



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES
UNIDADE ACADÊMICA DE ENFERMAGEM
CURSO BACHARELADO EM ENFERMAGEM**

DANIELLY LACERDA FERNANDES

ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO

CAJAZEIRAS – PB

2013

ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO

DANIELLY LACERDA FERNANDES

ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Enfermagem, da Unidade Acadêmica de Enfermagem, da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Prof^ª. Mestranda Maria Berenice Gomes Nascimento Pinheiro

CAJAZEIRAS – PB

2013

DANIELLY LACERDA FERNANDES

ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO

APROVADA EM __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Mestranda Maria Berenice Gomes Nascimento Pinheiro
Orientadora (UFCG)

Prof^ª. Roberta Romero de Miranda Henriques (UFCG)

Prof^ª. Mércia de França Nóbrega Medeiros (UFCG)

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia, primeiramente a Deus, meu refúgio e força, onde sempre encontrei respostas para os meus problemas. Que me deu saúde, sabedoria e paciência para a conclusão deste trabalho.

À minha mãe e a minha Vó Joana, que sempre foram meu refúgio, meu farol, meus exemplos de honestidade. Sempre me apoiaram nas horas mais difíceis.

Ao meu irmão Danilo pelo grande carinho e companheirismo.

Ao meu namorado José Almir, que desde o dia que te conheci minha vida só tem melhorado, tua companhia faz de mim uma pessoa melhor a cada dia que passa.

Aos meus professores que me ensinaram que o único caminho para o sucesso é o conhecimento, muito obrigada pelos incentivos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a DEUS pelo dom da vida e por ser à base das minhas conquistas.

À minha mãe e a minha vó Joana, que não mediram esforços em me ajudar nessa caminhada. Essa vitória é nossa!

A meu namorado José Almir, por compreender as minhas ausências e sempre me apoiar. Agradeço pela paciência e o amor dedicado a mim, pelo carinho, atenção, palavras doces, pelo teu ombro amigo.

À professora Berenice, pela dedicação e orientações prestadas na elaboração desta monografia, incentivando-me e colaborando no desenvolvimento de minhas ideias.

A todos os meus colegas de sala pela convivência e pelo compartilhamento de informações nesses quase cinco anos.

Aos participantes desta pesquisa que aceitaram participar voluntariamente, sem vocês nada teria acontecido.

Enfim, a todos os familiares, amigos, a todas as pessoas que sempre acreditaram em mim, o meu muito OBRIGADA!

“Os homens perdem a saúde para juntar dinheiro, depois perdem o dinheiro para recuperar a saúde. E por pensarem ansiosamente no futuro esquecem do presente de forma que acabam por não viver nem no presente nem no futuro. Vivem como se nunca fossem morrer e morrem como se nunca tivessem vivido”.

(Dalai Lama)

FERNANDES, D. L. **ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO**. 2013. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Centro de Formação de Professores, Unidade Acadêmica de Enfermagem, Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras-PB, 2013. 61p

RESUMO

Introdução: As doenças decorrentes dos trabalhos são problemas de saúde que atingem as pessoas advindas de sua atividade laboral. E o estresse ocupacional vem acometendo os trabalhadores com grande frequência. **Objetivo:** Avaliar o nível de estresse entre trabalhadores bancários do Alto sertão da Paraíba. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo, de campo e a natureza dos dados é quantitativa, desenvolvido em um banco localizado na cidade de Cajazeiras-PB. A população do estudo foi formada por 35 funcionários. A amostra por sua vez, foi composta por 22 profissionais que atendiam aos critérios de inclusão no estudo. Os dados foram coletados através de um questionário sócio-demográfico e o Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp (ISSL), e analisados no Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). **Resultados e Discussão:** traçou-se um perfil de bancários predominantemente do sexo masculino (63,6%), com idades entre 20 e 40 anos (72,7%), casados (54,5%), com filhos (72,7), 68,2% são graduados, trabalham no banco entre 1 e 5 anos (50%), trabalham mais de 6 horas diárias (59,1%), 81,8% declaram ter a atividade bancária de forma exclusiva, 81,8% trabalham mais de 30 horas semanais, 77,3% consideram o trabalho estressante, 86,4% nunca teve afastamento do trabalho por estresse, 54,5% avaliaram a qualidade do atendimento como boa, tem um salário entre 4 à 6 salários mínimos (40,9%), possuem dois ou três dependentes (40,9%). Identificou que 31,8% encontram-se estressados, sendo que 27,3% encontram-se na fase de resistência e 4,5% exaustão. **Conclusão:** A empresa deve proporcionar um ambiente organizacional com resolução de problemas, com incentivos, trabalhos permanentes com ênfase na prevenção do estresse ocupacional, relações interpessoais, com o objetivo de intensificar a humanização no trabalho, para tentar minimizar a lacuna causada pelo estresse uma vez que este determina um alto preço em termos psicológicos, físicos e organizacionais.

Palavras-chave: Bancários. Estresse. Doenças Ocupacionais.

FERNANDES, D. L. **OCCUPATIONAL STRESS IN BANK OF HIGH SERTÃO PARAIBA**. In 2013. Monograph (Undergraduate Nursing) - Center for Teacher Education, Academic Unit of Nursing, Federal University of Campina Grande, PB-Cajazeiras, 2013 61p

ABSTRACT

Introduction: The diseases arising from the work are health problems that affect people coming from their work activities . And occupational stress is affecting workers with great frequency . **Objective:** To evaluate the level of stress among bank employees of the High backlands of Paraiba . **Methodology:** This was a descriptive study , field and quantitative nature of the data is developed in a bank located in Cajazeiras -PB . The study population consisted of 35 employees . The sample in turn , was comprised of 22 professionals who met the criteria for inclusion in the study . Data were collected through a socio-demographic questionnaire and the Inventory of Stress Symptoms for adults Lipp (ISSL) , and analyzed in Statistical Package for Social Sciences (SPSS) . **Results and Discussion:** drew up a profile of bank predominantly male (63.6 %) , aged between 20 and 40 years (72.7 %) , married (54.5 %) , with children (72.7) , 68.2 % are graduates , working in the bank between 1 and 5 years (50 %) work more than six hours daily (59.1 %) , 81.8 % report having a banking exclusively, 81 , 8 % work more than 30 hours per week , 77.3 % consider the stressful job , 86.4 % never had sick leave for stress , 54.5 % rated the quality of care as good , has a salary between 4 to 6 wages minimum (40.9%) have two or three dependent (40.9%) . 31.8% identified that are stressed , while 27.3 % is in the resistance and 4.5% exhaustion. **Conclusion:** The company shall provide an organizational environment with problem solving , with incentives , permanent jobs with an emphasis on prevention of occupational stress , interpersonal relationships , with the aim of intensifying the humanization of work, to try to minimize the gap caused by stress once this determines a high price in terms of psychological , physical and organizational.

Keywords Bank. Stress. Occupational Diseases.

LISTA DE SIGLAS

- CEP** – Comitê de Ética em Pesquisa
- CF** – Constituição Federal
- CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho
- CNS** – Conselho Nacional de Saúde
- CNST** – Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- ISSL** – Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp
- LER/DORT** – Lesão por Esforço Repetitivo/ Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
- LOS** – Lei Orgânica de Saúde
- MPS** – Ministério da Previdência Social
- MS** – Ministério da Saúde
- MTE** – Ministério do Trabalho e Emprego
- PLR** – Participação nos Lucros e Resultados
- PNSST** – Política Nacional de Saúde do Trabalhador
- RENAST** – Rede Nacional de Atenção Integral a Saúde do Trabalhador
- SAG** – Síndrome da Adaptação Geral
- SUS** – Sistema Único de Saúde
- TCLE** – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Distribuição da amostra estudada, segundo o gênero.....	29
Tabela 2 - Distribuição da amostra estudada, segundo a faixa etária.....	29
Tabela 3 - Distribuição da amostra estudada, segundo o estado conjugal	30
Tabela 4 - Distribuição da amostra estudada, segundo ter filhos	31
Tabela 5 - Distribuição da amostra estudada, segundo o nível de escolaridade.....	31
Tabela 6 - Distribuição da amostra estudada, segundo tempo de trabalho no banco	32
Tabela 7 - Distribuição da amostra estudada, segundo a carga horária de trabalho diária.....	33
Tabela 8 - Distribuição da amostra estudada, segundo ter outra atividade além do banco	34
Tabela 9 - Distribuição da amostra estudada, segundo a carga horária de trabalho semanal...	34
Tabela 10 - Distribuição da amostra estudada, segundo considerar o trabalho no banco estressante.....	35
Tabela 11 - Distribuição da amostra estudada, segundo afastamento do trabalho por problemas de estresse	36
Tabela 12 - Distribuição da amostra estudada, segundo a avaliação dos participantes quanto à qualidade do atendimento que prestam aos clientes	36
Tabela 13 - Distribuição da amostra estudada, segundo o seu salário mensal (salário do banco)	37
Tabela 14 - Distribuição da amostra estudada, segundo a sua renda mensal (salário do banco + outras atividades).....	38
Tabela 15 - Distribuição da amostra estudada, segundo o número de pessoas que dependem da sua renda.....	38
Tabela 16 - Porcentagem de participantes com e sem estresse	39
Tabela 17 - Porcentagem de participantes com estresse por fase.....	41
Tabela 18 - Percentual de sintomas na fase de alerta	42
Tabela 19 - Percentual de sintomas na fase de resistência	43
Tabela 20 - Percentual de sintomas na fase de exaustão	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REVISÃO DA LITERATURA	15
2.1 A SAÚDE DO TRABALHADOR	15
2.2 TRABALHO COMO FONTE DE VIDA	17
2.3 ESTRESSE	18
2.4 ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS	22
3 METODOLOGIA	24
3.1 TIPO DE ESTUDO	24
3.2 LOCAL DE PESQUISA	24
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	25
3.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	25
3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	25
3.6 PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS	26
3.7 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	27
3.8 ASPECTOS ÉTICOS	27
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
4.1 PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	28
4.2 ESTRESSE EM PROFISSIONAIS BANCÁRIOS.....	39
4.2.1 Nível de estresse dos profissionais	39
4.2.2 Fases do Estresse em que os Profissionais se encontram	41
4.2.3 Sintomatologia predominante.....	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
6 BIBLIOGRAFIA	47
7 APÊNDICE	52
8 ANEXOS	55

1 INTRODUÇÃO

O processo de trabalho vem mudando ao longo da história. Na Idade Antiga o homem trabalhava apenas para a sua sobrevivência (plantando, colhendo, caçando), depois passou a produzir peças artesanais, e atualmente, nesta sociedade capitalista, as pessoas trabalham cada vez mais com o objetivo de acumular riqueza. A sociedade capitalista exige tanto esforço do trabalhador que acaba acarretando sérios prejuízos a sua saúde. Segundo Aguiar (2012, p. 17) “o processo de trabalho passou a se caracterizar pela divisão entre trabalho manual e trabalho intelectual, produzindo um processo de alienação do trabalhador”. Trabalhador este que não tem a visão total do trabalho, nem o controle do mesmo, como também, na maioria das vezes não tem o reconhecimento merecido.

O homem vive em uma constante busca pelo conhecimento, o domínio da natureza, o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, mas todos esses domínios não trouxeram ao homem a paz e a felicidade que ele sempre buscou. Sendo assim, o ser humano encontra-se num estado de sempre querer mais, um nunca completar-se, estando dessa forma susceptível a vários danos a sua saúde.

O Capitalismo coloca as pessoas numa corrida desenfreada em busca de acumular riquezas. E essa competição acaba levando ao cansaço, ao desgaste, e o pior é que nem sempre a pessoa consegue aquilo que almeja, pois a concorrência do mercado de trabalho é alta. Uma das principais características da acumulação de capital tem sido a intensificação da exploração da força de trabalho, contratos precários, subcontratação, aumento exacerbado da jornada de trabalho, fazendo com que as pessoas possam vir a apresentar mal-estar, ansiedade, frustração, medo, vazio, depressão e todo o processo de desenvolvimento do estresse (AGUIAR, 2012).

