

## **FATORES GERADORES DE ESTRESSE EM FUNCIONÁRIOS DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS.**

### **FACTORS GENERATORS STRESS ON EMPLOYEES OF BANKING AGENCIES**

**Autora:** Sumaia Marques de Moura

**Orientador:** Prof. MSc. Alexandre Domanico da Cunha

#### **RESUMO**

A busca pelos resultados financeiros é constantes no ambiente bancário, dessa forma os funcionários se vêm a todos os momentos pressionados por alcance de resultados causando um desconforto geral por vários motivos, dessa forma este artigo visa identificar quais são os fatores geradores de estresse em agências bancárias. Foi efetuado um levantamento bibliográfico e em seguida efetuada a pesquisa de campo classificada como quantitativa e descritiva, para o alcance dos resultados o questionário foi estruturado com 15 perguntas. Após análise dos resultados obtidos é possível afirmar que as metas propostas, o atendimento ao cliente e a sobrecarga de trabalho são geradores de estresse dentro do ambiente bancário.

**PALAVRAS CHAVE:** Fatores, Estresse, Bancários.

#### **ABSTRACT**

The quest for financial results is included in the banking environment, so employees see themselves at all times pressured by achieving results causing general discomfort for several reasons, so this article aims to identify those factors that generate stress in bank branches .was performed a literature survey and then conducted field research classified as quantitative and descriptive, to achieve the results the questionnaire was structured with 15 perguntas. Após analysis of the results it is clear that the proposed goals, the customer atedimento and work overload are generators of stress within the banking environment.

**KEYWORDS:** Factors, Stress, Banking.

## 1. INTRODUÇÃO

O setor de serviço tem crescido cada dia mais com o aumento da necessidade e da tecnologia atual, o setor bancário tem crescido por proporcionar aos clientes facilidade de acesso ao crédito, esse setor ao longo do tempo passou a ter uma demanda maior em relação aos seus serviços. Devido a grande concorrência entre as instituições, a cobrança pelo bom desempenho do funcionário é constante.

A profissão do bancário tem diversas particularidades em relação às demais profissões, pois são exigidos a eles que exerçam vários tipos de tarefas, devem se manter sempre atualizados em relação aos serviços e produtos do mercado, são constantemente cobrados pelas metas que são impostas pela alta administração além de passar pela pressão exercida pelos clientes.

Toda essa cobrança por parte da organização traz um grande desgaste físico e emocional comprometendo a qualidade de vida e a saúde uma vez que são submetidos constantemente a diversas situações de pressão.

É consenso entre os bancários que sua profissão é muito estressante, esses profissionais são submetidos a altos níveis de tensão psicológica advindos de suas atividades laborais. São muitas as variáveis dentro de uma agência bancária que levam os funcionários a sofrerem de estresse segundo Spector (2012) estresse é vivido no ambiente de trabalho pela capacidade que o indivíduo tem em se adaptar diante dos fatores de exigência e capacidade, quando conseguem a adaptação, se obtêm o bem estar, quando não se adaptam, são levados a sensações negativas.

Dessa forma este artigo levanta como problema: Quais são os fatores geradores de estresse em agências bancárias X?. Para responder tal questionamento têm-se como objetivo geral dessa pesquisa identificar os fatores geradores de estresse em funcionários de três agências bancárias X, os objetivos específicos visam relacionar a qualidade de vida no trabalho à saúde do bancário; apresentar o que é estresse e suas distinções e identificar as principais consequências (efeitos) da vivência do estresse no ambiente de trabalho ocasionado aos funcionários.

Dentro desse contexto foram levantadas as seguintes hipóteses: H1- Mais de 80% acreditam que as metas é um fator gerador de estresse; H2- Mais de 70% alegam que o atendimento ao cliente é um fator de estresse no trabalho; H3- Mais de 60% acreditam que a sobrecarga de trabalho é um fator de estresse no trabalho; H4- Na percepção dos funcionários seu nível de estresse no ambiente de trabalho é mais de 70%.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

As organizações financeiras devido ao grande acirramento de sua concorrência têm cobrado cada vez mais de seus colaboradores um trabalho dependente de qualificação, do conhecimento, da personalidade e emoções do trabalhador.

A cobrança por resultados contínuos tem levado os trabalhadores a um nível elevado de tensão, com isso ocorre o aumento do estresse e que pode diretamente interferir na saúde do trabalhador, as informações contidas neste trabalho abordará as questões referentes ao trabalho do bancário e o estresse no ambiente laboral.

