

ESTRESSE OCUPACIONAL EM TRABALHADORES BANCÁRIOS: impacto biopsicossocial e redução da produtividade

Bárbara Karina Neves Azevedo¹

Leonardo Francisco Dias²

RESUMO

O estresse ocupacional se tornou a principal causa de adoecimento no trabalho, tornando-se um risco para o bem-estar físico, emocional e social dos trabalhadores. Por estarem constantemente submetidos à necessidade de cumprimento de metas, cargas de trabalho exaustivas e concorrência entre os colegas de trabalho, os colaboradores bancários sofrem cada vez mais de doenças de origem psíquica, principalmente o estresse, reduzindo sua qualidade de vida. A presente pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: qual o impacto biopsicossocial do estresse ocupacional na vida do trabalhador bancário? Possui por objetivo geral compreender o impacto biopsicossocial do estresse ocupacional na vida do trabalhador bancário. Trata-se de uma pesquisa de campo, tem por natureza descritiva, exploratória e primária, com abordagem qualitativa. Participaram da pesquisa oito funcionários de uma instituição bancária. A coleta de dados se deu por meio de um roteiro semiestruturado com entrevista áudio-gravada. As entrevistas ocorreram com agendamento prévio nos meses de setembro e outubro de 2019. Elas foram transcritas na íntegra e analisadas segundo a proposta de análise de conteúdo de Bardin (2016). A partir da análise dos dados, emergiram três categorias: estresse ocupacional relacionado ao cumprimento de metas; o impacto biopsicossocial do estresse relacionado ao trabalho, e; redução da produtividade e perda da qualidade de vida no trabalho. Os resultados da pesquisa evidenciaram a influência do estresse na produção e em diversos âmbitos da vida do trabalhador bancário. Mostra-se assim a necessidade de investimento por parte das instituições em programas, incentivos e atividades que visem a melhoria da saúde do trabalhador.

Palavras Chave: Estresse Ocupacional. Setor Bancário. Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

Occupational stress has become the leading cause of illness at work, becoming a risk to workers' physical, emotional and social well-being. Being constantly subjected to the need to meet goals, exhausting workloads and competition among co-workers, bank employees increasingly suffer from illnesses of psychic origin, especially stress, reducing their quality of life. The present research seeks to answer the following question: what is the biopsychosocial impact of occupational stress on the banker's life? Its general objective is to understand the biopsychosocial impact of occupational stress on the banker's life. This is a field research, its descriptive, exploratory and primary nature, with qualitative approach. Eight employees of a banking institution participated in the survey. Data were collected through a semi-structured script with audio-recorded interview. The interviews were previously scheduled in September and October 2019. They were transcribed in full and analyzed according to the content analysis proposal of Bardin (2016). From the data analysis, three categories emerged: occupational stress related to the achievement of goals; the biopsychosocial impact of work-related stress, and; reduced productivity and loss of quality of life at work. The results of the research showed the influence of stress on production and in various areas of the banker's life. This shows the need for institutions to invest in programs, incentives and activities aimed at improving workers' health.

Keywords: Occupational stress. Banking Sector. Quality of life at work.

¹ Discente do curso de graduação em Administração pela Faculdade Ciências da Vida. E-mail: barbaraazevedo71@gmail.com

² Docente da Faculdade Ciências da Vida do curso de Administração. Orientador da pesquisa. E-mail: leonardofd@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A globalização da economia e a reestruturação dos processos de produção do mercado de trabalho vêm ocasionando significativas mudanças no sistema organizacional das empresas e na gestão dos processos de trabalho. No setor bancário, esse processo ocorreu de forma impactante e se consolidou através de demissões em massa, elevação da tecnologia de informação possibilitando a automação dos serviços, reestruturação, terceirização e redução dos níveis hierárquicos elevando a concorrência entre os trabalhadores e tornando-os multitarefas (DALTRO *et al.*, 2017).

Essas transformações ocasionaram impactos significativos às condições de trabalho, reduzindo a oferta de emprego e o salário e ainda influenciando negativamente a saúde dos trabalhadores. Ocasiona diversas doenças como o estresse ocupacional, que constitui um fator de risco importante e que reduz o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores, afetando sua saúde e impactando na vida social, afetiva e profissional. Como principal consequência no trabalho temos o baixo desempenho em suas atividades ocupacionais, violência, alta rotatividade, absenteísmo entre outros (LEITE; GUIMARÃES; PIRES, 2019).

