaboradores

Estresse	Categoria
Pode ser definido como um grupo de perturbações provocadas por agentes estressores, agressores ou situações adversas que proporcionam desconforto que influenciam no bem-estar físico e emocional ocasionando enfermidades de longo prazo que podem propiciar ao indivíduo incapacidade laboral e assim desgastando o conjunto físico e mental do mesmo.	Desconforto Físico e Psíquico.
Qualidade de vida	Categoria
É conseguir conciliar o bem-estar espiritual, físico, mental, psicológico e emocional, além de relacionamentos sociais dentre outras circunstâncias da vida. Isso gera uma sensação de excelência e satisfação daqueles que executam atividades características.	Bem-estar; Satisfação.
Produtividade	Categoria
É a quantidade de tarefas realizadas de forma efetiva, porém para que ela ocorra é necessário que os colaboradores tenham um suporte adequado no ambiente organizacional, ser reconhecido e tenha boas relações entre seus pares.	Tarefas efetivas; Suporte; Boas Relações.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Na visão dos respondentes o estresse está voltado ao desconforto físico e psíquico que tendem a interferir negativamente na QVT. E para argumentar sobre produtividade utilizaram os termos “tarefas efetivas”; “suporte” e “boas relações”. Quando atribuído o antônimo dessas definições, chega-se bem próximo do que eles definiram ser o estresse. Nessa perspectiva, é possível afirmar que a produtividade possui uma relação com o estresse que por sua vez possui um nexos sobre QVT.

Sobre essa temática Pêgo e Pêgo (2015) são enfáticos ao destacar que existem eventos que podem gerar os gatilhos do estresse e pode impactar tanto no

bem-estar como o desempenho dos trabalhadores. Os próprios colaboradores captaram a ideia de que quando há falhas no suporte, no processo organizacional e ambiental, compromete-se a produtividade e afetando o seu bem-estar.

Ao argumentarem sobre QVT utilizaram termos como “satisfação” e “bem-estar”, prevalecendo dessa maneira a concepção de quando se tem um ambiente organizacional adequado há um aprazimento entre os colaboradores e até a instituição pode ganhar com isso. Fogaça e Coelho Júnior (2015) corroboram com essa concepção e acrescentam que existe uma conexão entre desempenho e felicidade.

Dessa maneira, quando a pessoa possui a sensação de bem-estar e felicidade consegue elevar a produtividade. Porém, quando não existe esse cuidado o ambiente organizacional é prejudicado e torna-se pouco produtivo (PERES, 2016; SÉPE, 2011). Partindo-se da vertente dos fatores que interferem na QVT dos indivíduos pesquisados, obteve-se as seguintes informações dispostas no Quadro 2.

Quadro 2: Principais fatores que interferem na qualidade de vida dos colaboradores

Dimensões	(Afirmativas)	N ³ (%)	R ⁴ (%)	F ⁵ (%)	S ⁶ (%)
Psicológicas	Ansiedade se mostra presente rotineiramente na atividade laboral.	-	12,5	75	12,5
	Já sofri com taquicardia em meio exaustão laboral.	25	25	25	25
	Tenho dor de cabeça frequente.	25	12,5	50	12,5
	Problemas estomacais são recorrentes em situações delicadas no ambiente de trabalho.	25	12,5	50	25
Econômica	Eu recebo salário adequado ao meu trabalho.	12,5	25	50	12,5
Trabalhistas	Considero adequada minha jornada de trabalho.	12,5	25	50	12,5
	Tenho autonomia sobre minhas ações para realizar meu trabalho.	-	12,5	75	12,5
	A empresa tem pregado respeito às leis e direitos trabalhista.	12,5	25	25	37,5
	Sinto que tenho segurança no emprego.	12,5	50	25	12,5
Sociais	Meus relacionamentos interpessoais e grupais permanecem em bom nível.	12,5	12,5	50	25
	Liberdade de expressão é aceita no recinto.	-	12,5	50	37,5