Denomina-se de Doenças Ocupacionais os problemas de saúde que atingem as pessoas advindas de sua atividade laboral (RIBEIRO, 2012). Dentre as várias doenças ocupacionais existentes, o estresse vem acometendo os trabalhadores com grande frequência. Koltermann (2005) afirma que o estresse é importante para a realização de qualquer atividade e a sua total ausência, assim como seu excesso, podem ser prejudiciais à saúde. Suas consequências negativas acarretam prejuízo tanto ao profissional, como na qualidade do serviço prestado por ele.

Dentre os vários profissionais presentes no mercado de trabalho, um grupo merece especial atenção, os bancários. São apontados de forma específica porque trabalham com alta

concentração mental, tem um grau elevado de responsabilidade, realizam trabalhos repetitivos, recebem metas a serem cumpridas, trabalham em serviço financeiro, motivos estes que por si só lhes deixam propícios a desenvolverem o estresse por conta atividade laboral.

Existem várias pesquisas sobre estresse ocupacional em bancários a nível nacional, porém nenhuma pesquisa realizada na cidade de Cajazeiras, no alto sertão paraibano. Entendendo a problemática e buscando entender o processo trabalho x saúde x doença, surgiu à indagação: Quais são os fatores que podem acometer com maior frequência o estresse ocupacional nestes profissionais? Será que o estresse ocupacional está presente entre os bancários? E quais os sinais e sintomas mais destacados entre esses trabalhadores?

Este trabalho tem grande relevância uma vez que existem poucas pesquisas nesta área sob o olhar da enfermagem, sendo a maioria delas desenvolvidas por profissionais da área da administração e da psicologia. A busca por maiores informações sobre o assunto conduz o pesquisador a encontrar novas percepções e traçar sugestões para minimizar o problema, não se configurando, portanto, em uma mera repetição de outros trabalhos já produzido sobre o tema.

Uma vez concluído este estudo, espera-se que haja uma colaboração com os referidos profissionais com o objetivo de diminuir o absenteísmo por motivo de estresse ocupacional, bem como sugerir algumas estratégias de atuação que possa resultar na melhoria da qualidade de vida dos funcionários, melhorando conseqüentemente o serviço prestado.

Logo, o presente trabalho objetiva avaliar o nível de estresse entre trabalhadores bancários do Alto sertão da Paraíba, bem como caracterizar o perfil sócio-demográfico dos profissionais e investigar qual a fase de estresse mais prevalente se encontram os participantes da pesquisa.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A SAÚDE DO TRABALHADOR

Os primeiros relatos das implicações do trabalho na saúde dos trabalhadores são localizados nos papiros egípcios e na civilização greco-romana, por volta de 1500 a. C. Ao longo da história da humanidade encontram-se vários relatos sobre o procedimento de adoecimento do trabalhador motivado pelas condições e estrutura laboral (NOGUEIRA, 2005).

Já no Brasil, os primeiros registros oficiais de agravos relacionados à saúde do trabalhador ocorreram no século XIX. Em 1919, regulamentou-se a Lei nº 3.724, de 15/01/1919, que compreende a intervenção do Estado nas condições de trabalho em nosso país. Em 1923, o Decreto nº 16.027, de 30/04/1923, cria o Conselho Nacional do Trabalho, com o intuito de controlar e supervisionar fatores relacionados à Previdência Social. Em 1930, o Decreto nº 19.433, de 26/11/1930, cria o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, tendo como área de atuação a Higiene e a Segurança do Trabalho (PEREIRA, 2001).

De acordo com Ribeiro (2012), a partir de 1968, com a fundação do Instituto Nacional da Previdência Social, os acidentes em ambientes laborais passaram a indicar, indiretamente, as condições de trabalho. Assim, esses eventos passaram a emergir de maneira quantitativa e a constituir-se em um problema de saúde pública no país.

Segundo o mesmo autor supracitado a efetivação das ações voltadas para a saúde do trabalhador é atribuição do Sistema Único de Saúde (SUS), prescritas na Constituição Federal de 1988 e regulamentadas pela Lei Orgânica de Saúde (LOS) 8.080. Com a Constituição de 1988, a assistência à saúde, inclusive a assistência ao trabalhador passa a ser responsabilidade do Ministério da Saúde.

Segundo a Lei 8080/90 no seu artigo 6º define saúde do trabalhador como:

conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e a reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho (BRASIL, 1990 s.p.).

No que tange a Constituição Federal (CF) no seu artigo 7º inciso XXII deixa claro que “São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança (BRASIL, 1988, s.p.)”.

Ainda na CF no seu artigo 200 inciso II destina a responsabilidade da saúde do trabalhador ao Sistema Único de Saúde (SUS) vejamos: “Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei: - executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador.” É notório que esta responsabilidade do SUS está sendo assumida ainda de maneira muito tímida, uma vez que quando a assistência é prestada ao trabalhador, acontece apenas diante de um acidente de trabalho não acontecendo uma atividade de acompanhamento e de prevenção como deveria acontecer (BRASIL, 1988, s.p.).

A partir do ano de 2004, de modo articulado e cooperativo pelos Ministérios do Trabalho, da Previdência Social e da Saúde foram solicitadas medidas que contribuíssem para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores. Para isso desenvolveu-se estudos que descrevem os fundamentos de uma Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador (PNSST) cuja versão final abrangeu as sugestões - 29/12/2004, com vistas a garantir que o trabalho, base da organização social e direito do ser humano, fosse realizado em condições favoráveis, podendo dispor esses trabalhadores de saúde e integridade física e mental (BRASIL, 2004).

Posteriormente a 1º e a 2º Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador (CNST), finalmente em 2005 foi realizada a 3º CNST, em Brasília no período de 09 a 12 de novembro, a qual teve como principais propostas: a garantia da implantação de Comissões Intersetoriais de Saúde do Trabalhador nos Conselhos de Saúde; garantia de representação dos trabalhadores e de controle social em todas as instituições públicas, na elaboração e implementação da PNSST (Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho); criação de fóruns regionais e nacionais para as discussões específicas de intersetorialidade em segurança e saúde do trabalho; efetivação do controle social no estabelecimento e rediscussão dos Limites de Tolerância em ambientes de trabalho; incentivo a participação do controle social na implantação e acompanhamento da Rede Nacional de Atenção Integral a Saúde do Trabalhador (RENAST); garantia de participação dos trabalhadores na elaboração das normas e políticas de segurança e saúde no trabalho e, na fiscalização das condições de trabalho (BRASIL, 2005).

Como podemos perceber as políticas voltadas para a saúde do trabalhador vem avançando com o passar do tempo. Recentemente, agora em 2011, segundo o decreto n.º 7.602, de 07 de novembro de 2011, ficaram responsáveis pela implementação e execução da PNSST, os Ministérios do Trabalho e Emprego (MTE), da Saúde (MS) e da Previdência Social (MPS), sem prejuízo da participação de outros órgãos e instituições que atuem na área. A PNSST determina as diretrizes, responsabilidades institucionais e mecanismos de financiamento, gestão, acompanhamento e controle social, com a finalidade de dirigir os planos de trabalho e ações intra e intersetoriais. Está relacionada com as políticas dos setores Trabalho, Previdência Social, Meio Ambiente e Saúde (PNSST, 2011).

2.2 TRABALHO COMO FONTE DE VIDA

Para Rocha (2005) o trabalho deve proporcionar uma alimentação saudável, moradia adequada, meios de transportes, saúde e educação eficientes, direitos básicos à condição humana. Quando suas necessidades básicas são atendidas, o trabalhador tem um maior controle sobre suas condições de saúde, uma vez que o trabalho tem como uma de suas principais funções proporcionar uma vida digna ao trabalhador e a sua família.

Nossa saúde é dependente de nosso modo de vida, assim como de nossa situação financeira, social, cultural e ao meio ao qual estamos inseridos, assim como o comportamento humano é determinado pela inter-relação do indivíduo com o grupo do qual faz parte, isto pode ser reafirmado nas palavras do grande sociólogo Gilberto Freire:

O ser humano é um todo biológico, ecológico e socialmente determinado. E seu bem-estar – além de físico, psicossocial – está dependente e relacionado a situações que envolve, como membro de um grupo em particular, e de uma comunidade, e mais do que isto, de um sistema sociocultural em geral, não apenas de sua herança biológica ou de fatores ecológicos. (FREIRE, 1983 apud FRANÇA e RODRIGUES, 2007,p.27)

Segundo França e Rodrigues (2007) o trabalho é essencial na vida das pessoas, uma vez que é através dele que as mesmas conseguem manter sua vida biológica, social, cultural, econômica e afetiva. Mas o trabalho também é capaz de causar vários danos ao trabalhador. O

mesmo está exposto a vários riscos, o Ministério da Saúde agrupa os riscos em cinco: físicos, químicos, biológicos, mecânicos e de acidentes e o grupo de ergonômicos e psicossociais.

Segundo Ribeiro (2012, p. 40) Riscos Psicossociais são:

Aqueles resultantes das relações e organização do trabalho desfavorável ao trabalhador e que produzem sobrecarga psíquica como pressão da chefia, acúmulo de tarefas, tarefas monótonas, tarefas perigosas, possibilidade de perda do emprego, quota de produção pré-estabelecida, grau de atenção exigido, proibição de comunicação entre trabalhadores durante a jornada.

Estas situações podem resultar em estresse, fadiga e sofrimento mental. O Ministério da Saúde do Brasil também reconhece esta relação quando pontua que a adoção de novas tecnologias e métodos gerenciais facilita a intensificação do trabalho que, aliada à instabilidade no emprego, modifica o perfil de adoecimento e sofrimento dos trabalhadores, expressando-se, entre outros, pelo aumento da prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, como as LER/DORT; o surgimento de novas formas de adoecimento mal caracterizadas, como o estresse e a fadiga física e mental e outras manifestações de sofrimento relacionadas ao trabalho (BRASIL, 2001).

Diante disso Rossi (2007) afirma que as organizações começaram a se dar conta de que o estresse relacionado ao trabalho é um fator que contribui para o desenvolvimento de distúrbios funcionais, problemas psicossomáticos e doenças degenerativas. O estresse ocupacional afeta o bem-estar dos membros da organização, bem como seu desempenho no trabalho, quando os profissionais são atingidos por esses problemas tendem a diminuir a qualidade do serviço prestado, assim como também pode acarretar em um afastamento do trabalho por questões de saúde, o que acarreta a empresa sérios prejuízos. Assim sendo, atualmente as empresas tentam fazer esforços a fim de reduzir tais danos.

2.3 ESTRESSE

Convivemos com pessoas de temperamentos diferentes, que tem um passado diferente, que pensa de forma diferente, logo estamos destinados a uma constante interação com os

outros, a concordar ou discordar de alguém, o que sem dúvida gera conflitos, tensões, estresse (BACK, 2005).

Segundo Teles (1999, p. 16), estresse é “uma forma não específica de resposta com que o corpo se relaciona com certos agentes externos e internos e inclui exemplos como a fadiga, o frio, os micróbios e a ansiedade”. O estresse pode ser gerado por pressões externas, vindas do meio a qual estamos inseridos, ou pressões internas que se desencadeiam através de situações vividas, sentimentos afetivos, emocionais e de raciocínio.

Corroborando com isso (SEYLE, 1965 apud FRANÇA e RODRIGUES, 2007, p.29) define estresse como “conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação”. Segundo o mesmo autor, estresse não é bom ou ruim, mas um evento que exige esforço para adaptar-se.