Os aspectos ambientais do ambiente ocupacional associados ao estresse ocupacional envolvem diversos fatores organizacionais, administrativos, do sistema de trabalho e principalmente da qualidade das relações dos recursos humanos (SANTOS; SAMPAIO, 2018). Petarli *et al.* (2015) apontam diversos fatores estressores ocupacionais, sendo os principais físicos, envolvendo barulhos, móveis que permitam conforto entre outros. Os autores destacam problemas de origem biopsicossocial como funções a serem desempenhadas, relacionamento interpessoal, fatores intrínsecos, falta de autonomia para realização do trabalho e estagnação da carreira.

A presente pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: qual o impacto biopsicossocial do estresse ocupacional na vida do trabalhador bancário? Parte das seguintes hipóteses: (H1) O estresse desenvolvido pelos bancários é decorrente da pressão sofrida pela necessidade do alcance de metas; (H2) o estresse ocupacional reflete nos aspectos biopsicossociais dos trabalhadores. Possui por objetivo geral compreender o impacto biopsicossocial do estresse ocupacional na vida do trabalhador bancário. E por objetivos específicos: analisar a

influência do estresse na redução da produtividade e perda na qualidade de vida dos trabalhadores bancários e identificar como a imposição de metas se torna geradora de estresse ocupacional entre os trabalhadores bancários.

Trata-se de uma pesquisa de campo, tem por natureza descritiva, exploratória e primária, com abordagem qualitativa. Participaram da pesquisa oito funcionários da instituição, dos cargos de tesoureiro, gerente e escriturário. A coleta de dados se deu por meio de um roteiro semiestruturado com entrevista áudio-gravada. As entrevistas ocorreram com agendamento prévio nos meses de setembro e outubro de 2019. Elas foram transcritas na íntegra e analisadas segundo a proposta de análise de conteúdo de Bardin (2016).

Estudos de Souza *et al.* (2017) e Silva, Gendera e Vidal (2017) e demonstram que a reestruturação produtiva, crises econômicas e a exigência por maiores produtividades, afetam a saúde e se tornam fatores estressores para os trabalhadores bancários reduzindo a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Assim, essa pesquisa se justifica como meio de contribuir para uma maior compreensão dos fatores causais do estresse nos trabalhadores bancários e o impacto em sua produtividade fazendo com que seja possível intervir o mais precocemente possível preservando a QVT e reduzindo gastos com afastamentos, licenças e atestados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse é caracterizado como as reações do organismo ao se depararem com agentes físicos e/ou psicológicos, ocasionando modificações biopsicossociais. Essas modificações são ocasionadas quando o indivíduo confronta situações que amedrontem, excite, irrite ou ainda que o faça feliz, pois, causa uma ruptura na homeostasia interna corporal e exige uma readaptação. Todas essas situações tornam-se fontes de estresse ou eventos estressores. O estresse pode ainda ser avaliado através de escalas mensurando aspectos e reações cognitivo-emocionais ou mensurado endocrinologicamente (NUNES; MASCARENHAS, 2016).

Cabral *et al.* (2017) definem o estresse como a síndrome que apresenta correlações profundas com o estado de saúde mental, física e social, influenciando o processo de saúde e doença dos indivíduos. Conceitua o estresse como o resultado

de influências positivas e negativas. Para eles, o estresse pode ser benéfico auxiliando o homem a vencer e conquistar desafios quanto debilitar o organismo e auxiliando no aparecimento de diversas doenças que minimizam a qualidade de vida e influencia negativamente nas relações sociais.

O estresse é elemento fundamental para a realização das diversas tarefas realizadas ao longo da vida, mas tanto o seu excesso quanto sua total ausência são prejudiciais à saúde humana. Outro fator importante a se destacar com relação aos eventos considerados estressores é que a exposição prolongada a eles pode ocasionar distúrbios graves (ZARIFE; PAZ, 2016). Coelho *et al.* (2018) destacam que o processo estressor desencadeia no organismo três fases que são o alerta, resistência e exaustão.