### 2.1 - Trabalho Bancário

Devido ao avanço tecnológico em 1970 as instituições financeiras passaram por grandes transformações, tanto no quesito de tecnologia da informação como na estrutura organizacional, os funcionários tiveram que se adequar as novas tecnologias e produtos ofertados (CHAVES, 2005).

As estruturas das instituições financeiras foram alteradas para a nova demanda do mercado, fazendo com que as unidades especializadas em determinadas áreas se juntassem e formassem um único banco. Os bancos de varejo, atacado, comercial e caixas econômicas passaram a integrar um banco múltiplo com rede de agências, com esse novo cenário os funcionários tiveram que se adequar as novas demandas buscando uma maior qualificação para trabalharem com um grande leque de produtos e serviços (LARANJEIRA, 1997).

Com base nos autores citados acima a mudança no perfil dos bancos trouxe também a mudança no perfil dos trabalhadores bancários, com a grande diversidade de produtos e serviços ofertados pelos bancos exige-se maior rapidez na execução de tarefas por parte dos trabalhadores em função da tecnologia disponibilizada.

Ainda no contexto citado por Chaves (2005) uma das consequências da reestruturação bancária foi a redução dos postos de trabalho, principalmente no segmento privado, os funcionários que permaneceram tiveram que se deparar com a sobrecarga de trabalho pois com o crescimento do mercado financeiro e de linhas de crédito a demanda por atendimento nos bancos cresceram.

O setor bancário passou a exigir de seus funcionários uma maior qualificação tanto em relação a escolaridade quanto em aspectos técnicos (conhecimento de informática, contabilidade financeira, avaliação de risco, aplicações entre outros), aspectos comportamentais associados a polivalência Silva (2011).

Segundo Silva (2011) o comportamento do bancário como vendedor é de fundamental importância, envolvendo atitudes como: disposição e habilidade para vender produtos e serviços, ser amável, competitivo, comunicativo, equilibrado, responder as demandas dos clientes, fidelizá-los, tolerar a pressão por cobranças principalmente por metas, se adaptar ao ritmo intenso de trabalho e ao estresse que suas funções proporcionam.

Com base no autor citado acima outro fator característico do trabalho bancário é a burocracia que envolve os processos de trabalho, tudo que é feito pelo bancário é devidamente documentado e registrado, tanto para segurança dos clientes como para possíveis contestações dos mesmos. As funções realizadas por esses profissionais exige uma alta carga psicológica, uma vez que são profissionais polivalentes e desempenham diversas funções passam constantemente por situações de extrema tensão seja por parte da organização e até mesmo pelo contato direto com clientes.

## **2.2 - Qualidade de Vida no Trabalho**

Existe um vasto conceito de qualidade de vida no trabalho, conforme as relações trabalhistas evoluem a necessidade de seus trabalhadores também evoluem. Segundo Ferreira e Mendonça a "Qualidade de vida envolve o bem físico, mental, psicológico e emocional, relacionamentos sociais, como família e amigos, além da saúde, educação, poder de compra e outras circunstâncias da vida". (FERREIRA E MENDONÇA, 2012, p.113).

Conforme Limongi-França(2009) QVT é "o conjunto de ações gerenciais de uma empresa ligada a implementação de melhorias e inovações gerenciais,

tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho". A autora confirma a amplitude do assunto quando se fala em qualidade de vida no trabalho:

As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras (Limongi-França, 2009, p. 24).

Na percepção contemporânea, o conceito de QVT está calcado na busca de humanização do trabalho e ampliação da responsabilidade social da empresa, destaca Limongi-França (2009).

Hoje as manifestações de doenças e hábitos de vida, que levam às doenças relacionadas ao trabalho ou aos hábitos no estilo de vida, fazem parte das obrigações dos órgãos e políticas públicas de saúde e das atividades obrigatórias nas empresas para o cuidado com seus empregados, algumas vezes incluindo familiares fornecedores e clientes. (Limongi-França, 2009, p. 92)

Nesse sentido nota-se que a empresa tem a responsabilidade social de propiciar aos seus colaboradores condições adequadas de trabalho para não comprometer a saúde e fazer com que fiquem satisfeitos com as condições gerais do ambiente de trabalho que a empresa proporciona. No que se refere a qualidade de vida no setor bancário a saúde física e mental do trabalhador é fundamental para o seu bom desempenho pois dentre os outros aspectos de QVT a saúde é o que tem mais interferido na vida profissional dos empregados.