O estresse já não pode ser definido apenas como um estímulo ou uma resposta. Mas, devemos observá-lo de uma maneira mais ampla, adotando um modelo racional, conduzindo-nos a estudar não só o estímulo estressor e a resposta biológica a ele, mas também a maneira pela qual a pessoa avalia e enfrenta esse estímulo, levando em consideração suas características individuais e o tipo de ambiente que está inserido. Com isso, podemos entender que o estresse e suas consequências dependem de inúmeros fatores: da pessoa, do ambiente e da circunstância, assim como da combinação entre eles (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

Não podemos entender o estresse apenas como algo negativo, já que também apresenta seu lado positivo. Assim sendo, o mesmo pode ser visto como um “mal necessário” para o desenvolvimento da sociedade, uma vez que a vida sem estresse seria chata, monótona e sem graça, não haveria desenvolvimento pessoal ou científico, nada se tornaria atraente ou excitante. Em alguns momentos de nossa vida o estresse é muito satisfatório, por exemplo, quando somos aprovados no vestibular, formatura da faculdade, casamento, nascimento de um filho, entre outros. O problema é quando o estresse fica em níveis elevados e de maneira persistente podendo causar danos ao indivíduo. Mas o excesso de sal ou açúcar também pode ser danoso ao funcionamento do organismo, da mesma forma que temos que dosar as quantidades ideais de sal e de açúcar, podemos aprender a lidar com o nosso estresse (TELES, 1999).

Segundo o mesmo autor, não existe qualquer dado científico que afirme que as pessoas de nossa sociedade atual sofrem mais estresse que pessoas de outra época, nem é possível dizer que o estresse é maior ou menor, muito menos dizer que o dano advindo do estresse é de maior ou menor intensidade.

Na nossa sociedade o termo “estresse” ou “estou estressado”, é largamente utilizado. Na maioria das vezes o termo é utilizado como sinônimo de tensão. Atualmente, no linguajar popular, como também, no meio médico é usado para indicar que o indivíduo ultrapassou o seu limiar de resistência e entrou num processo de colapso, que pode afetar seu comportamento e seu estado de saúde (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

As pessoas que vivem sob tensão de forma contínua e não encontram maneiras de relaxar estão sujeitas a sérios danos físicos. O estresse pode desencadear vários problemas como uma hiperatividade hormonal, tensão muscular, desordem digestiva, atividade exagerada do coração, assim como danos mais sérios (ROSSI, 2007).

Diante de um quadro de estresse há um padrão de comportamento conhecido como “Síndrome de Adaptação Geral” (SAG), que consiste em três fases.

A reação de alarme trata-se do primeiro estágio do estresse ocorre quando a pessoa percebe ou se vê exposta a algum tipo de estressor que, conseqüentemente, leva a quebra da homeostase (equilíbrio dinâmico do corpo). A partir daí, o organismo se prepara para a reação de luta ou fuga, que é fundamental à sobrevivência. Os sintomas presentes correspondem à preparação do organismo, corpo e mente, para a preservação de sua vida, mantendo-se em prontidão para possível emergência (TOWNSEND, 2011).

A reação de alarme é semelhante à reação de emergência de Cannon, fisiologista americano responsável desenvolvimento das noções de homeostase. Tal fisiologista observou que, quando um animal era submetido a estímulos que ameaçavam a sua homeostase, como fome, medo, raiva e dor, apresentava uma reação que ele denominou emergência, a qual instigava o animal a preparar-se para a luta ou para a fuga (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

Ainda segundo os mesmos autores, essa reação se caracteriza por aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, para que o sangue circule mais rápido, elevando a oferta de oxigênio e nutrientes aos tecidos; contração do baço, o que permite o lançamento de mais glóbulos vermelhos na corrente sanguínea, e conseqüentemente, mais oxigênio circulante no organismo; glicogenólise, liberando o açúcar armazenado no fígado para a corrente sanguínea, servindo de alimento e de fonte de energia para os músculos; diminuição do fluxo sanguíneo da pele e vísceras e aumento para músculos e cérebro; elevação da frequência respiratória e dilatação dos brônquios, permitindo que o organismo capte e receba mais oxigênio; dilatação da pupila com exoftalmia, aumentando a eficiência visual; acréscimo do número de linfócitos na corrente sanguínea, para reparar possíveis danos aos tecidos; e ansiedade.

O segundo estágio é o da resistência, ocorre quando algo ameaçador perdura por um período muito prolongado. Nesse período, o organismo tenta adaptar, ou como o próprio nome sugere, busca resistir às situações estressantes, utilizando suas reservas de energia adaptativa para o reequilíbrio interno, o que o torna desgastado e suscetível à doença (TOWNSEND, 2011).

Neste estágio o indivíduo procura adaptar-se ao estresse. Há uma liberação exagerada de adrenalina (hormônio das supra-renais), com o organismo buscando um nível de adaptação (TELES, 1999).

Por fim, o estágio de exaustão. Neste momento o organismo encontra-se debilitado, pode apresentar sinais que, às vezes, são confundidos com a fase de alerta. Isto acontece devido aos mecanismos de adaptação utilizados por ele para superar o estresse, tais como: úlceras, hipertensão arterial, lesões miocárdicas e algumas dermatoses, infecções do aparelho respiratório, entre outros (ROSSI, 2007).

Muitas das vezes, representa a falha do mecanismo de adaptação, há em parte, um retorno à fase de alerta e se o estímulo estressor permanecer potente, o organismo pode falecer (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

As pessoas reagem de forma diferente ao estresse. Alguns se tornam agressivos, alguns ficam hiperativos, uns falam excessivamente, outros ficam apáticos. Os indivíduos se diferenciam enormemente pelo grau de tolerância ao estresse. Alguns conseguem sobressair facilmente de uma situação difícil, outros dão mais importância, como consequência são mais atingidas pelo fenômeno. Tudo isso, porque cada indivíduo é único e como tal, desenvolve um padrão único e próprio de resposta às exigências internas e externas (TELES, 1999).

Segundo o autor supra-citado, é sabido que todas as pessoas apresentam ansiedade, de um modo mais ou menos constante, em um tanto de circunstâncias. Devemos entender que isso faz parte da vida e que a existência está repleta de situações que provocam ansiedade, que por consequência pode levar-nos ao estresse, o interessante é saber usar esse elemento como propulsor do crescimento, e não como motivo de sofrimento.

Uma coisa séria que está acontecendo na atualidade é que também as crianças e adolescentes estão sofrendo de estresse. Isso porque já nascem num mundo muito competitivo, numa sociedade que exige demais deles. Este fato exige de um ser em desenvolvimento um tipo de comportamento para o qual a natureza não o preparou (ROSSI, 2007).

Devemos lembrar que o estresse é uma condição inerente ao ser humano, e assim sendo, o homem não pode fugir. O que se pode fazer é aprender a conviver com ele, de forma

que não nos derrube nem nos faça sofrer ou nos leve à morte. Portanto, devemos evitar ações estressantes, aprender a relaxar e a respirar profundamente, e aprender a lidar com o estresse. Fazendo com que o estresse não chegue a um grau patológico (FRANÇA; RODRIGUES, 2007).

2.4 ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS

O trabalho é essencial para a vida das pessoas, mas também, é considerado uma fonte de múltiplos riscos à saúde dos trabalhadores entre eles o estresse ocupacional é um agravo que compromete o bem-estar do indivíduo (KOLTERMANN, 2005)

O estresse ocupacional é um problema que vem surgindo nos últimos tempos e vem dificultando a vida profissional de muitas pessoas. Cansaço, irritação e a aflição de horas de trabalho tornam-se um caminho para esse tipo de estresse. O desgaste físico e psicológico pode levar a comportamentos agressivos e afetar a saúde do trabalhador (BENVENUTI, 2009).

Trabalhador este que não chega à empresa como uma máquina nova, mas com uma história pessoal que gera aspirações, desejos, motivações, necessidades psicológicas e interage com sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais. Só o fato de ter que relacionar-se com pessoas diferentes, de anseios diferentes, já pode desenvolver conflitos, tensões e estresse (ROSSI, 2007).

Alguns profissionais são mais susceptíveis ao estresse advindo da atividade laboral, a menores níveis de qualidade de vida no trabalho e a um declínio na produtividade. Entre estes profissionais encontram-se os bancários (BACK, 2005).

O estresse pode surgir de vários fatores, como por exemplo, o próprio trabalho em si, ou problemas pessoais que afetam os membros da organização. Muitas vezes quando o trabalhador é diagnosticado com estresse, culpa apenas a atividade profissional, sendo que sua vida pessoal e afetiva também influencia para o desencadeamento do estresse (BENVENUTI, 2009).

Muitas das causas do estresse percebido são provenientes das experiências negativas no ambiente de trabalho. Os bancários têm limitações nas suas possibilidades de viver uma vida ativa (prática de exercícios físicos), em função do excesso de trabalho e responsabilidades, falta de motivação e recursos financeiros (BACK, 2005).

A atividade bancária sempre se diferenciou das demais profissões, o que durante muito tempo lhe garantia determinado status, por ser executado em ambientes laborais considerados modernos, agradáveis, limpos e, que de certa forma, não exigiam força braçal, quando comparado ao trabalho desenvolvido nas fábricas. Entretanto, o sentimento de realização é renegado também aos trabalhadores pertencentes a esse ambiente de trabalho considerado “limpo”. Os bancários passam a experimentar o distanciamento a partir do momento em que não há mais envolvimento e identificação com sua vida profissional (SILVA, 2009).

O estresse no trabalho tem sido relatado como um desequilíbrio entre o indivíduo e seu ambiente de trabalho. Ocorre quando as exigências da atividade profissional não são compatíveis com as capacidades, recursos e necessidades do trabalhador (BACK, 2005). O ritmo de trabalho dos dias de hoje, requer do bancário uma concepção mais generalista, detentor de habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas, e ter a habilidade de manejar máquinas com rapidez e destreza nos movimentos corporais (SILVA, 2009).

Segundo o autor supracitado, à medida que o trabalho se torna, a cada dia, mais rápido, mais ágil, acompanhando a velocidade dos computadores, o bancário também se vê obrigado a se tornar um sujeito dotado de respostas cada vez mais rápidas. As transformações, na grande maioria das tarefas bancárias, trouxeram consequências importantes para a saúde dos bancários, principalmente os riscos organizacionais que propiciam o aumento de doenças, tais como as lesões por esforço repetitivos/doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (LER/DORT) e o estresse.

Entre os eventos mais relatados que se pode desencadear o estresse em bancários advindos da sua atividade laboral e do ambiente organizacional, pode-se destacar: pressão ou cobrança de chefia/exigência de metas; possibilidade de ser responsabilizado por perdas de valores; insuficiência de pessoal; preocupação com a avaliação de desempenho e ascensão; acúmulo de funções e de responsabilidade; necessidade de seguir ordens do banco contrárias a interesse próprio ou de clientes; pressão do cliente e risco de assalto (KOLTERMANN, 2005).

A profissão do bancário por muito tempo foi uma profissão privilegiada, tanto financeiramente, como por status. Já no cenário atual enfrenta uma realidade diferente, onde vivencia uma grande defasagem salarial, um ritmo de trabalho acelerado, metas exorbitantes, quantidade insuficiente de funcionários, risco de assalto, o que por si só já os deixam propensos a desenvolverem o estresse por conta da atividade profissional (SILVA, 2011).

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de um estudo descritivo, de campo e a natureza dos dados é quantitativa.

Segundo Gonsalves (2007), a pesquisa descritiva objetiva escrever as características de um objeto de estudo. Entre esse tipo de pesquisa estão as que atualizam as características de um grupo social, nível de atendimento do sistema educacional, como também aquelas que pretendem descobrir a existência de relações entre variáveis.