Na fase de alerta, todo o organismo ao passar por um evento estressor se prepara para a luta ou fuga, fazendo com que corpo e mente se preparem para a preservação; na segunda fase que é a resistência, ocorre uma tentativa do organismo de se adaptar ao evento estressor, mas se esse estímulo for intenso e demorado surgem sinais e sintomas negativos como a falta de concentração e desgaste. Na fase de exaustão ou última fase, o estresse contínuo se torna incapacitante, esgotando o organismo humano e ocasionando o aparecimento de doenças graves, prejudicando a realização de atividades diárias simples (COELHO *et al.*, 2018).

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL E O TRABALHADOR BANCÁRIO

O trabalho possui um papel fundamental na vida e nas relações das pessoas, sendo fator relevante para formação da identidade humana e na sua inserção nas relações sociais. Está ancorada em percepções subjetivas de emprego, renda, objetivos profissionais a serem alcançados, segurança, habitação, autoestima, reconhecimento e apoio social (GAVIRAGHI *et al.*, 2016).

O trabalho deve possuir uma relação satisfatória entre todas as etapas da vida humana, assim, necessita coexistir harmonicamente com as demais áreas, já que ocupa grande destaque e impacta nas relações afetivas e sociais dos indivíduos e não apenas as daquele ambiente. A fragilidade emocional ocasiona pelo estresse no ambiente de trabalho ocasiona grande sofrimento e interfere nos diversos campos da vida do trabalhador. Quando a empresa não oferece suporte ou quando

não buscam alternativas para aliviar a tensão emocional, a mesma tende a aumentar e por consequência, surgirem doenças como a depressão (BIROLIM *et al.*, 2019).

Utilizando a escala Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISS), Carneio *et al.* (2018) avaliaram a prevalência de sintomas de estresse em 45 trabalhadores de uma instituição bancária, de ambos os gêneros com idade entre 28 e 51 anos. Obtiveram como resultado que, 48% dos entrevistados possuem algum sintoma de estresse, e 43% deles já na fase de resistência. Dentre os principais sintomas físicos que mais se destacaram a tensão muscular, física e cansaço mais se destacaram. Entre os psicológicos a irritabilidade excessiva foi destaque.

Matias e Logen (2018) realizaram um estudo sobre a análise ergonômica de trabalhadores bancários e identificou que dos 85 entrevistados, cerca de 95% relataram dor, desgaste ósseo e algum grau de lesão por esforço repetitivo relacionado ao trabalho. Dos participantes do estudo, 48% relataram a necessidade de utilização de algum analgésico para conseguir trabalhar. Na instituição bancária estudada, não foi identificada nenhuma medida preventiva que melhorasse a saúde física dos entrevistados, bem como a literatura destaca segundo os autores, a falta de motivação das instituições para a prevenção de complicações a saúde os trabalhadores.

Souza *et al.* (2017) em um estudo qualitativo com caixas de instituições bancárias de Cruz da Alma na Bahia, afirma que os caixas são os mais propensos a desenvolverem distúrbios psíquicos, pois, em seu processo de trabalho frequentemente são alvo de agressões de clientes físicas ou verbais. Apontam que dentre os problemas de saúde dos entrevistados, o estresse é o mais citado, seguido de depressão, tristeza, oscilações de humor, pensamentos negativos em relação a si mesmo e insônia (SOUZA *et al.*, 2017). Pelos estudos apresentados, nota-se a influência do estresse na vida e no trabalho dos bancários, cabendo a instituições criarem estratégias que minimizem os riscos a desenvolverem essa patologia.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de campo, tem por natureza descritiva, exploratória e primária, com abordagem qualitativa. Participaram da pesquisa oito funcionários da instituição, dos cargos de tesoureiro, gerente e escriturário. Foram

selecionados a partir dos seguintes critérios de inclusão: trabalharem no local estudado, com tempo mínimo de atuação de um ano e que consentiram em participar da pesquisa através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Como critério de exclusão, não se enquadram à pesquisa aqueles que estiverem ausentes de suas atividades profissionais no momento da pesquisa por atestado médico, afastamento ou licença maternidade.