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Conforme as respostas obtidas os dados sobre fatores que influenciam na QVT foram reunidos nas dimensões psicológicas, econômicas, trabalhistas e sociais. Sobre a primeira vertente, 75% dos participantes já experimentaram com frequência a

³ Nunca

⁴ Raramente

⁵ Frequentemente

⁶ Sempre

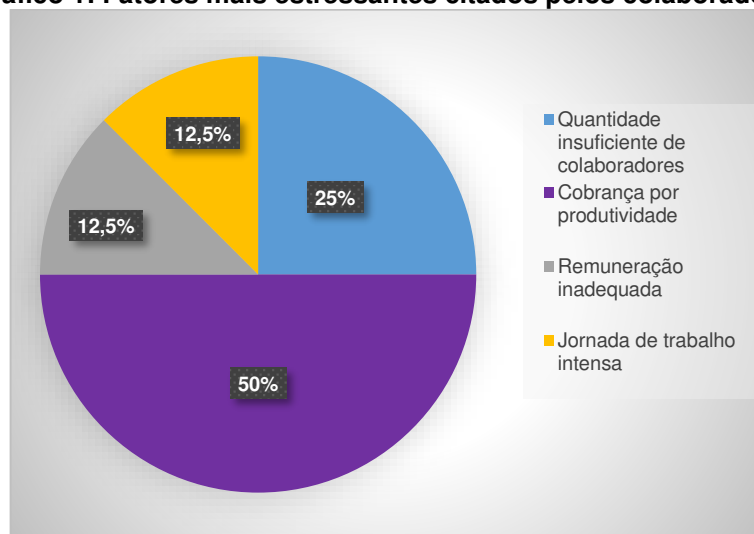
sensação de ansiedade no setor laboral. Relataram a presença de desconforto que tiveram, tais como taquicardia, cefaleia e incômodos estomacais.

Percebe-se que existe proximidade com o pesquisado nesse estudo, pois no setor bancário, o nível de ensino exigido é o médio, mas 85,7% dos trabalhadores possui o Ensino Superior. Notou-se com a pesquisa que desses colaboradores uma parte correspondente a 50% veio a ingressar na educação superior já depois que passou a trabalhar na instituição bancária. Vale ressaltar que esses escolheram cursos de áreas afins do setor que trabalham, como Administração, Ciências Contábeis e Tecnologia da Informação.

No ponto de vista econômico os respondentes ficaram bastantes divididos quando indagados sobre se consideravam justo o valor do salário. O mesmo aconteceu com a jornada de trabalho, na categoria trabalhista, bem como o respeito às leis trabalhistas.

Sobre a segurança no trabalho 50% dos respondentes disseram que não se sentem tão seguros no ambiente de trabalho. Isso é justificável, por se tratar de uma instituição financeira, pode ser alvo de assaltos e até sequestro e isso é reportado com frequência pela mídia. Na categoria social, em específico nas relações, os colaboradores ficaram divididos nas respostas, o que pode inferir que não existe uma sólida interação entre os pares.

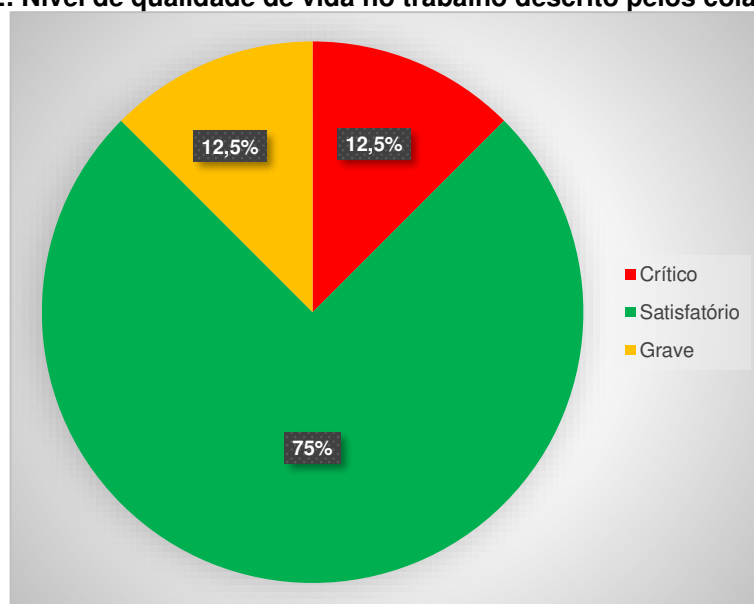
Dando sequência, procurou-se compreender os fatores que mais causaram estresse nos colaboradores. As respostas registradas estão ilustradas no Gráfico 1.