Ferreira e Mendonça (2012) afirmam que o completo bem estar no trabalho está intimamente ligado a saúde do trabalhador, ter saúde é a primeira e essencial condição para que alguém possa considerar sua vida como de boa qualidade. Mas o que parece óbvio e claro nem sempre é na realidade, as organizações bancárias exigem que seus funcionários atendam seus clientes com excelência sendo sempre simpáticos cordiais e acolhedores além de ter que exercer as atividades de vendas de produtos financeiros tendo que cumprir metas que por muitos são consideradas abusivas além da demasiada burocracia que a instituição lhes impõe, como consequência, os funcionários trabalham todo tempo pressionados. Toda essa pressão aliada às más condições de trabalho pode vir a gerar o estresse ocupacional.

### **2.3 - Estresse**

O termo "estresse" tem sido usado popularmente para denotar perturbação, incomodo e preocupações que deixam a pessoa fora do seu estado normal de equilíbrio, esse termo muitas vezes é bem complexo pois envolve muitas variáveis (Zanelli, 2010).

De acordo com Selye (1950 apud Arantes e Vieira, 2010) o Estresse é definido por reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a certas situações de esforço para uma adaptação, é estressor todo agente ou demanda que gera uma reação de estresse, pode ser de natureza física, mental ou emocional. Para Selye, é uma síndrome de Adaptação Geral (GAS) caracterizada por algumas reações do organismo e que exija um esforço para uma adaptação. Ao estudar, Selye observou que o estresse apresentava três fases ou estágios de reações. São essas: Reação de alarme, é a fase em que o corpo identifica o perigo, há uma preparação para uma reação propriamente dita, nesta fase muitas pessoas não consegue identificar o

estresse; Fase de resistência: a fase que pode durar por algum tempo ou até anos, onde o corpo está se adaptando a situação do estresse, pode ser processada pelo indivíduo em duas fases, sintóxica e catatóxica, ou seja, quando a pessoa tenta se adaptar a situação buscando o equilíbrio; Exaustão: a fase em que o corpo começa a reagir, não há mais resistência e aparece as doenças ou o colapso.

Com base na teoria do estresse elaborada por de Selye (1950) os autores Arantes e Vieira (2010); Rossi, Perrewé e Sauter (2008) concordam que estresse é proveniente de uma reação de adaptação do indivíduo que pode ocasionar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Contrariamente ao que se pensa não é possível acabar com o estresse, pois ele estará presente sempre que o indivíduo passar por situações de reação e adaptação.

O estresse nem sempre estará ligado a fatores negativos há um caso em que pode se tornar algo agradável para o indivíduo neste contexto de acordo com Pereira (2010) pode-se inferir que existem dois tipos de estresse, com distinções significativas, o eustresse que pode servir como impulsionador e motivador para realização de algo; a outra forma seria o distress que pode agir como opressora sendo a forma mais comum no que se refere ao estresse, se caracteriza por gerar um desgaste biopsicossocial no indivíduo.

A definição de Hitt, Miller e Colela (2007) expõe que:

“[...] o eustress é o estresse positivo, que resulta do ato de enfrentar desafios e dificuldades com a expectativa de sucesso. O eustress é energizante e motivador. [...] Se o nível elevado de estresse se estende por um tempo prolongado, o resultado é distress, ou estresse ruim”. (HITT, MILLER e COLELA, 2007, p. 198).

O estresse como dito anteriormente é bem abrangente, nesta pesquisa a especificidade de estresse que queremos abordar é o que se encontra dentro das organizações “[...] o estresse ocupacional, entendido como o estresse relacionado ao trabalho, tornou-se uma fonte de preocupação, uma vez que é reconhecido como um dos principais fatores de risco ao bem estar” (BOND; BUSSE; PUTILNICK, 2012 p.114). As condições de trabalho podem-se tornar para os funcionários uma medida para avaliar situações que podem beneficiar ou prejudicar a qualidade do ambiente de trabalho.

O estresse no ambiente de trabalho é vivido quando ocorre um desgaste no qual está envolvido o equilíbrio entre exigência e capacidade, ou seja, se o equilíbrio for obtido haverá bem estar porém se não houver o funcionário passará por efeitos negativos tais como incerteza, conflitos e sensação de desamparo Spector (2012).