A coleta de dados se deu por meio de um roteiro semiestruturado com entrevista áudio-gravada com os profissionais selecionados da instituição bancária a fim de identificar os sintomas físicos e psicológicos relatados pelos profissionais em decorrência do trabalho. As entrevistas ocorreram com agendamento prévio nos meses de setembro e outubro de 2019. Elas foram transcritas na íntegra e analisadas segundo a proposta de análise de conteúdo de Bardin (2016).

Esta pesquisa apresentará risco mínimo, uma vez que o pesquisado(a) poderá sentir-se constrangido(a) durante a entrevista e isto poderá gerar desconforto, caso ocorra a entrevista será cancelada imediatamente. Como possível benefício dessa pesquisa tem-se a possibilidade de promover uma discussão reflexiva sobre o assunto abordado, além de contribuir para o conhecimento aprofundado do tema e encontrar estratégias que favoreçam a melhoria da qualidade de vida de sujeitos que trabalham em instituições bancárias. Os nomes dos participantes foram omitidos e substituídos por E1 a E8 e assim sucessivamente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esse estudo foi realizado com profissionais que trabalham em uma instituição bancária da cidade de Sete Lagoas, Minas Gerais. As caracterizações dos participantes foram descritas no quadro a seguir:

Quadro 1 – Caracterização dos participantes da pesquisa

Participante	Idade	Sexo	Função	Tempo no Setor
E1	24 anos	Feminino	Escriturário	1 ano
E2	23 anos	Feminino	Escriturário	1 ano e 8 meses
E3	23 anos	Masculino	Gerente	4 anos
E4	22 anos	Masculino	Escriturário	1 ano

Participante	Idade	Sexo	Função	Tempo no Setor
E5	29 anos	Masculino	Escriturário	1 ano e 10 meses
E6	24 anos	Masculino	Tesoureiro	8 anos
E7	21 anos	Feminino	Escriturário	2 anos e 5 meses
E8	24 anos	Masculino	Escriturário	2 anos e 2 meses

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

O roteiro semiestruturado para a entrevista foi elaborada segundo a temática abordada e contou com as seguintes questões discursivas: 1- Fale sobre seu trabalho na instituição bancária em que atua; 2- Nas metas que deve cumprir, quais são os meios utilizados para alcançá-las; 3- Em relação a sua saúde, fale se houve alguma alteração após iniciar seu trabalho na instituição; 4- Existe estresse no seu ambiente de trabalho e nas atividades que desenvolve?; 5- De que forma o estresse influencia na sua produtividade? Qual a ligação?; 6- Qual a influência do estresse ocupacional em sua vida e na qualidade de vida? Após a realização das entrevistas, foi realizada a análise conforme o conteúdo segundo Bardin (2016), no qual emergiram três categorias, conforme apresentadas no quadro 2.

Quadro 2 – Categorias da Análise Temática

I – Estresse ocupacional relacionado ao cumprimento de metas
II – O impacto biopsicossocial do estresse relacionado ao trabalho
III – Redução da produtividade e perda da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

4.1 ESTRESSE OCUPACIONAL RELACIONADO AO CUMPRIMENTO DE METAS

Com base nos modelos de trabalho atuais, baseados na tecnologia, agilidade de informações, com respostas rápidas aos problemas e metas a serem alcançadas o trabalhado bancário é influenciado diretamente por esses modelos e evoluções. As instituições passaram por modificações em seu perfil organizacional, onde passaram a oferecer outros serviços além dos usuais, se tornando especialistas em vendas de produtos, empréstimos, planos médicos e odontológicos entre outros (MATTANA; GRANDO, 2015).

As múltiplas tarefas ocasionam aos trabalhadores dessas instituições sobrecarga, principalmente no que diz respeito a cobranças excessivas geradas pela necessidade de uma quantidade específica de produtividade exigida mensalmente,

através da criação da cota de serviços e atividades alcançadas, chamadas de metas (PETARLI *et al.*, 2015). Mattana e Grando (2015) afirmam que o fator gerador de estresse relacionado às metas é que elas se tornam cada vez mais inatingíveis em virtude do tempo para sua concretização e de sua complexidade, o que gera no trabalhador sentimento de frustração e estresse.