Gráfico 1: Fatores mais estressantes citados pelos colaboradores

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Infere-se nessa perspectiva que o principal fator estressante é a constante cobrança por produtividade, seguida pelo número reduzido de colaboradores na agência. Paschoal (2013) é convergente com essa concepção e afirma que as organizações frequentemente dão mais importância ao lucro do que necessariamente ao bem-estar dos seus colaboradores.

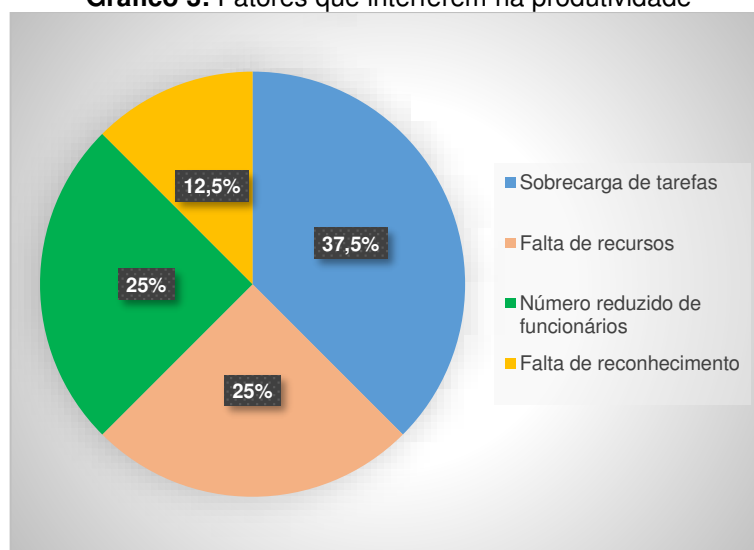
A pesquisa de Sobreiro e Rodrigues (2020) corrobora com esses dados e acrescentam que as cobranças excessivas e pressões, seguida pela individualidade e falta de comunicação são as principais fontes de estresse nas organizações. Sobre o nível de QVT dos participantes. O Gráfico 2 elenca as opiniões coletadas:

Gráfico 2: Nível de qualidade de vida no trabalho descrito pelos colaboradores

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Em linhas gerais, os trabalhadores percebem sua qualidade de vida até satisfatória, o que corresponde a 75% do total. Houve um percentual de 12,5% que a considera crítica e isso é preocupante pois é justamente esse público que está mais sujeito a doenças de ordem psicológica. A produtividade em uma organização é importante, mas deve levar em consideração o bem-estar dos colaboradores. Partindo desse pressuposto, no Gráfico 3 estão elencadas as opiniões dos trabalhadores quanto aos fatores que interferem na produtividade.

Gráfico 3: Fatores que interferem na produtividade



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

No geral os respondentes ficaram divididos sobre as respostas, assim, 37,5% afirmou que o fator responsável pelo aumento ou redução da produtividade está relacionada ao número reduzido de trabalhadores. A menor parte, que corresponde aos 12,5% do público alvo da pesquisa, disse que o que mais influência é a falta de reconhecimento.

Vale ressaltar que todos os termos elencados no Gráfico 3 pelos participantes podem interferir na produtividade de uma organização. A produção, nesse sentido, possui tanta importância para uma organização quanto o bem-estar e satisfação de seus colaboradores. Quando uma organização valoriza a saúde física e mental dos trabalhadores consegue cumprir seu papel dentro da sociedade.