No que diz respeito a pesquisa de campo, segundo Marconi e Lakatos (2010), o interesse da pesquisa de campo está voltado para o estudo de indivíduos, grupos, comunidades, instituições e outros campos, visando à compreensão de vários aspectos da sociedade.

A natureza dos dados será quantitativa, segundo Marconi e Lakatos (2008), na análise do conteúdo quantitativo a ênfase deve recair na quantificação de seus ingredientes, ou seja, na frequência de aparição no texto de certas palavras, expressões, frases, temas etc, e não nos aspectos semânticos do texto. Essa quantificação deve ser de forma sistemática e objetiva.

3.2 LOCAL DE PESQUISA

O estudo foi realizado na agência de número 0099-X do Banco do Brasil, localizada na cidade de Cajazeiras, estado da Paraíba. Este município está localizado no Alto Sertão do estado, encontrando-se a 476 km da capital do estado, João Pessoa. Possui segundo dados do último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e estatística 58.437 habitantes (IBGE,2010).

Segundo o Código de Ética do Banco do Brasil, o mesmo tem a finalidade de oferecer produtos, serviços e informações para o atendimento das necessidades de clientes de cada segmento de mercado, com inovação, qualidade e segurança. Diz também que a referida instituição é parceira do Governo Federal na implementação de políticas, projetos e programas socioeconômicos voltados para o desenvolvimento sustentável do país.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo com Gil (2008), população ou universo é um conjunto de todos os elementos que possuem determinadas características em comum. A amostra seria um subconjunto da população, que através da mesma se permite estabelecer ou estimar características da população.

A população deste estudo foi composta por trinta e cinco (35) funcionários do Banco do Brasil Agência de Cajazeiras. Funciona aberta ao público cinco horas diárias nos dias úteis, sendo que os funcionários trabalham no mínimo seis horas por dia. A amostra da pesquisa será composta por 100% da população, definindo critérios de inclusão e exclusão.

3.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Fizeram parte dos critérios de inclusão:

- ✓ Profissionais do quadro efetivo;
- ✓ Que trabalhem há mais de 6 meses ;
- ✓ Que aceitem participar da pesquisa voluntariamente.

Fizeram parte dos critérios de exclusão:

- ✓ Funcionários da agência contratados uma vez que a rotatividade é muito alta;
- ✓ Aqueles que se recusarem a participar;
- ✓ Os que se encontrarem de férias, licença maternidade ou que por qualquer outro motivo não estejam presente no momento da coleta de dados.

3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para realizar a coleta de dados, foram utilizados os seguintes instrumentos: um questionário sócio-demográfico e o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp-ISSL.

O questionário sócio-demográfico possibilitou identificar o perfil dos participantes (sexo, idade, escolaridade, estado civil, tempo que trabalha no banco, etc.). Esses dados capacitou a pesquisadora a entender melhor a amostra que foi utilizada.

O Inventário de Sintomas de Stress para Adulto de Lipp (ISSL) é um instrumento de fácil aplicação e visa identificar o nível de estresse e presença de sintomas físicos e/ou psicológicos. É composto por três quadros, cada um se referindo a uma das fases do processo de estresse. O respondente é solicitado a indicar se tem tido o sintoma de estresse especificado em cada quadro. O respondente marcando sete (7) itens ou mais, na Fase I, significa que se encontra na fase de alerta; se marcar quatro (4) itens ou mais, na Fase II, significa que se encontra na fase de resistência e se marcar nove (9) itens ou mais na Fase III o respondente encontra-se em fase de exaustão. Todas as análises tomaram como variável dependente a presença de pontuação em alguma fase das três da escala de Lipp – alerta, resistência e exaustão – visto que o mesmo sujeito poderá pontuar em mais de uma fase.

3.6 PROCEDIMENTO DA COLETA DE DADOS

O projeto foi inicialmente enviado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Campina Grande, através do Portal da Plataforma Brasil, para fins de apreciação e avaliação da viabilidade da pesquisa. Após sua aprovação, foi solicitado ao gerente da referida agência a liberação para início da coleta de dados. A coleta de dados foi realizada no mês de setembro de 2013.

Ao abordar os participantes, inicialmente, a pesquisadora fez um primeiro contato, realizou uma breve exposição do projeto, enfocando seus objetivos geral e específicos, com o intuito de conseguir aceitação por parte dos funcionários do Banco do Brasil Agência de Cajazeiras. Uma vez estando disposto a contribuir com o projeto de pesquisa, o participante assinou o TCLE e recebeu os questionários para que possa respondê-lo. Os participantes serão abordados durante sua atividade laboral, nos turnos manhã e tarde, respeitando a disponibilidade dos mesmos.

3.7 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos foram compilados e analisados por meio do Programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 20. Esses dados são apresentados em forma de tabelas e, confrontados com a literatura pertinente.

3.8 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi desenvolvida observando-se os princípios éticos da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que regulamenta as pesquisas envolvendo seres humanos. Tendo por base essa Resolução, a pesquisadora compromete-se a garantir o sigilo das informações obtidas, não as utilizando para fins que não sejam os da pesquisa.

Seguindo os requisitos acima referidos, foi garantida aos sujeitos, a liberdade de participar ou não do estudo, os que se disponibilizaram assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Neste instrumento está às informações referentes à pesquisa e as definições de sua participação. Neste termo também estão assegurados os seguintes princípios éticos de pesquisas com seres humanos: sigilo e respeito das informações coletadas; conhecimento dos resultados e a possibilidade em abandonar a pesquisa a qualquer momento sem prejuízos ao participante.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir, serão apresentados os resultados e discussões dos dados obtidos no decorrer da presente pesquisa. A mesma foi realizada utilizando-se de dois instrumentos de coleta de dados: primeiramente foi aplicado um questionário sócio-demográfico e em seguida o ISSL.

O questionário sócio-demográfico contém itens relacionados ao perfil sócio-demográfico dos participantes da pesquisa (sexo, idade, tempo de trabalho no banco, carga horária semanal de trabalho, renda, entre outros). E o ISSL lista uma série de sintomas relacionados ao estresse identificando em qual fase do estresse o indivíduo se encontra, realizado a fim de atingir os objetivos propostos no estudo: avaliar o nível de estresse entre trabalhadores bancários do Alto sertão da Paraíba.

A apresentação dos dados foi realizada de forma a facilitar sua visualização e compreensão, desse modo, os mesmos foram distribuídos em tabelas acompanhados das discussões com base em literaturas pertinentes.

4.1 PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Participaram da presente pesquisa 22 profissionais bancários de um banco localizado na cidade de Cajazeiras-PB. Os mesmos estavam em ambiente e em horário de trabalho quando foram abordados para a pesquisa. A população foi composta por 35 funcionários que trabalham na instituição. Dos 35 funcionários, 11 são contratados e 2 estavam de férias, assim sendo, foram eliminados da pesquisa, respeitados os critérios de exclusão.

Depois de observados os critérios de inclusão e exclusão, verificou que 22 bancários estavam aptos a participar da pesquisa, dos quais todos aceitaram participar voluntariamente. Vimos que o índice de aceitação em participar da pesquisa foi muito alto, com isso deduzimos que há um interesse/curiosidade entre os trabalhadores bancários acerca desta temática.

Tabela 1 - Distribuição da amostra estudada, segundo o gênero.

Gênero	<i>f</i>	%
Masculino	14	63,6
Feminino	08	36,4
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Ao analisar os dados dos participantes, com relação ao sexo, percebe-se uma significativa predominância do masculino (63,6%) sobre o feminino (36,4%), ou seja, o número de bancários do sexo masculino que participaram da pesquisa é quase duas vezes maior do que o do sexo feminino.

A inserção da mulher se deve além de sua luta para entrar no mercado de trabalho, também pela conquista do direito em concorrer em concursos públicos. Porém, outro fato que chama a atenção, é que atualmente a luta das mulheres está em buscar ocupar os cargos considerados de maior importância como gerente, por exemplo, que ainda continuam sendo ocupados predominantemente por homens.

De acordo com os achados de Fernandes, et al. (2012); Calais e Andrade (2003) as mulheres apresentaram mais sintomas de estresse, principalmente nas fases de resistência e de exaustão. Sabe-se que as mulheres enfrentam exigências de uma dupla jornada de trabalho, para conciliar as tarefas do lar e profissionais, por isso enfrentam no seu cotidiano, uma carga maior tanto nos aspectos pessoais, biológicos, papéis sociais na família, e o trabalho bancário parece também implicar em maiores cargas estressoras.

Vários estudos realizados com esses profissionais mostram o predomínio de bancários em relação às bancárias. Silva (2011) em seu estudo sobre estressores ocupacionais em uma agência bancária teve uma amostra de 33% do sexo feminino contra 67% do sexo masculino. Já Held (2011) em seu estudo sobre estresse ocupacional em trabalhadores bancários apresenta uma amostra de 37% do sexo feminino contra 63% do sexo masculino. Ambas as pesquisas citadas apresentam resultados semelhantes com a pesquisa em estudo.

Tabela 2 - Distribuição da amostra estudada, segundo a faixa etária

Faixa etária	<i>f</i>	%
20 a 40 anos	16	72,7
41 a 60 anos	06	27,3
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Quanto à faixa etária, observa-se que 72,7% desses trabalhadores possui idade entre 20 e 40 anos, restando uma parcela menor de profissionais entre 41 a 60 anos (27,3%). A idade que mais se repetiu foi a de 30 anos, sendo que a média de idade apresentada nesta pesquisa foi de 36,31 anos, tendo um desvio padrão de idade de 9,8 anos para mais ou para menos.

O grupo estudado é formado por adultos jovens, e a pouca idade muitas das vezes pode se tornar um fator negativo ao lidar com as fontes estressoras, pois acredita-se que a falta de experiência do indivíduo pode interferir diretamente na resposta do organismo as demandas do ambiente laboral, nesse caso o estresse surge quando as demandas são superiores a capacidade do indivíduo em responder a todos os estímulos.

Vargas (2010) em uma pesquisa envolvendo bancários apresenta uma faixa etária muito similar a este estudo, uma amostra com uma média de idade de 38,8 anos. Já Benvenuti (2009) apresenta 51% da sua amostra na faixa de 18 a 40 anos e 49% com mais de 40 anos, o qual mostra uma equiparação entre idades.

Tabela 3 - Distribuição da amostra estudada, segundo o estado conjugal

Estado conjugal	<i>f</i>	%
Solteiro	03	13,6
Com companheiro	06	27,3
Casado	12	54,5
Separado	01	4,5
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Em relação ao estado conjugal, a tabela 3 mostra que 13,6% dos profissionais estudados informou estar solteiro, 27,3% disse conviver com companheiro, 54,5% informou estar casado e 4,5% separado. Observou-se uma predominância do número de casados sobre o de solteiros.

O estado civil mostra-se como uma variável importante na compreensão do estresse ocupacional, pois é possível afirmar que o apoio social ajuda o indivíduo aos estímulos ambientais, fazendo com as pessoas que se encontram comprometidas, na maioria das vezes, podem dividir suas tensões e seus problemas com outro alguém, ajudando-a a suportar as tensões.

Resultado semelhante foi encontrado no estudo de Silva (2011), onde 22% da amostra era de solteiros, 67% casados e 11% outros, também apresentando uma predominância do número de casados sobre o de solteiros.

Demonstra que a maioria da amostra estudada já constituiu família através do casamento.

Tabela 4 - Distribuição da amostra estudada, segundo ter filhos

Tem filhos	<i>f</i>	%
Sim	16	72,7
Não	06	27,3
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

A tabela acima mostra a disposição dos trabalhadores estudados com relação a possuírem ou não filhos. Observa-se que 72,7% da amostra afirma ter filhos, enquanto 27,3% da amostra afirma não ter.