Os entrevistados relatam a pressão relacionada a essas metas e os períodos curtos de tempo o que gera sobrecarga e estresse como pode ser observado nas falas abaixo:

Os meios que utilizamos para bater as metas é o atendimento ao cliente de forma pessoal, o atendimento via contato telefônico e tudo isso é baseado em um banco de dados que temos de todos os clientes, todo mês esse banco de dados é atualizado e nele tem o nome de todos os beneficiários do INSS, tem o telefone de contato e o endereço e também tenho acesso se é um novo beneficiário se é uma pessoa que já tem um empréstimo no mercado ou se é uma pessoa que queria um empréstimo a um tempo [...] e é muita mas muita coisa mesmo, metas cada vez mais altas e difícil de ser batidas, não tem como não estressar, não ficar doida. (E1)

Tenho muitas metas que se renovam a cada mês, onde eu sou cobrada de forma individual e coletiva e a cada mês um percentual aumenta, é muito estressante. É para alcançar essas metas eu utilizo de poder de persuasão e argumentação é, técnicas de vendas, telefonemas, trazer o cliente a instituição e foco na qualidade do atendimento ao cliente porque quanto maior o relacionamento e o vínculo com o cliente mais fácil ficam o meio de vender ao produto. Então a gente fica sobrecarregada, tentando e tentando bater. (E2)

O estresse influencia quando temos que bater nossa meta em questão quando está chegando quase perto de bater a meta e a gente não conseguiu ainda influencia a gente fica nervosa, agitado, fica pensando o que falta para bater a meta. (E6)

Sim, existe, quando vamos bater alguma meta é... o atendimento ao público, muitas vezes alguns clientes deixa a gente estressado. (E7)

Nota-se pela fala dos entrevistados que eles vivenciaram algum tipo de frustração no que diz respeito à sobrecarga trabalhista e estresse gerado por essas metas. Instituições bancárias que visam apenas o lucro e não tem como foco a qualidade de vida dos seus trabalhadores com a criação de espaços, bonificações e momentos de relaxamento acabam gerando a eles altos índices de abandono do trabalho e doenças ocupacionais de cunho mental. Por isso a necessidade de estratégia cujo foco seja a QVT de seus colaboradores (DONAT *et al.*, 2017).

4.2 O IMPACTO BIOPSIKOSSOCIAL DO ESTRESSE RELACIONADO AO TRABALHO

Quando o trabalho oferece valorização, faz com que as pessoas se sintam motivadas na busca de novos conhecimentos. Ele igualmente representa uma forma de oferecer independência aos indivíduos seja ela financeira ou social, sendo também uma oportunidade para estabelecer bens de consumo e sobrevivência. Na sociedade capitalista ele é visto, como uma possibilidade de inclusão no ciclo produção/consumo, partindo do ponto que o indivíduo deve consumir e produzir para que possa ser aceito como em seu meio (COELHO *et al.*, 2018).

No entanto, quando o trabalho passa a ser algo que impacta negativamente na vida das pessoas, seja no ambiente laboral, pessoal ou social, ele não oferece a ele os mesmos recursos de valorização, somente um sentimento de incompletude e de algo mecânico, realizado por obrigação (DONAT *et al.*, 2017). Nascimento (2016) relata que ser valorizado por seu trabalho é uma necessidade humana, e que em trabalhadores bancários essa valorização somente é alcançada quando metas são atingidas, o que gera um desgaste físico e mental.

Esse impacto é observado nos entrevistados, com relato de estresse, ansiedade, má alimentação com ganho de peso e padrão de sono/repouso ineficaz, como pode ser observado nas falas.