Isso é consolidado por Oliveira, (2015) que destaca as consequências negativas de quando não se tem uma quantidade de colaboradores suficientes na organização. Lima (2018) corrobora salientando que a falta de recursos somada com a falta de reconhecimento do trabalhador contribui para o estresse e reduz a QVT.

4.3 O Perfil do Contador versus do bancário em relação ao estresse

O estresse pode estar presente em situações e ambientes diversos como mencionado anteriormente na seção do referencial teórico. No que se refere ao setor laboral, está cada vez mais comum aos colaboradores experimentarem situações estressantes. O Quadro 3 ilustra as atribuições e perfil do contador e do bancário.

Quadro 3: Perfil do contador versus bancário

BANCÁRIO	CONTADOR
Rotina de atendimento ao público: abertura de contas, movimentação do capital que envolve saques, depósitos, transferências e laboração de planilhas.	Planejar, controlar e inspecionar o sistema de registros e operações contábeis em consonância com as necessidades administrativas e as exigências da legislação.
Venda de produtos e/ou serviços e cumprimento das regras do setor agindo mediante a legislação.	Gerar relatórios sobre a situação vigente do patrimônio sobre os aspectos econômicos e financeiros.
Aconselhamento financeiro ao cliente: planos de investimento em geral, empréstimo e crédito.	Controle sobre as verbas orçamentárias, convênios, suprimento de fundos e despesas.
Resolve problemas relacionados a contas, cheques, cartão de crédito.	Contabilizar as operações financeiras em geral bem como calcular os tributos a serem destinados aos órgãos competentes.
Arquivamento e organização de arquivos.	Organizar planilhas de pagamentos e despesas em geral.

Fonte: Adaptado (LIMA et al., 2019; PETARLI et al., 2015; SOBREIRO; RODRIGUES, 2020).

Conforme os dados dispostos acima percebe-se que tanto o cargo de bancário como o de contador exigem muita responsabilidade e um erro por mais simples que seja pode causar sérios problemas para a instituição.

As atribuições do bancário são relacionadas ao atendimento ao público, vendas de serviços e/ou produtos e aconselhamento financeiro, regido pela legislação da classe. Já as funções do contador são mais abrangentes, pois é responsável por cuidar da parte financeira de organizações seja ela pública ou privada. Isso envolve controle de gastos, prestação de contas, cálculo de impostos entre outros. E ao contrário, da função de bancário, exige uma formação superior de Bacharel em Ciências Contábeis PETARLI et al. (2015); SOBREIRO; RODRIGUES (2020).

5 CONCLUSÃO

Esse trabalho teve como objetivo investigar o estresse ocupacional que afeta a QVT na profissão bancária e de que maneira isso afeta a qualidade de vida no trabalho de colaboradores em uma instituição financeira localizada na Cidade de Timbiras/MA. E, foi possível traçar o perfil do contador com o estresse na profissão do bancário elencando suas principais atribuições.

Portanto conclui-se que na visão dos colaboradores os fatores que mais causam estresse dentro da organização é a cobrança por produtividade seguida pelo número reduzido de colaboradores que remete a desproporcionalidade entre tarefas e trabalhadores. As variáveis que influenciam a QVT mais mencionadas pelos participantes da pesquisa foram: o bem-estar físico e mental, satisfação e bom relacionamento com os membros da equipe.

Ao estudar o estresse e QVT dos bancários também foi possível traçar o perfil do bancário na atualidade, observou-se que esses dados foram de acordo com a literatura quanto às atribuições, peculiaridades, bem como o nível de ensino exigido corroboraram.

Isso também se aplica ao contador, ambas profissões compartilham de grande responsabilidade e por estarem relacionadas ao setor financeiro estão sujeitas a constante pressão de não cometer erros. Vale ressaltar que é necessário que se tenha um ambiente favorável, recursos e colaboradores suficientes para que a atividade exercida por esses profissionais seja de qualidade, evitando a sobrecarga de tarefas e o desgaste físico/emocional.