A família apresenta um importante papel na vida do profissional, podendo funcionar como uma “mola” propulsora em busca de crescimento profissional. Uma vez possuindo pessoas que dependem de sua renda o funcionário sente-se motivado a buscar novas conquistas, para poder oferecer melhores condições de vida para seus entes queridos.

Tabela 5 - Distribuição da amostra estudada, segundo o nível de escolaridade

Escolaridade	<i>f</i>	%
Ensino Médio	03	13,6
Curso Técnico	01	4,5
Graduação	15	68,2
Especialização	03	13,6
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Conforme a tabela 5 apresentada, percebe-se que 13,6% dos bancários desta pesquisa possui uma formação de nível médio, outros informaram ter formação técnica (4,5%), uma parcela significativa apresenta graduação (68,2%) e 13,6% informou possuir especialização.

Essa variável nos mostra que os sujeitos da pesquisa parecem demonstrar a focalização no trabalho, onde para admissão no concurso, de acordo com o cargo a ser exercido, bastava apenas o diploma de ensino médio. Os demais títulos poderão servir para uma possível ascensão profissional, dessa forma os indivíduos com nível de escolaridade superior podem ter outros interesses dentro da empresa, e se sentirem melhor preparados para o exercício de sua função.

No estudo de Soares (2012) encontra-se um percentual de 60% dos bancários com nível superior completo, 33% com superior incompleto e apenas 7% informou possuir apenas ensino médio.

Tabela 6 - Distribuição da amostra estudada, segundo tempo de trabalho no banco

Tempo de trabalho no banco	<i>f</i>	<i>%</i>
1 a 5 anos	11	50,0
De 6 a 10 anos	05	22,7
De 11 a 15 anos	01	4,5
Mais de 20 anos	05	22,7
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Com relação ao tempo de trabalho no banco dos participantes da amostra, a tabela revela que 50% dos funcionários trabalham nesta instituição de 1 a 5 anos, enquanto que 22,7% trabalha entre 6 e 10 anos, 4,5% entre 11 e 15 anos e 22,7% trabalham no banco há mais de 20 anos.

O tempo de trabalho pode ser visto em duas vertentes, a primeira é quando o funcionário chega à empresa com anseios de aprendizagem e crescimento profissional, e a segunda é quando o funcionário já trabalha na mesma instituição há algum tempo e que esse trabalho já virou rotina e repetição. Em ambas as situações o indivíduo está predisposto a desenvolver o estresse, no primeiro caso pela ansiedade e incerteza do futuro, já no segundo pela monotonia e pela ascensão que nem sempre acontece.

No estudo de Benvenuti (2009) podemos encontrar resultados semelhantes, uma vez que 49% da amostra trabalha no banco de 6 meses a 1 ano, 38% da amostra entre 3 e 5 anos, e apenas 13% trabalham na instituição há mais de 20 anos.

Com esses dados podemos perceber que a maior parte dos trabalhadores envolvidos nesta pesquisa tem até 10 anos de trabalho no banco (72,7%).

Tabela 7 - Distribuição da amostra estudada, segundo a carga horária de trabalho diária

Carga horária diária	<i>f</i>	%
6 horas	09	40,9
7 horas	03	13,6
8 horas	08	36,4
Mais de 8 horas	02	9,1
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013.

Os dados apresentados acima revelam que 40,9% dos bancários trabalham 6 horas diárias, enquanto 13,6% trabalham 7 horas, 36,4% trabalham 8 horas, e 9,1% trabalham mais de 8 horas diárias no banco.

A carga horária diária do bancário é regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no seu Art. 224, o qual regulamenta em 6 horas diárias a profissão bancária. Isso é um dado positivo, uma vez que a maioria dos profissionais cumpre uma jornada de 8 horas diárias. Todavia, observa-se que alguns profissionais (59,1%) excedem às 6 horas diárias no banco. Isso acontece, na maioria das vezes, porque o número de funcionários das agências ainda é insuficiente para a demanda de serviços, sendo necessário que os bancários façam horas extras para dar conta do serviço.

E o motivo que leva estes profissionais a aceitarem esse aumento na carga horária é o incentivo financeiro, pois o salário apresentou redução no decorrer do tempo, fazendo com que os mesmos tenham que trabalhar mais para manter o mesmo padrão de vida.

Resultados semelhantes foram encontrados no estudo de Koltermann (2005) em que 63% dos bancários trabalham mais de 6 horas diárias.

Tabela 8 - Distribuição da amostra estudada, segundo ter outra atividade além do banco

Atividades Profissionais além do banco	<i>f</i>	%
Sim	04	18,2
Não	18	81,8
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Conforme mostrado na tabela acima, 18,2% dos trabalhadores afirmam ter outra atividade além do banco, enquanto 81,8% tem a atividade bancária de forma exclusiva.

Como o banco não apresenta mais salários tão altos, alguns bancários optam por ter outra atividade além do banco para complementar a renda, o que acaba sobrecarregando o mesmo.

O acúmulo de função pode acarretar uma maior sobrecarga laboral e deixar o trabalhador predisposto às desordens musculoesqueléticas, como lombalgias, LER/DORTs e doenças ocupacionais a exemplo da hipertensão arterial, doenças do coração, estresse, tensão, irritabilidade e insônia, fatores relevantes para qualidade de vida desses trabalhadores.

Tabela 9 - Distribuição da amostra estudada, segundo a carga horária de trabalho semanal

Carga horária semanal (total as atividades laborais)	<i>f</i>	%
30 horas	04	18,2
31 a 35 horas	04	18,2
36 a 40 horas	06	27,3
41 a 45 horas	04	18,2
Mais de 45 horas	04	18,2
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

A realidade constatada na tabela 7 repete-se aqui. Observa-se novamente que os bancários estão trabalhando mais do que a carga horária padronizada. A tabela acima nos mostra que apenas 18,2% dos bancários trabalham 30 horas que é a carga horária semanal padronizada, 18,2% de 31 a 35horas, 27,3% trabalham de 36 a 40 horas, ainda 18,2%

trabalham de 41 a 45 horas, enquanto ainda temos que 18,2% trabalham mais de 45 horas semanais.

Como podemos perceber a maioria dos bancários estudados, estão trabalhando além do que é preconizado na CLT no seu Art. 224 que regulariza em 30 horas semanais a profissão bancária. Nesses dados podemos perceber que esse aumento na jornada de trabalho se dar por trabalhar mais horas no banco, como também por possuir outra atividade além do banco.

Tabela 10 - Distribuição da amostra estudada, segundo considerar o trabalho no banco estressante

Trabalho estressante	<i>f</i>	<i>%</i>
Sim	17	77,3
Não	05	22,7
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Ao observar a tabela, identifica-se que 77,3% dos bancários estudados consideram o trabalho no banco estressante, enquanto 22,7% afirmam que não consideram o trabalho estressante. Como podemos notar a grande maioria dos bancários consideram a atividade bancária estressante. Esses dados refletem que os profissionais em seu íntimo já enxergam o banco como um local propício a desenvolver o estresse.

Coronetti, et al (2006) citam que há vários tipos de atividades que são apontadas como estressantes por serem desempenhadas em lugares que favorecem o surgimento de desgaste físico e mental do trabalhador, o bancário é uma dessas profissões. Através da auto avaliação do ambiente de trabalho, onde a maioria expressiva considera como estressante, percebe-se então, que tais atividades merecem ser destacadas e analisadas, pois somente assim será possível desenvolver estratégias eficientes que venham tornar esse local mais favorável ao trabalho.

Tabela 11 - Distribuição da amostra estudada, segundo afastamento do trabalho por problemas de estresse

Afastamento por estresse	<i>f</i>	%
Sim	03	13,6
Não	19	86,4
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Conforme observado na tabela acima 13,6% dos profissionais envolvidos na pesquisa já foram afastados do trabalho por problemas de estresse, em contrapartida 86,4% da amostra estudada nunca foi afastado do trabalho por problemas de estresse.

Sintomas como uma hiperatividade hormonal, tensão muscular, desordem digestiva, atividade exagerada do coração, assim como outros danos mais sérios podem ser alguns dos motivos que podem afastar o trabalhador da sua atividade laboral desencadeados pelo estresse (ROSSI, 2007).

Como podemos perceber 13,6% dos bancários ficaram impossibilitados de trabalhar por conta do estresse, apesar de não ser um número muito expressivo nos deixa uma grande preocupação, pois além de ter acarretado problemas na saúde dos profissionais, gera prejuízos para instituição por conta do absenteísmo.

Tabela 12 - Distribuição da amostra estudada, segundo a avaliação dos participantes quanto à qualidade do atendimento que prestam aos clientes

Qualidade do atendimento prestado por você	<i>f</i>	%
Péssima	01	4,5
Regular	06	27,3
Boa	12	54,5
Excelente	03	13,6
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Na tabela 12, os trabalhadores ao serem questionados quanto à qualidade do atendimento que prestam aos seus clientes, 13,6% avaliou o atendimento como excelente, 54,5% como boa, 27,3% como regular e apenas 4,5% avaliaram como péssimo.

Essa é a percepção dos profissionais, mas muitas das vezes os clientes consideram o atendimento no banco insatisfatório principalmente pela demora em ser atendido.

A auto reflexão é um importante mecanismo de melhoria profissional, uma vez que através dela podem-se traçar metas a serem seguidas, podendo-se utilizá-la com o intuito de aperfeiçoamento. O estresse quando no início, tem seu lado positivo fazendo com que as pessoas fiquem mais competitivas e busquem superação, mas quando esse persiste por muito tempo, começa a perceber seu lado negativo, podendo o profissional apresentar queda no rendimento e na qualidade do atendimento prestado.

Tabela 13 - Distribuição da amostra estudada, segundo o seu salário mensal (salário do banco)

Salário Mensal (salários mínimos)	<i>f</i>	%
1 a 3	07	36,4
4 a 6	09	40,9
7 a 10	04	13,6
11 a 15	02	9,1

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Em relação ao salário mensal dos rendimentos como bancários, a tabela nos mostra que 36,4% da amostra estudada ganha de 1 a 3 salários mínimos, 40,9% ganham de 4 a 6, enquanto 13,6% ganham de 7 a 10, e apenas 9,1% ganha entre 11 a 15 salários mínimos.

A maioria dos bancários estudados ganha de 4 a 6 salários mínimos (40,9%). Vale ressaltar que além desse salário o banco oferece várias vantagens a seus funcionários como: vale alimentação, vale refeição, plano de saúde, previdência privada, Participação nos Lucros e Resultados (PLR), auxílio creche, entre outros benefícios.

O fator salário, desses profissionais, pode ser visto como um ponto positivo, uma vez que apresentam um salário mensal maior do que a maioria da população. Quando os profissionais estão satisfeitos financeiramente, mesmo se tratando de um trabalho estressante, compensa-se no fato que a pessoa pode oferecer um padrão de vida melhor para ele e para a família.

Tabela 14 - Distribuição da amostra estudada, segundo a sua renda mensal (salário do banco + outras atividades)

Renda Mensal (salários mínimos)	<i>f</i>	%
1 a 3	08	36,4
4 a 6	08	36,4
7 a 10	03	13,6
11 a 15	02	9,1
Mais de 15	01	4,5
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

No que diz respeito à renda mensal, acumulando o salário do banco mais outras fontes de atividades, podemos observar que 36,4% tem uma renda mensal entre 1 a 3 salários mínimos, 36,4% entre 4 a 6, 13,6% entre 7 a 10, enquanto 9,1% tem uma renda de 11 a 15, e apenas 4,5% da amostra afirma ter uma renda mensal com mais de 15 salários mínimos.

Como vimos na tabela 8, alguns bancários da nossa amostra possuem outra atividade rentável além do banco. Assim, quando perguntamos sobre sua renda mensal (salário do banco + outras atividades) percebemos que uma nova faixa de salário surgiu que foi a de mais de 15 salários mínimos apresentando um percentual de 4,5%.