A 1 ano e 8 meses atrás eu pesava 66kg hoje eu estou pesando 80kg onde essa obesidade me acarretou um desvio padrão na coluna, onde eu tenho que perder esse kg que eu ganhei, eu tenho dificuldade de adequar a minha alimentação, hoje eu tenho uma alimentação não saudável devido ao excesso de ansiedade, ao estresse. É... queda de cabelo aumentou, eu não consigo manter as minhas unhas no tamanho adequado porque eu fico roendo as unhas. Meu grau de bruxismo também aumentou. Hoje tenho gastrite nervosa. (E2)

Quanto a minha saúde a alguns meses eu comecei a perceber que eu comecei a dormir mal e a me alimentar mal né, acredito que pelo cansaço físico e pelo esgotamento mental, infelizmente o horário bancário é um horário ótimo para se trabalhar, 6 horas diárias mais infelizmente a nossa cabeça trabalha 24 horas, a gente sai do banco pensando o que que eu posso fazer amanhã, pra quem eu posso ligar porque ainda falta o valor X pra mim alcançar as minhas metas, então eu comecei a dormir mal a me alimentar mal e automaticamente desenvolvi gastrite nervosa, enxaquecas com frequência que eu não costumava ter e também a uns tempos atrás eu tive um período crítico que eu demorei a me recuperar de uma dengue simples, demorei aproximadamente 20 a 25 dias pra me recuperar porque como o próprio médico me informou eu estava com imunidade muito baixa e além de demorar nessa recuperação eu ficava constantemente resfriada, gripava justamente pela questão da baixa imunidade. (E7)

Minha saúde é boa a única alteração foi o aumento de peso. (E8)

Nota-se pela fala dos entrevistados o impacto do estresse gerado pelo ambiente de trabalho em sua saúde, fato evidenciado também no estudo de Geremias *et al.* (2017) que associou o estresse e a sobrecarga de trabalho a elevação dos índices glicêmicos e a diabetes em trabalhadores bancários de um banco de Minas Gerais, obtendo como resultado que 91,60% dos funcionários considerados estressados, pelo teste aplicado, estavam com glicemia alterada. Analisou ainda que 41,60% estavam com sobrepeso e 16,66% já obesos e 14,28% já em fase de exaustão.

Dos entrevistados cujo teste foi positivo para estresse 75% eram mulheres, o que corrobora com outros autores como Lima *et al.* (2019) que afirmam que mulheres sofrem uma sobrecarga maior, pois, além do jornada trabalhista ainda possuem uma segunda e alguns casos terceira jornada, como esposa, mãe e estudante, o que impacta negativamente em sua saúde mental, visto que devido a padrões sociais, o homem ainda é visto como provedor e a ele não cabe tarefas domésticas e o cuidado com os filhos na maioria das famílias. As falas abaixo demonstram que as mais poli queixosas são as mulheres, o que pode estar associado as múltiplas jornadas, impactando negativamente em seu meio social e familiar.

[...] tive uma drástica queda na minha qualidade do sono, passei a ser uma pessoa mais mal-humorada e intolerante né e infelizmente não tive forças para correr atrás de coisas pessoais da minha vida mesmo, me dedicar aos meus estudos, me dedicar aos meus relacionamentos, provavelmente porque quando eu saio do banco, aquele é o momento que eu tenho de paz para pensar o que eu posso fazer de diferente amanhã né, para quem que eu posso ligar para pedir ajuda. E para finalizar posso dizer que o estresse me afetou como ser humano e como profissional sim. Mais hoje eu tenho consciência né disso, procuro melhorar, procuro apoio psicológico, porque é necessário. (E1)

[...] o estresse não influencia na minha vida profissional ele reflete na minha vida pessoal, tanto quanto no meu corpo que é na minha alimentação que é o meu maior problema hoje e no meu relacionamento das pessoas que estão ao meu redor [...] eu tomei pau em matérias na faculdade por conta do meu serviço, por que muitas vezes eu não ia pra faculdade de tão estressada e cansada que estava que chegava em casa dormia e ia a aula, e a qualidade de vida ela se torna 0 por causa do sentimento de ansiedade e estresse que eu não consigo controlar, no meu caso eu descarrego me isolando das pessoas, dormindo e comendo e isso está atrapalhando minha saúde. Muitas vezes quando chego em casa não quero conversar com ninguém [...]. (E2)

Em relação ao estresse como tem dias que a gente estressa mais que outros, nesses dias eu geralmente fico mais quieto, mais na minha é bem visível que eu estou estressado. (E4)

O estresse ocupacional contribui com a irritação e dificulta minha relação interpessoal com os meus familiares. (E5)

Na vida pessoal quando levo o estresse para casa percebo a alteração no meu emocional. (E8)