### **2.3.1 - Fatores Geradores de Estresse**

Em relação aos estressores no ambiente de trabalho Maslach e Leiter (1997 *apud* ROSSI; PERREWÉ; SAUTER, 2008), destacam:

Sobrecarga de trabalho: A quantidade de trabalho superior à capacidade de realização do profissional traz um desgaste físico e emocional muitas vezes as organizações por enxugarem o quadro de pessoal, deixam os funcionários sobrecarregados ainda mais quando a demanda do local é grande, pois além de fazer seu trabalho tem que suprir a falta de outros funcionários, esse sobrecarga de trabalho além de requerer um ritmo intenso de trabalho do funcionário ainda gera uma jornada de trabalho bem maior ocasionando horas extras.

Recompensas insuficientes, ocorre quando o funcionário entende que não está recebendo uma contrapartida justa pelo seu trabalho, podendo ser insatisfação com salário, benefício e reconhecimento pelo seu desempenho.

Falta de autonomia (Burocratização), falta de controle na interação com as outras áreas, por causa da excessiva burocracia que existe nas atividades bancárias muitas vezes o funcionário depende das outras áreas para execução e/ou finalização de seu trabalho, sem dúvida isso gera um grande desconforto pois procedimentos que poderiam ser simples se tornam complexos por exigir avaliação de outras áreas.

As Relações Profissionais segundo Arantes e Vieira (2010) também são estressantes pois o relacionamento entre colegas e chefia pode-se tornar um fator desconfortável pois quando o relacionamento não é algo saudável traz para uma das partes o isolamento, o medo de pedir auxílio, assim o indivíduo pode não ter suporte suficiente para desempenhar suas funções, causando no ambiente um clima altamente desconfortável.

Relacionando as funções desempenhadas pelos bancários podemos citar como fontes estressoras algumas que são recorrentes segundo Sznelwar; Zidan (2000 *apud* por Limongi, 2009):

Contato direto com clientes, no caso de uma agência bancária, a comunicação entre funcionários e clientes é fundamental, devido a essa proximidade, o profissional fica exposto a diversos níveis de tensão psicológica, para os clientes o funcionário é a representação do banco e manifestam toda sua fúria e descontentamento nos funcionários. Além da realização do atendimento precisam também respeitar a lei que delimita o tempo que um cliente pode ficar esperando na fila, o funcionário deve observar o prazo de espera dos clientes, precisam atender com o máximo de eficácia possível para prestar um atendimento rápido e de qualidade.

Trabalho com alta concentração mental, ocorre porque o funcionário de uma agência tem que dispender alta concentração exigência de memória e raciocínio em todas as atividades que realiza, um erro pode ocasionar sanções como advertência e até demissão, esse fator leva a fadiga psíquica e manifestações psicossomáticas em indivíduos mais vulneráveis.

De acordo com Koltermann (2010) o Risco de assalto também traz uma grande preocupação aos funcionários no ambiente bancário, uma vez que as agências guardam um volume muito alto de numerário são muito visadas por assaltantes, sem dúvida o medo de sequestro e assaltos deixam os colaboradores tensos e apreensivos durante a execução de seu trabalho.

Metas Superdimensionadas, as instituições financeiras visando a todo o momento obter a maximização de seus lucros exigem que seus funcionários tragam resultados satisfatórios e lhes cobram metas exorbitantes não se preocupando se as mesmas estão adaptadas as condições locais como quantidade de clientes demanda de atendimento da agência entre outros fatores, a todos os momentos os funcionários são pressionados para cumprir a meta que foi imposta (Bond; Busse e Putilnick ,2012).

## 2.4 - Consequências da Vivência do Estresse no Ambiente de Trabalho

### 2.4.1-Depressão

A exposição constante ao estresse pode desencadear aos colaboradores uma série de consequências, principalmente em relação a sua saúde. Segundo Paulino (2009) há uma estrita relação entre estresse e a depressão, pois são problemas que afligem a humanidade desde muito tempo e que se destacam no mundo contemporâneo, diante da resposta do organismo a diferentes estressores. A demasiada exposição a fatores estressores podem trazer como consequência a depressão. A mesma autora relata que a depressão é definida pela psiquiatria como um transtorno mental caracterizado por desânimo, sensação de cansaço, e muitas vezes, ansiedade em grau maior ou menor.

A depressão está incluída no grupo das doenças mentais graves, e é a patologia psíquica mais recorrente, pode trazer vários danos a saúde e a qualidade de vida do trabalhador, geralmente vem acompanhada por sintomas de pessimismo, reduzindo as atividades pessoais e profissionais, pois uma vez que adquirida essa patologia o indivíduo pode vir a sofrer de uma série de sintomas, alguns sintomas que podem indicar a depressão: acordar cedo demais ou dormir pouco; chorar com facilidade; beber demais ou perder o apetite; perder energia; sentir-se isolado; sentir dores ou indisposição sem motivos aparentes; dificuldades de concentração; perder o interesse sexual; retrair-se ou ficar apático; perder a autoestima. (Kops; Silva e Romero, 2013).