A partir das respostas do questionário, identificou-se os fatores que afetam a produtividade: a sobrecarga de tarefas, falta de recursos e o número reduzido de colaboradores. O estresse se manifesta nos colaboradores gerando dores de cabeça, problemas gastrointestinais e ansiedade. Apesar disso a maioria dos participantes da pesquisa afirmaram ter um nível de qualidade de vida satisfatório.

Dessa maneira recomenda-se que sejam criadas políticas voltadas para os trabalhadores de modo a proporcionar um ambiente que ofereça o suporte adequado para que possam desenvolver suas atividades. É válido também a criação de dinâmicas de reconhecimento e motivadores que estejam voltadas à saúde dos colaboradores e ações que tratam e previnem o estresse.

Os objetivos gerais e específicos desse estudo foram alcançados e como trabalho futuro, pretende-se ampliar o número de instituições financeiras pesquisadas de forma a compreender como o fenômeno de estresse e qualidade de vida se comporta em outras organizações.

Esse trabalho também pode contribuir com a literatura sobre o perfil do bancário e contador, bem como servir de embasamento para pesquisas sobre estresse e qualidade de vida de colaboradores de instituições financeiras. Espera-se ter colaborado para o desenvolvimento da pesquisa e da ciência.

REFERÊNCIAS

ALTOÉ, J. B. **Decente, Porém Precarizado: um estudo de caso sobre o novo trabalho bancário**. Dissertação (mestrado em Ciências Sociais) UFES: Vitória, 2017.

ANDEL, R. et al. O estresse relacionado ao trabalho pode aumentar o risco de demência vascular. **Journal of the American Geriatrics Society** vol. 60,1 (2012).

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estresse**. 2012. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/dicas-em-saude/2068-estresse#:~:text=Rea%C3%A7%C3%A3o%20natural%20do%20organismo%20que,a%20adapta%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0s%20situa%C3%A7%C3%B5es%20novas>. Acessado em: 11/02/2021.

CARVALHO, R. R. B.; VEIGA, A. B. G.; MARANHÃO, C. A. **O processo de automação e sua influência no setor bancário brasileiro: uma abordagem a partir do Banco do Brasil**. UFMA, 2015. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo2/o-processo-de-automacao-e-sua-influencia-no-setor-bancario-brasileiro-uma-abordagem-a-partir-do-banco-do-brasil.pdf>. Acessado em: 06/02/1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CORREIA FILHO, F. L. **Projeto Cadastro de Fontes de Abastecimento por Água Subterrânea, estado do Maranhão: relatório diagnóstico do município de Timbiras: CPRM - Serviço Geológico do Brasil**, 2011.

COSTA NETO, Y. C. **Bancos oficiais no Brasil: origem e aspectos do seu desenvolvimento**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

FIGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Revista Psicologia Ciência e Profissão**. vol.19 nº.3 Brasília, 1999.

FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

FOGAÇA, N. F.; COELHO JUNIOR, A. **A hipótese “trabalhador feliz, produtivo”: o que pensam os servidores públicos federais**. Cad. EBAPE.BR, v. 13, nº 4, Artigo 6, Rio de Janeiro, Out./Dez. 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBGE. **Censo 2010**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/timbiras/panorama> Acesso em: 04 jan. 2021.

IUDÍCIBUS, Sérgio D; MARTINS, Eliseu; GELBCKE, Ernesto Rubens. Manual de Contabilidade das Sociedades por Ações (Aplicável às Demais Sociedades). 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LARANGEIRA, S. M. G. **Reestruturação produtiva no setor bancário**: a realidade dos anos 90. Educação & Sociedade, São Paulo, ano 18, n. 61, p. 110-138, dez/1997.

LEGISLAÇÃO DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO
https://shtservicos.com.br/Boletim%20T%c3%a9cnico/MANUAL_LEGISLACAO_TRABALHO.pdf.