Os entrevistados demonstram através de suas falas como a vida profissional e o estresse gerado por ela influem na vida pessoal. Nascimento (2016) afirma que o estresse, ocasiona no indivíduo diversos sintomas, sendo eles físicos como elevação da pressão arterial e ganho de peso, úlceras, perda de apetite e propensão a acidentes, existem os psicológicos como dificuldade de tomada de decisão, estresse, irritabilidade constante e depressão, além dos sociais como a dificuldade de convívio com amigos e família, necessidade de isolamento e as brigas constantes no meio. A maioria desses sintomas foram descritos pelos participantes, o que nos faz refletir sobre a necessidade de políticas e melhorias nessas instituições visando a saúde dos profissionais e como consequência a elevação e sua qualidade de vida no trabalho.

4.2 REDUÇÃO DA PRODUTIVIDADE E PERDA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho é algo complexo de ser definido, mas podendo ser mensurado pelo impacto que o trabalho tem na vida das pessoas e como as demais áreas são tratadas a partir desse impacto. Assim, a QVT envolve aspectos físicos e emocionais do ambiente laboral e mesmo que envolva uma divergência entre diversos autores sobre sua definição, é um consenso sobre o impacto do estresse e da desvalorização profissional a vida e a redução da QVT (SOARES; MOURA, 2016).

O estudo de Silva e Menezes (2019) em seu estudo com bancários de Curvelo Minas Gerais, demonstrou que a remuneração dos trabalhadores é algo que influi na QVT, enquanto Coelho *et al.* (2018) apontam que o que mais impacta é a sobrecarga, estresse e não alcançar as metas definidas pelas instituições, gerando sentimento de frustração, queda da produtividade e menor rendimento em atividades diárias.

[..] nas questões do dia a dia mesmo, no atendimento ao público, ao cliente acho que esses momentos são os momentos de maior estresse, eu fico mais estressado e mais irritado, a cabeça dói e produzo menos sim. (E3)

Quando estou estressado eu produzo menos e é perda de concentração, basicamente isso. (E5)

O nervosismo, a preocupação isso faz com que a gente deixe de produzir que é o objetivo principal que é a produção se a gente fica preocupado já influencia na produção. (E6)

Se eu estou estressado no trabalho minha produção tende a cair. (E8)

Os entrevistados apontam a queda da produção devido ao estresse. Silva, Gendera e Vidal (2018) afirmam que as empresas que visam a QVT de seus profissionais e investem em meios para que a mesma seja alcançada e mantida produzem mais e por consequência geram maiores lucros. Silva *et al.* (2016) apontou em seu estudo a melhoria do rendimento e produção de trabalhadores bancários de Goiás após a prática de momentos voltados para atividade laboral, com redução dos índices e afastamentos por licença médica após o início da prática. Santos (2015) descrevem a estreita ligação entre elevação da produção e o incentivo de práticas humanizado no setor bancário, melhorando não apenas os indicadores de saúde, mas o rendimento e a satisfação em relação ao trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do estudo nota-se que as metas e pressões da instituição bancária ocasionam em seus trabalhadores estresse e esse impacta não apenas no ambiente ocupacional com a queda de sua produtividade, mas em sua vida pessoal com afastamento, estresse no ambiente familiar, queda de notas em faculdades como demonstraram os relatos. Para a melhoria da qualidade de vida, tanto no trabalho quanto pessoal é necessário por parte das instituições a valorização do trabalhador, através de incentivos, práticas, pesquisa de clima organizacional e programas que o reconheçam como elemento vital para a instituição, não apenas como um cumpridor de metas, o que beneficiaria a empresa com o aumento de sua produção.

Espera-se que esse estudo sirva de incentivo para que mais trabalhos com a temática sejam realizados, demonstrando a influência do estresse ocupacional na produtividade, na vida e na QVT dos trabalhadores bancários. Sugere-se como

futuros trabalhos um estudo comparativo entre duas instituições bancárias, uma que incentiva práticas que visem a melhoria da saúde do trabalhador e outra que não realize, sendo possível mensurar o impacto e a prevalência do estresse nas duas instituições.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edição 70. 2016.

BIROLIM, Marcela Maria et al. Trabalho de alta exigência entre professores: associações com fatores ocupacionais conforme o apoio social. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 1255-1264, 2019.