Tabela 15 - Distribuição da amostra estudada, segundo o número de pessoas que dependem da sua renda

Quantas pessoas dependem de sua renda	<i>f</i>	%
Só você	06	27,3
2 a 3 pessoas	09	40,9
4 a 5 pessoas	07	31,8
TOTAL	22	100

FONTE: Dados da pesquisa/2013

Quando perguntados sobre quantas pessoas dependiam de sua renda, obtivemos os seguintes dados: 27,3% da amostra estudada afirmaram que apenas uma pessoa depende de sua renda (a própria pessoa), enquanto que 40,9% responderam que 2 a 3 pessoas dependem de sua renda, e 31,8% que 4 a 5 pessoas dependem de sua renda.

Os profissionais precisam trabalhar e gerar renda para satisfazer suas necessidades econômicas (pessoais e de suas famílias). Se o trabalho apresentar baixa remuneração e pouca perspectiva de ascensão profissional, os trabalhadores sentem-se desestimulados e, muitas vezes, descontentes com a opção pela profissão.

4.2 ESTRESSE EM PROFISSIONAIS BANCÁRIOS

Para avaliar o nível de estresse dos participantes da pesquisa, bem como a fase em que se encontram, foi utilizado o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL). O instrumento tem o objetivo de identificar em qual das três fases do estresse o indivíduo se encontra. O ISSL foi aplicado logo após os participantes terem respondido o questionário sócio-demográfico.

Primeiramente, serão analisados os níveis de estresse apresentados pelos profissionais estudados. Em seguida, serão identificadas as fases em que os mesmos se encontram, e por último, serão evidenciados os sintomas mais predominantes em cada fase de estresse, para que se possa desenvolver uma discussão dos resultados produzidos ao longo do trabalho, conforme os objetivos iniciais da pesquisa.

4.2.1 Nível de estresse dos profissionais

Tabela 16 - Porcentagem de participantes com e sem estresse

SEXO	SEM ESTRESSE	COM ESTRESSE	TOTAL
	(%)	(%)	(%)
MASCULINO	50	13,6	63,6
FEMININO	18,2	18,2	36,4
PARTICIPANTES	68,2	31,8	100

Fonte: Avaliação do ISSL

A tabela apresentada acima, mostra uma parcela predominante (68,2%) de bancários que não apresentam estresse, sendo 31,8% a porcentagem de trabalhadores acometidos pelo estresse. Dos profissionais que apresentaram estresse, 13,6% são homens, enquanto 18,2% são mulheres.

De acordo com Jacques (2003), vem crescendo a cada dia o número de trabalhadores acometidos por transtornos mentais e do comportamento associados ao trabalho, esses dados são confirmados por estatísticas oficiais e não oficiais. Dentro desse universo, se encontra os bancários, que vem adoecendo cada vez mais em decorrência das atividades laborativas (KOLTERMANN, 2005; MOREIRA, 2012; SILVA, 2009).

Esse adoecimento pode ser causado por inúmeros fatores, segundo Held (2011), um motivo muito forte para esse adoecimento são as mudanças no perfil dos bancos que significam mudança no modo de trabalho do bancário, com a diversidade de produtos e serviços oferecidos por essas instituições, exige-se dos trabalhadores maior rapidez na execução de tarefas, em função das disponibilidades tecnológicas dos equipamentos, deixando-os susceptíveis ao processo de adoecimento.

Observou-se nessa pesquisa, um valor significativo de trabalhadores que não apresentaram estresse (68,2%). O não acometimento desses pode estar relacionado, principalmente, a fator como pouco tempo de trabalho no serviço, onde 50% da amostra têm entre um e cinco anos de trabalho no banco, como mostra a tabela 6.

O fato de serem jovens contribui para que o organismo resista com maior força aos agentes estressores, obtendo, dessa forma, maior disposição para realizar suas atividades. Já o pouco tempo de trabalho no serviço possibilita maior interesse e curiosidade em obter novos conhecimentos, como também o empenho em aprender a desenvolver novas habilidades.

Já no que diz respeito aos profissionais acometidos pelo estresse percebe-se uma associação à sobrecarga de trabalho, uma vez que, mais da metade (59,1%) desses trabalhadores possuem uma carga de trabalho maior do que 6 horas diárias que é o padrão para a atividade em estudo.

Dentre os profissionais que apresentam estresse, existe uma predominância das mulheres sobre os homens. O que é mais interessante é que apesar da amostra estudada ter predomínio do sexo masculino, as mulheres tem um percentual maior de estresse (18,2%). Este dado pode ser explicado levando em consideração à dupla ou tripla jornada de trabalho enfrentada pelas mesmas, onde além do emprego no banco, precisam cuidar do lar e dos filhos, quando possuem.

4.2.2 Fases do Estresse em que os Profissionais se encontram

Tabela 17 - Porcentagem de participantes com estresse por fase

FASES	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
ALERTA	0%	0%	0%
RESISTÊNCIA	9,1%	18,2%	27,3%
EXAUSTÃO	4,5%	0%	4,5%

Fonte: Avaliação do ISSL

Ao observar os dados da tabela acima, percebe-se que dos 31,8% dos bancários acometidos pelo estresse (como visto na tabela 16), 27,3% encontram-se na fase de resistência, enquanto 4,5% da amostra encontram-se na fase de exaustão, e que nenhum dos participantes da pesquisa encontra-se na fase de alerta.

Segundo estudos de Koltermann (2005), realizado com bancários na cidade de Pelotas-RS, foram encontrados os seguintes resultados: 15% da amostra na fase de alerta, 46% na de resistência e 18% na fase de exaustão. Já em um estudo de Soares (2012), realizado com profissionais bancários na cidade de Campina Grande-PB, foram encontrados os seguintes resultados: 15% na fase de alerta, 51% resistência e 27% exaustão.

Como podemos perceber os resultados das pesquisas de Koltermann e de Soares apesar de serem em regiões distintas do país apresentam resultados bastante semelhantes. O que podemos ver de semelhança entre as duas pesquisas supracitadas e o estudo em questão é que nos três estudos apresentados a predominância foi sempre a fase de resistência.

A maioria dos profissionais apresentados na tabela encontra-se na fase de resistência, entende-se que já estão sob a ação de agentes estressores há algum tempo, os quais podem estar relacionados não somente a atividade laboral, como também a fatores de ordem social e familiar. A fase de resistência é uma fase de transição, portanto, é importante que os fatores estressores sejam identificados o mais rápido possível para impedir a evolução do quadro de estresse. Já o percentual de 4,5% da amostra que se encontra na fase de exaustão merece especial atenção, uma vez que se encontra no ápice do nível de estresse, onde pode acontecer comprometimento físico em forma de doenças.

4.2.3 Sintomatologia predominante

Tabela 18 - Percentual de sintomas na fase de alerta

Sintomas da Fase de alerta	<i>f</i>	%
Respiração ofegante, entrecortada	04	8,5
Taquicardia	03	6,5
Aumento súbito de motivação	03	6,5
Vontade súbita de novos projetos	03	6,5
Boca seca	03	6,3
Aumento de sudorese	02	4,2
Mãos e/ou pés frios	01	2,1
Hipertensão súbita e passageira	01	2,1
Mudança de apetite	01	2,1
Tensão muscular	09	19,1
Insônia	07	14,8
Nó ou dor no estômago	05	10,6
Aperto na mandíbula	05	10,6
TOTAL	47	100

Fonte: Avaliação do ISSL

Na tabela acima, são apresentados a frequência e o percentual dos sintomas da fase de alerta. Quando perguntados dos sintomas apresentados nas últimas 24 horas, obtivemos os seguintes resultados: respiração ofegante, entrecortada (8,5%); taquicardia (6,5%); aumento súbito de motivação (6,5%); vontade súbita de novos projetos (6,5%); boca seca (6,3%); aumento de sudorese (4,2%); mãos e/ou pés frios (2,1%); hipertensão súbita e passageira (2,1%); mudança de apetite (2,1%); tensão muscular (19,1%); insônia (14,8%); nó ou dor no estômago (10,6%); aperto na mandíbula (10,6%).

Como podemos observar o sintoma mais apresentado pelos profissionais foi tensão muscular, em segundo a insônia, seguido por nó ou dor no estômago, e aperto na mandíbula. Já os que tiveram menor frequência foram: mãos e/ou pés frios, hipertensão súbita e passageira, e mudança de apetite.

Apesar de terem apresentados muitos dos sintomas na fase de alerta, nenhum participante se apresentou nessa fase, pois para ser avaliado como estando na fase de alerta o indivíduo precisa pontuar nove ou mais dos sintomas apresentados, o que não aconteceu com nenhum dos participantes.

Tabela 19 - Percentual de sintomas na fase de resistência

Sintomas da Fase de Resistência	f	%
Esquecimento	09	16,6
Sensação de desgaste físico constante	09	16,6
Cansaço constante	09	16,6
Gastrite prolongada, queimação, azia	04	7,4
Mal-estar generalizado, sem causa	03	5,6
Hipertensão arterial	03	5,6
Tontura, sensação de estar flutuando	03	5,6
Dúvidas quanto a si próprio	03	5,6
Irritabilidade reflexa	03	5,6
Surgimento de problemas dermatológicos	02	3,8
Pensamentos sobre um só assunto	02	3,8
Formigamento em extremidades	01	1,8
Mudança de apetite	01	1,8
Sensibilidade emotiva excessiva	01	1,8
Diminuição da libido	01	1,8
TOTAL	54	100

Fonte: Avaliação do ISSL

Como vimos anteriormente, na tabela 17, dos participantes que apresentaram estresse, a maioria (27,3%) encontra-se na fase de resistência. Quando perguntados sobre os sintomas que apresentaram no último mês, obtivemos os seguintes dados: esquecimento (16,6%); sensação de desgaste físico constante (16,6%); cansaço constante (16,6%); gastrite prolongada, queimação, azia (7,4%); mal-estar generalizado, sem causa (5,6%); hipertensão arterial (5,6%); tontura, sensação de estar flutuando (5,6%); dúvidas quanto a si próprio (5,6%); irritabilidade reflexa (5,6%); surgimento de problemas dermatológicos (3,8%); pensamentos sobre um só assunto (3,8%); formigamento em extremidades (1,8%); mudança de apetite (1,8%); sensibilidade emotiva excessiva (1,8%); diminuição da libido (1,8%).

Dos sintomas apresentados os que obtiveram maior percentual foram: esquecimento, sensação de desgaste físico constante e cansaço constante. Já os que foram apresentados em menor percentual foram: formigamento em extremidades, mudança de apetite, sensibilidade emotiva e diminuição da libido.

Nos estudos de Koltermann (2005) com bancários de Pelotas-RS, os sintomas apresentados com maior frequência na fase de resistência foram: sensação de desgaste físico constante (43,4%), esquecimento (41,4%) e cansaço constante (37,6%).

Como podemos observar em estudo com profissionais bancários de Pelotas-RS e em estudo com os mesmo profissionais na cidade de Cajazeiras-PB (estudo em questão), obtivemos os mesmos sintomas como os mais prevalentes na fase de resistência.