LIMA A. W. et al. Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **Revista de Carreiras e Pessoas** Vol. 9 | Nº 2. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/332822935_Estressores_e_sintomas_do_estresse_occupacional_em_profissionais_bancarios_um_estudo_em_uma_agencia_bancaria_publica. Acessada em: 03/08/2021.

LIMA, T. S. **Estresse ocupacional no ambiente de trabalho**. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho) Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Londrina: 2018.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. **O stress emocional e seu tratamento**. In: Rangé, Bernard Psicoterapias cognitivo-comportamentais, Artmed, São Paulo, 2001.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

OLIVEIRA, C. E. et al. Um estudo sobre o estresse na atividade profissional do contador de escritórios de contabilidade do município de Ituiutaba/MG. **Revista Revista Mineira de Contabilidade**, v. 16, n. 1, art. 5, p. 50-59, jan./abril 2015. Disponível on-line em <http://revista.crcmg.org.br/index.php?journal=rmc>. Acesso em: 20/07/2021.

PASCHOAL, T., Tamayo, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Revista Estudos de psicologia**, V. 9. Natal: 2004.

PASCHOAL, T. et al. Well-being at work: Scenario of Brazilian studies published in the first decade of the millennium. **Revista Encontros Científicos: Tourism and Management Studies**, v. 2, p. 383-395, 2013.

PAZ, D. Coatti, T. **Gênero e mercado de trabalho: trânsitos entre masculino e feminino nos espaços público e privado**. Seminário Internacional de Gênero. Florianópolis, 2013.

PÊGO, F.P.L.; PÊGO, D.R. (2015). Síndrome de Burnout. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. Disponível em: . Acesso em: 25 junho de 2021.

PERES, R. S. et al., Fatores de pressão no trabalho de contadores que atuam em escritórios de contabilidade na cidade de Belo Horizonte - MG. **Revista UNEMAT de Contabilidade** ISSN: 2316-8072 V. 5. 2016.

PETARLI, G. B., ZANDONADE E., SALAROLI, L. B., & BISSOLI, N. S. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória - ES, Brasil. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, 2015.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. Ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, A. F. Taylorismo, Fordismo e Toiotismo. **Revista Lutas Sociais**, São Paulo, vol.19 n.35, p.65-79, jul./dez. 2015.

SÁNCHEZ, H. M. O desafio do bem-estar subjetivo na profissão contábil: o papel dos recursos de trabalho. **Int J Environ Res Saúde Pública**. 2019. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6747378/>. Acessado em: 01/09/2021.

SEGNINI, L. R. P. **Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho**. Educação & Sociedade, n. 67, ago. 1999.

SÉPE, A. C. H. **Estresse x trabalho: qualidade de vida nas organizações**. 2011. 45f. Monografia (Especialização em RH - Gestão de Pessoas e Competências). Centro Universitário Filadélfia – UNIFIL, Londrina, 2011.

SILVA, F. C.; BRAGA, S. P.; ALVES, L. O. **A Síndrome de Burnout e a Qualidade de Vida no Setor Bancário**. IX SEGeT: Rezende, 2012.

SILVA, I. V. A graduação do contador e o perfil esperado pelo mercado de trabalho: um estudo na cidade de Campo Grande/MS. **REVISTA DE TECNOLOGIA APLICADA (RTA)** v.9, n.1, jan-abr 2020.

SILVA, J. F. C. **Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências**. Monografia (Especialização em Gestão Empresarial) Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro: 2010.

SILVA, K. R. **O estresse no ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções**. Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2013.

SILVA, M. A. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma avaliação em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN, Brasil. **Revista Exacta**, vol. 15, núm. 3, 2017.

SILVA, R. M.; GOULART, C. T.; GUIDO, L. A. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista Científica Sena Aires**. 2018.