CABRAL, Patrícia Martins Fagundes et al. Motivação, Comprometimento E Exaustão No Trabalho: Uma Análise Sobre O Trabalhador Bancário. **Revista Alcance**, v. 24, n. 4, 2017.

COELHO, Jorge Artur Peçanha de Miranda et al. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018.

DALTRO, Milena Santana et al. O estresse ocupacional e a qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários de TI no setor bancário. **Entrepreneurship**, v. 1, n. 1, p. 71-82, 2017.

DONAT, Julia Candia et al. Terapia de Exposição com Realidade Virtual para Transtorno de Estresse Pós-Traumático para bancários: um estudo de caso com o banco virtual. **Contextos Clínicos**, v. 10, n. 1, p. 23-32, 2017.

GAVIRAGHI, Daniela et al. Medicalização, uso de substâncias e contexto de trabalho em bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 1, p. 61-72, 2016.

GEREMIAS, Larissa Munhon et al. Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em trabalhadores bancários, Minas Gerais, Brasil. **Revista Cuidarte**, v. 8, n. 3, p. 1863-1874, 2017.

LEITE, Elaine Oliveira; GUIMARÃES, Jéssica Ribeiro; PIRES, Kelli Cristina Barbosa. Qualidade de vida e estresse no setor bancário. 2019.

LIMA, Antonio Wanderson et al. Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**. ISSN 2237-1427, v. 9, n. 2, 2019.

MATIAS, Marcos Lenon; LONGEN, Willians Cassiano. Risco ergonômico e condição de saúde funcional em bancários operadores de caixa. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 31, n. 1, 2018.

MATTANA, Patricia; GRANDO, Ana Paola. ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS: POR QUE E DO QUE SURGE?. **Unoesc & Ciência-ACBS**, v. 6, n. 2, p. 187-194, 2015.

NASCIMENTO, Thiago Pires de Castro do. Saúde e estresse no trabalho: influência do estresse profissional na saúde e no desempenho profissional em funcionários de uma instituição bancária, 2016.

NUNES, Edilaine Alves; MASCARENHAS, Claudio Henrique Meira. Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário. **Rev. bras. med. trab**, v. 14, n. 3, p. 227-236, 2016.

PETARLI, Glenda Blaser et al. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória–ES, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 20, p. 3925-3934, 2015.

SANTOS, Catilira Goncalves; SAMPAIO, Leonardo Costa. Qualidade de Vida no Trabalho dos Analistas de Crédito Bancário em Vitória da Conquista/BA. **Id on Line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 12, n. 42, p. 600-610, 2018.

SANTOS, Kaline Lucena Gomes. **As Condições De Trabalho Como Critério De Humanização E Qualidade De Vida No Trabalho: Um Estudo Na Coordenação De Administração De Pessoas do IFPB, Campus João Pessoa**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso.

SILVA, Caroliny Araujo Reis et al. Efeitos da ginástica laboral na qualidade de vida de trabalhadores da cerâmica primos de Adelândia-GO. **Revista Eletrônica Faculdade Montes Belos**, v. 8, n. 3, 2016.

SILVA, Priscila Moura; GENDERA, Andreia Karina; VIDAL, Dimas F. OS Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho e suas Possíveis Influências nas Organizações. 2018.

SILVA, Thiago; MENEZES, Bruno Anthony Gonçalves. A Qualidade De Vida No Trabalho Dos Bancários De Instituições Privadas. **Resolução-Revista de direito e ciências gerenciais**, v. 3, n. 3, p. 129-146, 2019.

SOARES, Aline; MOURA, Cíntia. Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma revisão sistemática da literatura. **Psicologia e Saúde em debate**, v. 2, n. Supl. 1, p. 42-44, 2016.

SOUZA, Isaías et al. Fatores Estressores E Qualidade De Vida: Uma Análise Sobre O Trabalho Dos Caixas Bancários. **Revista Formadores**, v. 10, n. 2, p. 6, 2017.

ZARIFE, Pricila; PAZ, Maria das Graças Torres. Percepção De Estresse Organizacional Em Trabalhadores De Um Banco Público. **Revista Científica Hermes**, v. 15, p. 285-304, 2016.