De acordo com os mesmos autores as consequências da depressão também atingem as organizações causando uma grande rotatividade, absenteísmo e afastamentos duradouros do ambiente de trabalho, gerando uma defasagem no quadro de pessoal e trazendo muitas vezes acúmulo de trabalho aos funcionários que terão que suprir a falta do funcionário afastado.

Há vários fatores que podem contribuir para o desenvolvimento da depressão porém de fato, o estresse é um dos fatores que predis põem os indivíduos à depressão, sendo que a maioria dos casos de depressão é precedida por situações estressantes, principalmente aquelas de origem psicossocial (Paulino, 2009).

### 2.4.2- Síndrome de *Burnout*

O indivíduo que é submetido a altos níveis de estresse constantemente sem dúvida estão propícios a sofrer de uma série de patologias, como dito anteriormente, a exposição constante dos fatores geradores de estresse além da depressão pode desencadear a síndrome de *burnout*, que é conhecida como a doença do esgotamento profissional, ou seja, está ligada diretamente as funções laborais do indivíduo (Stenzel; Paranhos e Ferreira, 2012).

Segundo Pereira (2010) "O *burnout* é um processo que se dá em resposta à cronificação do estresse ocupacional, trazendo consigo consequências negativas tanto em nível individual, profissional, familiar e social". (Pereira, 2010 p.18)

A Síndrome de *Burnout* surgiu em 1974, descoberta pelo psicólogo Freudenberg quando tratava um de seus pacientes que trazia consigo energias negativas, impotência relacionada ao desgaste profissional, Santini; Molina e Neto citam a definição de *burnout* elaborada por Freudenberg (1974) "[...]caracterizada

como um sentimento crônico de desânimo, de apatia, de despersonalização que atinge o trabalhador" (SANTINI e MOLINA NETO, 2005, p. 209 e 210).

O conceito de *Burnout* se divide em diversos termos, porém todos similares, todos derivam do excesso de estresse sofrido pelo funcionário. Conforme Cataldi (2002) o *burnout* surge "como o fruto de situações de trabalho, em situações de estresse crônico entre profissionais que apresentam grandes expectativas em relação ao seu desenvolvimento profissional e dedicação à profissão" (CATALDI, 2002, p. 50).

Alguns autores destacam que a síndrome de *burnout* é multidimensional podendo estar em três dimensões, sendo Exaustão Emocional, Despersonalização e Redução da Realização Profissional. A exaustão emocional refere-se à sensação de esgotamento tanto físico como mental, ao sentimento de não dispor mais de energia para absolutamente nada, onde se chegou ao limite de suas possibilidades. A despersonalização esta relacionada a personalidade do indivíduo, onde este sofreu ou vem sofrendo alterações que o leva a um contato frio e impessoal com usuários de seus serviços, passando a denotar atitudes de cinismo e ironia em relação as pessoas e indiferença ao que pode vir aos demais. A redução da realização profissional evidencia o sentimento de insatisfação com as atividades laborais que vem realizando, sentimento de insuficiência, baixa autoestima no trabalho (PEREIRA, 2010).

As pessoas que sofrem dessa síndrome possuem diversos sintomas, dentre eles Stenzel; Paranhos e Ferreira (2012) descrevem que sua principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônico provocado por condições de trabalho que exige relacionamento interpessoal intenso gerando desgastes físicos, emocionais e psicológicos. O sintoma típico do *burnout* é a sensação de esgotamento físico e emocional que reflete em atitudes negativas, como ausência no trabalho, agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, lapsos de memória, ansiedade, depressão, pessimismo, baixa autoestima, dor de cabeça, enxaquecas, cansaço, palpitação, pressão alta, dores musculares, insônia, crises de asma, distúrbios gastrintestinais, são manifestações físicas que podem estar associadas à síndrome.

Os prejuízos causados pelo *burnout* ao funcionário agrupam aspectos físicos e emocionais fazendo com que o grau de irritabilidade, depressão e ansiedade aumentem, traz também prejuízos a organização fazendo com que o indivíduo não responda às demandas do mercado causando diminuição da produtividade, faltas constantes além de baixa na qualidade do trabalho. Geralmente as pessoas que adquirem essa síndrome não sabem pois é uma doença silenciosa que vai desgastando a relação do sujeito com sua atividade profissional Pereira (2010).