SILVA, J. E. A.; SILVEIRA, C.; MATOS, C. V. G. Níveis de Estresse dos Contabilistas Atuantes em Escritórios Contábeis de Uberlândia. **Revista Mineira de Contabilidade**. ISSN 2446-9114, Belo Horizonte/MG, v. 16, n. 3, art. 1, p. 5-16, set./dez. 2015.

SILVA, T.; MENEZES, B. A. G. **A qualidade de vida no trabalho de bancários de instituições privadas**. Pedro Leopoldo. 2013.

SOBREIRO, K. A. M.; RODRIGUES, G. J. **Fatores que influenciam o estresse no trabalho**. (2020). Disponível em: <http://fio.edu.br/biblioteca/tcc/Administra%C3%A7%C3%A3o/2017/KARINE%20A.%20M.%20SOBREIRO.%20Fatores%20que%20Influenciam%20o%20Estresse%20no%20Trabalho.pdf>. Acessado em 10/07/2021.

STRESS. In: DICIO, **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/stress/#:~:text=Significado%20de%20Stress,Forma%20aportuguesa%20e%20preferencial%3A%20estresse>. Acesso em: 11/02/2021

SZNELWAR, L. I. **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de vida no trabalho na percepção de bancários. *Pensamento & Realidade*, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017.

VIEIRA, J. A. G.; PEREIRA, H. F. S.; PEREIRA, W. N. A. Histórico do Sistema Financeiro Nacional. **Revista científica E-Locução** Edição 02. FAEX. 2012.

ANEXO A**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**

Convidamos o (a) Sr(a) para participar da Pesquisa **QUALIDADE DE VIDA E ESTRESSE EM COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO**, sob a responsabilidade do pesquisador Fernando Batista Oliveira, a qual pretende investigar o estresse na profissão bancário, e como isso afeta a qualidade de vida no trabalho de colaboradores em uma instituição financeira localizada na Cidade de Timbiras-MA. Sua participação é voluntária e se dará por meio desse questionário. É importante ressaltar que qualquer pesquisa envolvendo pessoas existe algum tipo de risco, de acordo com a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Se você aceitar participar, estará contribuindo para construção do conhecimento sobre a qualidade de vida no trabalho do setor bancário. Se depois de consentir em sua participação o Sr (a) desistir de continuar participando, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração. Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas **SUA IDENTIDADE NÃO SERÁ DIVULGADA, SENDO GUARDADA EM SIGILO**. Para qualquer outra informação, o (a) Sr (a) poderá entrar em contato com o pesquisador: Fernando Batista Oliveira

Endereço: Rua José Gerude 29. Bairro: São Benedito, CEP 65400000 em Codó-MA ou, ainda, pelo telefone (99)98255-7539. Para Esclarecimentos adicionais entrar em contato com o Comitê de Ética em Pessoas da Universidade Estadual do Maranhão, no endereço Rua Léa Acher, 86 Bairro São Sebastião.

Consentimento Pós-Informação Eu, _____, fui informado sobre o que o pesquisador quer fazer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Assinatura do Pesquisador Responsável

Data: ___/___/___

APÊNDICE A: ROTEIRO DE QUESTIONÁRIO

Objetivo Geral: Analisar de que forma o estresse afeta a qualidade de vida no trabalho e o desempenho de colaboradores em uma instituição financeira localizada na Cidade de Timbiras-MA.

O que é estresse para você?

O que é qualidade de vida para você?

Qual é a atividade e/ou situação que você considera mais estressante dentro da organização?

O que você identifica na organização que contribua ou dificulta sua qualidade de vida?

Existem cobranças excessivas por produtividade?

Sobre o uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?

Objetivo específico 1: Identificar os principais fatores causadores do estresse ocupacional em trabalhadores do setor bancário.