Tabela 20 - Percentual de sintomas na fase de exaustão

Sintomas da Fase de Exaustão	<i>f</i>	<i>%</i>
Diarreias frequentes	01	1,8
Dificuldades sexuais	01	1,8
Formigamento extremidades	02	3,8
Insônia	05	9,2
Tiques nervosos	02	3,8
Hipertensão arterial confirmada	03	5,6
Problemas dermatológicos frequentes	03	5,6
Taquicardia	01	1,8
Tontura frequente	01	1,8
Impossibilidade de trabalhar	01	1,8
Pesadelos	03	5,6
Sensação de incompetência em todas as áreas	02	3,8
Vontade de fugir de tudo	05	9,2
Apatia, vontade de nada fazer, deprimido	01	1,8
Cansaço excessivo	08	14,8
Pensamento constante do mesmo assunto	03	5,6
Irritabilidade sem causa aparente	07	13
Angústia ou ansiedade diária	05	9,2
TOTAL	54	100

Fonte: Avaliação do ISSL

Conforme mostra a tabela acima, quando perguntados sobre os sintomas apresentados nos últimos três meses, obtivemos os seguintes resultados: diarreias frequentes (1,8%); dificuldades sexuais (1,8%); formigamento nas extremidades (3,8%); insônia (9,2%); tiques nervosos (3,8%); hipertensão arterial confirmada (5,6%); problemas dermatológicos frequentes (5,6%); taquicardia (1,8%); tontura frequente (1,8%); impossibilidade de trabalhar (1,8%); pesadelos (5,6%); sensação de incompetência em todas as áreas (3,8%); vontade de fugir de tudo (9,2%); apatia, vontade de nada fazer, deprimido (1,8%); cansaço excessivo (14,8%); pensamento constante do mesmo assunto (5,6%); irritabilidade sem causa aparente (13%); e angústia ou ansiedade diária (9,2%).

Na fase de exaustão, os sintomas que obtiveram maior percentual foram: cansaço excessivo e irritabilidade sem causa aparente. Um percentual muito pequeno da amostra (4,5%) encontra-se nesta fase do estresse, esse indivíduo merece especial atenção, já que o estresse encontra-se instalado, apresentando a necessidade de desenvolver estratégias para o enfrentamento da doença.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas, o estresse ocupacional tem sido uma área que tem suscitado grande interesse na comunidade científica, devido aos custos e efeitos ao nível individual e da organização.

O presente estudo permitiu uma reflexão acerca do processo de adoecimento do trabalhador em seu ambiente de trabalho, teve como objetivo geral avaliar o nível de estresse entre trabalhadores bancários do Alto Sertão da Paraíba, bem como caracterizar o perfil sócio-demográfico desses profissionais e investigar qual a fase de estresse mais prevalente se encontram os participantes da pesquisa.

No que diz respeito ao perfil sócio-demográfico, encontramos uma amostra em sua maioria do sexo masculino, com faixa etária predominante entre 20 e 40 anos de idade, na sua maioria casados e possuem filhos. Com bom nível de escolaridade, onde a maioria são graduados, o maior percentual trabalha no banco entre 1 e 5 anos, com carga horária de 6 horas, porém 81,8% declaram ter a atividade bancária de forma exclusiva e trabalham mais de 30 horas semanais, possuem média salarial de 4 à 6 salários mínimos ao mês e possuem duas ou três pessoas que dependem de sua renda.

Segundo a percepção dos bancários 77,3% consideram atividade no banco estressante, porém 86,4% nunca foram afastados do trabalho por problemas relacionados ao estresse. Na auto avaliação sobre a qualidade do atendimento prestado 54,5% afirmam ser boa.

Já no que diz respeito ao nível de estresse, identificamos que uma considerável parcela da amostra (68,2%) não está acometida pelo estresse. O que pode ser explicado pela baixa idade e pelo pouco tempo no serviço. Certamente, estes fatores contribuíram para reforçar a resistência desses indivíduos no combate aos agentes estressores.

Quando investigamos qual a fase do estresse mais prevalente, encontramos que 27,3% encontram-se na fase de resistência. Nesse sentido, tornam-se necessárias intervenções para a prevenção ou controle do estresse ocupacional. Com medidas voltadas para o indivíduo, como também medidas coletivas visando o âmbito organizacional.

Assim sendo, a empresa deve proporcionar um ambiente organizacional com resolução de problemas, com incentivos, trabalhos permanentes com ênfase na prevenção do estresse ocupacional, relações interpessoais, com o objetivo de intensificar a humanização no trabalho, para tentar minimizar a lacuna causada pelo estresse uma vez que este determina um alto preço em termos psicológicos, físicos e organizacionais.

Por fim, como sugestão para a promoção e prevenção ao estresse ocupacional, deve-se incentivar a realização de terapia ocupacional, ginásticas laborais para redução da tensão e promover conforto e bem-estar. Realizar mais pesquisas nesta área com amostras maiores e mais representativas, para que mudanças positivas nas organizações de trabalho sejam baseadas em evidências científicas. Tendo por objetivo melhorar as condições de trabalho dos profissionais.

6 BIBLIOGRAFIA

AGUIAR, Z. N. Transformações no processo e organização do trabalho e algumas implicações para a saúde do trabalhador. In: RIBEIRO, M. C. S. (org.). **Enfermagem e trabalho: fundamentos para a atenção à saúde dos trabalhadores**. 2ªed. São Paulo: Martinari, 2012. Cap.1. (pag. 17)

BACK, A. R. **Estilo de vida, Estresse e Produtividade de Bancários**. 2005. 151f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BENVENUTI, S. **A influência do stress na qualidade dos serviços bancários da agência do BB BESC de Camboriú**. 2009. 91f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade do Vale Itajaí, Balneário Camboriú, 2009.

BEZERRA, J. O. **Saúde mental e trabalho: a síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de unidades básicas de saúde**. 2011. 49f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 15 de maio de 2013.

BRASIL, **Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, 2001. Disponível em: http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/popup/02_0388.htm. Acesso em: 02 de maio de 2013.

BRASIL, Ministério do Trabalho. **Política Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador**- Brasília, DF: 2004. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/insumos_portaria_interministerial_800.pdf> Acesso em: 29 de agosto de 2013.

BRASIL, Ministério da Saúde. **3ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador: 3ª CNST: “trabalhar, sim! adoecer, não!”**: coletânea de textos/ Ministério da Saúde, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Previdência Social. Brasília, DF: 2005.

BRASIL, Constituição Federal, Lei Orgânica da Saúde 8.080/90.

CALAIS, SL; ANDRADE, L.M. Diferenças de sexo e escolaridade na manifestação de stress em adulto jovem. **Psico Reflex Crít.** Ed 16, v.2, p. 257- 263.2003

CARTAXO, C. K. A. **Síndrome de Burnout: uma investigação com enfermeiros de um hospital público**. 2009. 45f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2009.

CENSO 2010. Disponível em:

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/total_populacao_p_araiba.pdf. Acesso em: 10 de maio de 2013.

CÓDIGO DE ÉTICA DO BANCO DO BRASIL. Disponível em:

<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,136,3506,0,0,1,8.bb?codigoMenu=203&codigoNoticia=668&codigoRet=823&bread=4>. Acesso em: 28 de abril de 2013.

CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO (CLT). Disponível em:

www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em 10 de setembro de 2013.

CORONETTIL, A; NASCIMENTO, E. R. P; BARRA, J. J; et al. O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: o enfermeiro como mediador. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, v.35, nº04, p. 36-43, 2006. Disponível em: <http://www.acm.org.br/revista/pdf/artigos/394.pdf>. Acesso: 04 de abril de 2013.

ESTRELA, F. L. A. **Estresse e fatores estressores: repercussões na saúde de enfermeiros intensivistas**. 2010. 54f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2010.

FERNANDES, RCP; NETO, AMS, SENA, GM, LEAL, AS, CARNEIRO, CAP & COSTA, FPM. Trabalho e cárcere: um estudo com agentes penitenciários da Região Metropolitana de Salvador, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**. Ed 18, v.3, p. 807-816.2012.

FRANÇA, A. C. L., RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho – Uma Abordagem Psicossomática**. 4º Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, E. P. Conversas sobre: **Iniciação à pesquisa científica**. 4ºed. Campinas, São Paulo: Alínea, 2007

HELD, V.L.S. **Estresse ocupacional em trabalhadores bancários**. 2011. 44f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade de Brasília, Porto Velho, 2011.

JACQUES, M. G. C. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. Belo Horizonte: **Psicologia e Sociedade**. v. 15 n.1, 2003.

KOLTERMANN, I. T. P. **Prevalência do estresse ocupacional em trabalhadores bancários**. 2005. 61f. Dissertação (Mestrado em saúde e comportamento) – Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2005. (pag.07)

MARCONI, M.A., LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ªed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, M. A., LAJATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 5ªed. São Paulo: Atlas, 2008.

MELO, W.S.N. **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout em enfermeiros docentes**. 2011. 78f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2011.

MENINO, M. E. G. **Agentes Penitenciários: avaliação do estresse no ambiente de trabalho**. 2013. 61f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2013.

MOREIRA, M.S. **Meio Ambiente do trabalho: a síndrome de Burnout**. 2012. 38p. Artigo Científico (Curso de MBA em direito bancário) – Fundação Getúlio Vargas, Belo Horizonte, 2012.

NOGUEIRA, D. C. A. **Definindo saúde, meio ambiente, saúde do trabalhador e o papel das organizações governamentais**. 2005. Disponível em:
<http://www1.sp.senac.br/hotsites/arquivos_materias/sigas2005/res_07.pdf> Acesso em: 30 de agosto de 2013.

PEREIRA, V. T. A relevância da prevenção do acidente de trabalho para o crescimento organizacional. Monografia (Serviço Social) - CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E EDUCAÇÃO – UNIVERSIDADE DA AMAZÔNIA , Belém, 2001.

POLÍTICA NACIONAL DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (PNSST). Decreto n.º 7.602, de 07 de novembro de 2011. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7602.htm> Acesso em: 01 de setembro de 2013.

RAMALHO, P.P.L. **Estresse Ocupacional em profissionais da saúde do serviço de atendimento móvel de urgência**. 2011. 45f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2011.

RESOLUÇÃO 466/2012. Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 10 de julho de 2013.

RIBEIRO, M. C. S. (org.). **Enfermagem e trabalho: fundamentos para a atenção à saúde dos trabalhadores**. 2ªed. São Paulo: Martinari, 2012.

ROCHA, A. C. F. **O estresse no ambiente de trabalho**. 2005. 28f. Monografia (Pedagogia com habilitação em empresarial) – Centro de Ciências Humanas, Faculdade de Educação da Universidade Veiga de Almeida, Rio de Janeiro, 2005.

ROSSI, A. M. Estressores ocupacionais e diferenças de gêneros. In: ROSSI, A. M. ; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Org.) **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007. Cap.1. (pag. 11)

SILVA, A.S. **Fatores estressores ocupacionais em uma agência bancária**. 2011. 65f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

SILVA, J. L. **Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores: estudo com bancários do município de Uberaba-MG**. 2009. 171f. Dissertação (Mestrado em medicina social) – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto-FMRP-USP, Ribeirão Preto, 2009.

SILVA, M.G.S. **Acidentes com perfurocortantes entre trabalhadores de enfermagem**. 2012. 65f. Monografia (Graduação em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cajazeiras, 2012.

SOARES, H.R.C. **Estresse Ocupacional: um estudo aplicado à avaliação dos níveis de estresse em uma instituição bancária**. 2012. 21f. Artigo (Bacharelado em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2012.

TELES, M. L. S. **O que é Stress**. São Paulo: Brasiliense,1999. (coleção primeiros passos)

TOWNSEND, M. C. **Enfermagem Psiquiátrica: conceitos e cuidados**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.

VARGAS, D.O. **Qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária de Porto Alegre**. 2010. 67f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

APÊNDICES

7 APÊNDICE

APÊNDICE A
INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

QUESTIONÁRIO

INSTRUÇÕES: Estamos realizando uma pesquisa a fim de avaliar o estresse ocupacional em bancários, para isso gostaríamos de contar com a sua colaboração. A seguir, serão apresentadas questões onde você deverá respondê-las da maneira mais sincera possível sem deixar nenhuma em branco. Vale ressaltar que para cada pergunta você deve assinalar apenas uma alternativa. Desde já agradecemos a sua colaboração.