### **3. METODOLOGIA**

De acordo com Magalhães (2005) metodologia de pesquisa é utilizada como um instrumento para obtenção do conhecimento, neste artigo será realizada a pesquisa de campo, os resultados serão analisados e discutidos com objetivo de resolver o problema levantado.

#### **3.1 - Tipo de Pesquisa**

Para analisar os fatores geradores de estresse em três agências bancárias, foi realizada uma pesquisa quantitativa, Reis (2008) define como uma pesquisa que se caracteriza pelo o uso de quantificação na coleta dos dados por meio de técnicas

estatísticas, que define as informações classificadas e analisadas, desta forma foi realizado as coletas aos colaboradores de um banco do setor privado.

Em relação aos fins a pesquisa é classificada como descritiva, que tem como objetivo identificar os fatores geradores de estresse em uma agência bancária, segundo Reis (2008) a pesquisa descritiva estabelece a inter-relação entre os fenômenos e a população ou de experiência, ela estabelece a frequência dos fatos que acontecem no contexto pesquisado, tem como objetivo identificar, comparar, estabelecer e descobrir o contexto pesquisado.

O presente artigo se classifica como pesquisa bibliográfica onde foram feitas pesquisas em materiais impressos e publicados com embasamento científico." Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livro, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos". (Gil, 2010, p. 29)

### 3.2 - Universo e Amostra

Universo ou população de acordo com Rudio (2012), conceitua-se como um conjunto de pessoas que habita em uma determinada área geográfica, o universo da pesquisa foi composto por 250 colaboradores da instituição alocados em Brasília.

Segundo Rudio (2012) a amostra é uma pequena parte que tem como objetivo mostrar as características da população do evento estudado, esta pesquisa teve como amostra 50 colaboradores de três agências bancárias.

Dos 50 colaboradores entrevistados 48% são do sexo masculino e 52% do sexo feminino, 42 % dos entrevistados estavam na faixa etária de 26 a 30 anos, e 62% possuem curso superior completo.

1. Sexo	Qtde.	%	2. Idade	Qtde.	%	3. Escolaridade	Qtde.	%
Masculino	24	48,00%	18 a 25 anos	15	30,00%	2º Grau Completo	2	4,00%
Feminino	26	52,00%	26 a 30anos	21	42,00%	Superior Incompleto	7	14,00%
			31 a 40 anos	10	20,00%	Superior Completo	31	62,00%
			41 a 50 anos	3	6,00%	Pós Graduação	9	18,00%
			Acima de 51 anos	1	2,00%	Mestrado	1	2,00%
<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>Total:</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de Campo 2014.

### 3.3 - Instrumento de Coleta de Dados

Como instrumento de coleta de dados desta pesquisa foi escolhido o questionário, pois acredita-se que seria a melhor forma para se analisar os dados. Cervo, Bervian e Silva (2007) definem questionário como:

O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra questionário refere-se a um meio de obter respostas as

questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Cerro, Bervian e Silva (2007, p. 53)

A pesquisa foi realizada em um questionário impresso com 18 perguntas, sendo 03 perguntas referentes ao perfil dos funcionários e 15 perguntas referentes a metas da instituição, atendimento ao cliente e sobrecarga de trabalho, contendo 5 opções da escala likert 1 seria discordo totalmente até 5 concordo totalmente.

O pré-teste foi realizado três dias antes da aplicação do questionário definitivo, para cinco (05) colaboradores com o objetivo de tentar identificar se as perguntas estavam claras e de fácil entendimento e se eram coerentes ao resultado esperado; após o teste não foi efetuada nenhuma alteração, o questionário estava apto para aplicação.

### 3.4 - Empresa

Para a pesquisa realizada em campo, foi aplicado o questionário em três agências bancárias de uma instituição financeira multinacional que chegou ao Brasil por volta dos anos 80 atua na área de banco comercial, fundos de pensão, companhia e corretora de seguros, essa instituição fez várias aquisições de outras redes financeiras quando chegou ao Brasil, possuem atualmente em torno de mais de 2.000 agências localizadas no território nacional, para esta pesquisa as agências escolhidas ficam situadas em Taguatinga Norte, Setor Bancário Sul e Asa Sul, o nome da instituição será preservado.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir serão apresentados os dados e análises da pesquisa realizada. A apresentação está dividida em: metas, atendimento ao cliente, sobrecarga de trabalho e nível de estresse.