Afirmativas (considerando-se 1 como péssimo e 9 como ótimo)

Raiva é frequente no ambiente interno da empresa que trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Ansiedade se mostra presente rotineiramente na atividade laboral.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho frustração relacionada ao meu salário

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho Insatisfação no Trabalho

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Sinto tontura em meio ao horário de alta intensidade produtiva na empresa.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho dor de cabeça frequente.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Já sofri com taquicardia me meio exaustão laboral.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Problemas estomacais são recorrentes em situações delicadas no ambiente de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Já fui acometido por algum tipo de câncer.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Sofro de Doenças do Coração.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Há incidências frequentes de acidentes no trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho contato direto ou indiretamente com fumo no recinto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Faço uso de Substâncias lícitas ou ilícitas no trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

No meu ambiente de trabalho há rotatividade de funcionários da empresa.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Objetivo específico 2: Verificar variáveis intrínsecas à qualidade de vida no trabalho apontadas pelos bancários.

Afirmativas (considerando-se 1 como péssimo e 9 como ótimo).

Eu recebo salário adequado ao meu trabalhado.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Na equipe existe Equidade ou compatibilidade interna.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Quanto aos clientes e parceiro existe Equidade e compatibilidade externa.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Considero adequada minha Jornada de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Acredito que meu Ambiente físico de trabalho é seguro e saudável.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho Autonomia sobre minhas ações para realizar meu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Sou capaz de discernir o significado da tarefa demandada.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Identifico a tarefa e executo-a do início ao fim.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Faço bom uso da retroação e retroinformação quando sou solicitado em determinada tarefa, fazendo boa ligação entre destino e destinatário.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Consigo executar e aprimorar as variedades de habilidades que tenho potencial.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Há hoje a possibilidade de carreira no meu emprego.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Meu Crescimento profissional é evidente e possível dentro da empresa.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Sinto que tenho Segurança do emprego

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Igualdade de oportunidades me são disponibilizadas.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Meus relacionamentos interpessoais e grupais permanecem em bom nível.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

A equipe de trabalho possui senso comunitário

1	2	3	4	5	6	7	8	9

A empresa tem pregado respeito às leis e direitos trabalhista.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Tenho espaço garantido a privacidade pessoal dentro da empresa.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Liberdade de expressão é aceita no recinto.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
As normas e rotinas claras da organização são perceptivas a todos os empregados.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Há um equilíbrio no Papel balanceado do trabalho na vida pessoal sem comprometer a produção.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Consigo perceber uma boa percepção da imagem da empresa perante a sociedade local									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Responsabilidade social pelos produtos/serviços									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
A Responsabilidade social é desempenhada pelos empregados.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Na escala de 1 a dez, qual seu nível de satisfação com a profissão									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Objetivo específico 3: Investigar as questões de produtividade organizacional									

Afirmativas (considerando-se 1 como péssimo e 9 como ótimo).

Os membros da equipe são apaixonados pelo propósito da empresa.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe são engajados em resolver os problemas juntos.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe são muito proativos e adoram compartilhar informações úteis.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe têm bastante liberdade para, em situações complexas, tomar decisões em prol da empresa dentro das normas e âmbito do trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe conduzem situações difíceis sem pedir autorização do líder o tempo todo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe conseguem diferenciar perfeitamente a hora do descanso e lazer com o momento de focar totalmente no trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os membros da equipe produzem muito bem mesmo na ausência do líder.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

O líder demonstra coerência em suas decisões.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

As pessoas se complementam e enxergam diversidade como ponto positivo no trabalho.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

O relacionamento entre os membros da equipe é muito bom.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

As metas são claras, bem definidas e os caminhos para conquistá-las também.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

O relacionamento com o líder é muito bom.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Os colaboradores sabem como é feito o controle de demandas para acompanhar o que a equipe está fazendo e se está dentro do planejado.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Todos os colaboradores sabem quais são os processos e demandas de toda a equipe, de modo que consigam trabalhar juntos e cooperar uns com os outros.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Quando estão em reunião todos os membros da equipe falam abertamente sobre dúvidas e dificuldades.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

A equipe recebe e aceita feedbacks como uma crítica positiva e construtiva.

1	2	3	4	5	6	7	8	9