1 Sexo

masculino feminino

2 Idade: _____

3 Estado Civil

solteiro com companheiro casado separado viúvo

4 Você tem filhos?

sim não

5 Qual o seu nível de escolaridade?

ensino médio curso técnico graduação especialização mestrado
 doutorado

6 Há quanto tempo você trabalha no banco?

menos de 1 ano de 1 a 5 anos de 6 a 10 anos de 11 a 15 anos de 16 a 20 anos mais de 20 anos

7 Qual a sua carga horária de trabalho diária no banco?

6 h 7 h 8 h mais de 8h

8 Você tem outra atividade (trabalho) além do banco?

sim não

9 Qual a sua carga horária de trabalho semanal (banco + empresa + outro vínculo)?

30h 30 a 35h 35 a 40h 41 a 45h mais de 45h

10 Você considera o trabalho no banco estressante?

sim não

11 Você já foi afastado do trabalho por problemas de estresse?

sim não

12 Como você avaliaria a qualidade do atendimento prestada por você?

péssima ruim regular boa excelente

13 De quanto é o seu salário mensal? (salário do banco)

1 a 3 salários mínimos 4 a 6 salários mínimos 7 a 10 salários mínimos de 11 a 15 salários mínimos mais de 15 salários mínimos

14 Qual a sua renda mensal? (salário do banco + outras atividades)

1 a 3 salários mínimos 4 a 6 salários mínimos 7 a 10 salários mínimos
 11 a 15 salários mínimos mais de 15 salários mínimos

15 Quantas pessoas dependem de sua renda?

1 (só você) 2 3 4 5 6 7 ou mais pessoas

ANEXOS

8 ANEXOS

ANEXO A

Neste questionário o(a) Senhor(a) marcará os sintomas que sentiu nas últimas 24h, no último mês e nos últimos 3 meses, respectivamente.

Inventário de Sintomas de Stress para Adulto de Lipp (ISSL)

Sintomas nas últimas 24h:

- Mãos e/ou pés frios
- Boca seca
- Nó ou dor no estômago
- Aumento de sudorese (muito suor)
- Tensão muscular (dor muscular)
- Aperto na mandíbula/ranger de dente
- Diarréia passageira
- Insônia, dificuldade de dormir
- Taquicardia (batimentos acelerados)
- Respiração ofegante, entrecortada
- Hipertensão súbita e passageira
- Mudança de apetite (muito ou pouco)
- Aumento súbito de motivação
- Entusiasmo súbito
- Vontade súbita de novos projetos

Sintomas no último mês:

- Problemas com a memória, esquecimento
- Mal-estar generalizado, sem causa
- Formigamento extremidades (pés/mãos)
- Sensação de desgaste físico constante
- Mudança de apetite
- Surgimento de problemas dermatológicos (pele)
- Hipertensão arterial (pressão alta)

- Cansaço constante
- Gastrite prolongada, queimação, azia
- Tontura, sensação de estar flutuando
- Sensibilidade emotiva excessiva
- Dúvidas quanto a si próprio
- Pensamentos sobre um só assunto
- Irritabilidade excessiva
- Diminuição da libido (desejo sexual)

Sintomas nos últimos 3 meses:

- Diarréias frequentes
- Dificuldades sexuais
- formigamento extremidades (mãos/pés)
- Insônia
- Tiques nervosos
- Hipertensão arterial confirmada
- Problemas dermatológicos (pele) frequentes
- Mudança extrema de apetite
- Taquicardia (batimento acelerado)
- Tontura frequente
- Úlcera
- Impossibilidade de trabalhar
- Pesadelos
- Sensação de incompetência em todas as áreas
- Vontade de fugir de tudo
- Apatia, vontade de nada fazer, deprimido
- Cansaço excessivo
- Pensamento constante do mesmo assunto
- Irritabilidade sem causa aparente
- Angústia ou ansiedade diária

ANEXO B

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE - UFCG
CENTRO DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES - CFP
UNIDADE ACADÊMICA DE ENFERMAGEM – UAENF
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

1 INFORMAÇÕES A (O) PARTICIPANTE

1.1 Este termo de consentimento livre e esclarecido tende a obedecer às exigências da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que, no Brasil regulamenta a pesquisa envolvendo seres humanos. Seu principal objetivo é assegurar e preservar os direitos dos participantes da pesquisa.

1.2 A resolução CNS 466 (2012) define o consentimento livre e esclarecido como "anuência do sujeito da pesquisa e/ou de seu representante legal, livre de vícios (simulação, fraude ou erro), dependência, subordinação ou intimidação, após explicação completa e pormenorizada sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais de riscos e o incômodo que esta possa acarretar, formulada em um termo de consentimento, autorizando sua participação voluntária no experimento". O consentimento livre e esclarecido do participante é uma exigência não só do Brasil, mas de todos os códigos internacionais e é, sem dúvida, um dos pilares da ética nas pesquisas científicas.

1.3 No Brasil, a resolução CNS 466/2012 estabelece que o pesquisador deverá suspender imediatamente o experimento quando perceber a possibilidade ou a ocorrência de um risco ou dano ao sujeito da pesquisa, não previsto no termo de consentimento.

2. IDENTIFICAÇÃO

2.1 Título do Projeto de Pesquisa: ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO.

2.2 Nome do pesquisador Responsável: MARIA BERENICE GOMES NASCIMENTO PINHEIRO

2.3 Nome do pesquisador participante: DANIELLY LACERDA FERNANDES

2.4 Instituição proponente: Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, situado na Rua Sérgio Moreira de Figueiredo s/n – Casas Populares – Tel.: (83) 3532-2000, CEP: 58900-000 - Cajazeiras – PB.

2.5 Finalidade: Projeto de Pesquisa para realização de Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Enfermagem.

3. INFORMAÇÃO A CERCA DO PROJETO DE PESQUISA

3.1 Justificativa: Existem várias pesquisas sobre estresse ocupacional em bancários a nível nacional, porém nenhuma pesquisa realizada na cidade de Cajazeiras, no alto sertão paraibano. Dessa forma, esta pesquisa é de grande relevância uma vez que existem poucas pesquisas nesta área sob o olhar da enfermagem, sendo a maioria delas voltadas para a área da administração e da psicologia. A busca por maiores informações sobre o assunto conduz o pesquisador a encontrar novas percepções e traçar sugestões para minimizar o problema, não se configurando, portanto, em uma mera repetição de outros trabalhos já produzido sobre o tema.

3.2 Objetivos:

3.2.1 Geral:

Avaliar o nível de estresse entre trabalhadores bancários do Alto sertão da Paraíba.

3.2.2 Específicos:

Caracterizar o perfil sócio-demográfico dos profissionais;

Investigar qual a fase de estresse mais prevalente se encontram os participantes da pesquisa;

3.3 Procedimentos: Inicialmente o projeto será enviado e cadastrado na Plataforma Brasil e em seguida encaminhado pelo mesmo para o Comitê de Ética em Pesquisa para fins avaliativos e de viabilidade e aptidão para pesquisa. Somente após sua aprovação, a coleta de dados será iniciada. A partir deste momento, a pesquisadora participante irá pessoalmente a Instituição onde será realizada a pesquisa, onde irá realizar um primeiro contato com os funcionários e os possíveis participantes do estudo em que será realizada uma demonstração e o esclarecimento da finalidade do estudo de acordo com a disponibilidade do usuário respeitando a privacidade e o conforto do mesmo, objetivando maior aceitação por parte dos funcionários da empresa. Uma vez disposto, o funcionário da instituição assinará o TCLE e receberá o questionário para que possa responder, o mesmo será aplicado durante o horário de funcionamento da empresa.

3.4 Riscos ou desconfortos: O referido projeto de pesquisa não acarretará nenhum tipo de risco ao público investigado, visto que o mesmo não apresenta quaisquer tipos de procedimentos invasivos ou questionário com perguntas agressivas.

3.5 Benefícios Esperados: Uma vez concluído este estudo, espera-se que haja uma colaboração com os referidos profissionais com o objetivo de diminuir o absenteísmo por motivo de estresse ocupacional, bem como sugerir algumas estratégias de atuação que possa resultar na melhoria da qualidade de vida dos funcionários, melhorando conseqüentemente o serviço prestado.

4. GARANTIAS A (O) PARTICIPANTE DE PESQUISA

4.1 Garantia de esclarecimentos, antes e durante o curso da pesquisa, sobre a metodologia e procedimento da mesma.

4.2 Liberdade de se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização e sem prejuízo ao seu cuidado ou assistência (caso o voluntário esteja recebendo cuidado ou assistência no âmbito da instituição onde está sendo realizada a pesquisa).

4.3 Garantia do sigilo que assegure a privacidade do (a) participante quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa, e anonimato, visando preservar a integridade de seu nome e dos seus.

4.4 Garantia de que receberá retorno dos resultados da pesquisa e de sua publicação para fins acadêmicos e científicos, e que os dados coletados serão arquivados e ficarão sob a guarda do pesquisador, estando acessível a(o) participante quando desejar.

4.5 Garantia de que não terá nenhum ônus com o projeto, que será totalmente custeado pelo pesquisador e/ou patrocinador, e/ou instituição, e que será ressarcido de despesas decorrentes do projeto de pesquisa, como deslocamento, afastamento das atividades e/ou do trabalho, hospedagem, alimentação, bem como será indenizado por eventuais danos diretamente resultantes da pesquisa a curto, a médio ou longo prazo

5. CONTATO(S) DISPONIBILIZADO(S) PELO(S) PESQUISADOR(ES)

O(s) pesquisador(es):

5.1 Ciente(s) da importância da participação do voluntário, o agradece(m) por permitir sua inclusão no acima referido projeto de pesquisa;

5.2 Se compromete(m), reiteradamente, a cumprir a resolução 466/2012, e prometem zelar fielmente pelo que neste termo ficou acordado;

5.3. Como prova de compromisso, disponibilizam seus dados para contato ao participante:

Dados completos do pesquisador responsável para contato:

Nome: MESTRANDA MARIA BERENICE GOMES NASCIMENTO PINHEIRO

Endereço completo: Rua: Alexandre de Carvalho, 78 Bairro: Belo Horizonte. Patos – PB. CEP: 58704-240.

Telefone: (83) 8792-2930

E-mail: berenice_pinheiro@hotmail.com

Dados completos do pesquisador participante para contato

Nome: DANIELLY LACERDA FERNANDES

Endereço completo: Rua José Pedro Quirino, 303. Bairro: Esperança. Cajazeiras – PB. CEP: 58900-000

E-mail: danielly_cj@hotmail.com

Telefone(s) para contato: (83) 8853-3421

6. CONSENTIMENTO PÓS-INFORMADO

Após obter as informações e esclarecimentos sobre o referido projeto de pesquisa, declaro estar ciente do inteiro teor deste Termo de Consentimento e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento e consinto minha inclusão no protocolo de pesquisa, de forma livre e gratuita. Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Cajazeiras - PB, ____/____/____

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Pesquisador Participante

ANEXO C

BANCO DO BRASIL S/A – Cajazeiras-PB

Agência: 0099-X

Rua: CEL. Juvêncio Carneiro 410, Centro.

CNPJ: 00.000.000/0099-03

DECLARAÇÃO

Eu, Francisco Gleryston Gonçalves da Silva, Gerente Geral da Agência do Banco do Brasil localizada na cidade de Cajazeiras-PB, autorizo o desenvolvimento da pesquisa intitulada: “ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS DO ALTO SERTÃO PARAIBANO”, que será realizada com abordagem quantitativa, na referida Instituição no período de Setembro de 2013, tendo como pesquisadora Maria Berenice Gomes Nascimento Pinheiro professora da Universidade Federal de Campina Grande-UFCG.

Campina Grande, _____ de _____ de 2013

FRANCISCO GLERYSTON GONÇALVES DA SILVA

Gerente Geral da Agência de Cajazeiras-PB.