### 4.1-Metas

Metas	Média	Desvio Padrão	Mediana	Moda
1)As metas impostas pela instituição são elevadas.	4,26	1,01	5	5
2)Frequentemente não atinjo as metas propostas.	3,54	1,18	4	4
3) Fico irritado quando não alcanço as metas.	3,98	1,01	5	5
4) Existe uma forte pressão da chefia para que as metas sejam atingidas.	4,36	1,01	5	5
5) Considero as metas propostas um fator estressante.	4,24	1,1	5	5
Média Geral	4,08 (81,6%)			

Fonte: Pesquisa de campo (2014)

Na questão 1 referente as metas, foi perguntado aos entrevistados se as metas impostas pela instituição são elevadas, foi o segundo índice de maior representação no fator metas ficando acima da média geral que foi de 4,08, na questão a média foi de 4,26; os entrevistados concordam que as metas impostas pela instituição são elevadas, o desvio padrão da questão foi de 1,01 dessa forma mostra uma tendência

a concordarem totalmente com a questão o que fica claro se observada a mediana (5) e moda (5).

A questão 2 foi a de menor representação no fator metas ficando abaixo da média geral de 4,08; na questão foi perguntado se frequentemente as metas que são propostas pela instituição não são atingidas, e média de 3,56 tendem a concordar que as metas frequentemente não são atingidas o desvio padrão nesta questão é de 1,18 que mostra que há heterogeneidade em relação as respostas dos entrevistados.

A questão 3 questionou se os colaboradores ficam irritados quando não alcançam as metas e média de 3,98 demonstraram que ficam irritados pelo não cumprimento das metas, na questão o desvio padrão foi de 1,01 relativamente baixo porém esse índice mostra que houveram mínimas variações nas respostas.

No que se refere as metas na instituição financeira o índice mais representativo acima da média geral de média 4,08; foi na questão 4 onde foi perguntado aos entrevistados se existe uma forte pressão da chefia para que as metas sejam alcançadas e os entrevistados concordam de acordo com a média 4,36 de que a chefia exerce uma forte pressão para que as metas sejam alcançadas nessa questão há um desvio padrão de 1,01 que torna a análise heterogênea, porém a mediana (5) e moda (5) demonstram que os entrevistados na escala optaram de uma forma recorrente pela alternativa que indica que concordam totalmente.

Na questão 5 foi perguntado aos entrevistados se eles consideram as metas propostas um fator estressante e os entrevistados concordam de acordo com a média de 4,24; concordam que as metas são um fator estressante, há um desvio padrão de 1,10 que mostra uma heterogeneidade nas respostas dos entrevistados.

As métricas utilizadas pelas instituições financeiras são elevadas visando somente a prospecção de lucro por período, impondo metas exorbitantes e surreais a realidade dos colaboradores, quando metas difíceis ou inalcançáveis são impostas, trazem um desgaste emocional ao funcionário causando um sentimento de incapacidade, conseqüentemente gerando um nível elevado de estresse (Spector,2012).

De acordo com Zavadisk (2012) as estratégias adotadas pelas instituições afetam de forma significativa o ambiente de trabalho e a vida do trabalhador, as instituições visando a competitividade e melhoria de seus produtos e serviços buscam o alcance de seus resultados de forma agressiva, a chefia e superiores imediatos por sua vez exerce grande pressão aos colaboradores pela busca dos resultados, essa cobrança incessante conseqüentemente causa grande desconforto afetando a qualidade de vida e relações interpessoais dos trabalhadores.

Outra conseqüência relacionada a metas elevadas é o não atingimento das mesmas, o funcionário quando não produz um desempenho que foi esperado passa a ter um sentimento de ineficácia, acabam tendo de si mesmos uma visão distorcida, sentem-se incapazes e desmotivados ( Rossi; Meurs e Perrewé, 2013).

Dentro do contexto desta pesquisa de campo pode-se verificar que 81,6% (média 4,08) dos entrevistados tendem a concordância nas questões referentes as metas, isso demonstra que as metas impostas pela instituições são elevadas, frequentemente não são atingidas e que a chefia exerce uma grande pressão para que as metas sejam cumpridas, diante disso as metas se tornam como comprovado na questão 5 um fator gerador de estresse.

## **4.2 - Atendimento aos Clientes**

<b>Atendimento aos Clientes</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>
6) A quantidade de funcionários é insuficiente para a quantidade de clientes a serem atendidos.	4,20	1,07	5	5
7) A demanda da agência da qual faço parte é elevada.	4,32	0,87	4,5	5
8) Sinto-me pressionado ao realizar um atendimento por ter de cumprir o tempo de espera do cliente na fila (Lei dos 30 minutos).	4,16	1,06	5	5
9) Considero o atendimento ao cliente um fator estressante.	3,70	1,28	4	5
Média Geral	4,10 (82%)			

Fonte: Pesquisa de campo (2014)

A questão 6 questionava se a quantidade de funcionários é insuficiente para a quantidade de clientes a serem atendidos e os entrevistados concordam de acordo com a média de 4,2; que não há funcionários suficientes para atender aos clientes, o desvio padrão nesta questão foi de 1,07 houve uma pequena dispersão em relação as respostas.

Na questão 7 foi perguntado aos entrevistados se a demanda da agência da qual fazem parte é elevada, no fator atendimento esta questão foi a de maior representatividade em concordância entre os entrevistados ficando acima da média geral que foi de 4,10; e os entrevistados concordam e consideram de acordo com a média de 4,32; que a demanda de clientes em sua agência é elevada, o desvio padrão nesta questão foi de 0,82 ou seja há uma homogeneidade das respostas o que significa que a maioria dos entrevistados responderam de forma semelhante.

Aos colaboradores na questão 8 foi feito o seguinte questionamento: Sinto-me pressionado ao realizar um atendimento por ter de cumprir o tempo de espera do cliente na fila (Lei dos 30 minutos) e os entrevistados concordam de acordo com a média 4,16; que se sentem pressionados em fazer um atendimento de forma rápida pois a **Lei** 4223/2003 determina que o cliente pode esperar no máximo 30 minutos para atendimento. O desvio padrão nesta questão foi de 1,06 com pequena dispersão entre as respostas, a mediana (5) e moda (5) demonstram que a alternativa concordo totalmente foi recorrente nesta questão.

A questão 9 foi a de menor representatividade neste fator ficando abaixo da média geral que foi de 4,10; na questão foi perguntado aos entrevistados se consideram o atendimento ao cliente um fator estressante e os entrevistados concordam de acordo com a média de 3,70; que o atendimento ao cliente é estressante, o desvio padrão na questão foi de 1,28 a maior dispersão do fator o que mostra que as respostas dadas foram heterogêneas o que pode observado na mediana (4) e moda (5).

Em certos momentos a organização exige que o funcionário possua um comportamento no atendimento ao cliente padronizado, segundo Oliveira (2010) é imposto que o funcionário possua um autocontrole, para que não haja exposição de seus sentimentos e de suas subjetividades, para estarem sempre prontos a satisfazer o cliente de forma ágil e eficaz, é conveniente para a organização que seu funcionário aja dessa forma para prestar ao cliente um atendimento rápido pois é o que exige a Lei dos 30 minutos (**Lei** 4223/2003), essa falta de expressão de seus sentimentos no ambiente de trabalho causa uma repressão gerando ao funcionário uma sensação de 'estar acabado' ocasionando um nível elevado de estresse.

O atendimento ao cliente causa nos funcionários um desgaste físico e emocional, físico pois como não há funcionários suficientes eles tem que suprir de qualquer forma a falta de outros funcionários e acabam por atender uma demanda grande de clientes, muitas vezes não saem para seu intervalo de descanso, ocasionando ao corpo o cansaço pelo ritmo intenso de trabalho; e emocional segundo Couto (2000 *apud* Silva 2011) pois afirma que o contato direto com cliente exerce uma forte pressão no colaborador pois ele está ali para representar a organização e qualquer problema que o cliente possa ter será canalizado no funcionário pois ele é a imagem da instituição. E dessa forma muitas vezes o funcionário acaba sendo hostilizado, humilhado e até mesmo agredido verbalmente pelos clientes; causando grande desconforto ao colaborador.

Neste contexto podemos verificar que 82% (média 4,10) tem uma tendência a concordância em todas as questões referentes ao fator atendimento ao cliente, com as questões analisadas acima é possível avaliar que a quantidade de funcionários é inadequada para a quantidade de clientes a serem atendidos; a demanda de clientes é elevada, nesta pesquisa o atendimento ao cliente é um fator estressante de acordo com as questões analisadas e como pode ser comprovado através dos autores citados anteriormente.

### 4.3 - Sobrecarga de Trabalho

Sobrecarga de Trabalho	Média	Desvio Padrão	Mediana	Moda
10) Minha jornada de trabalho é insuficiente para resolução das minhas pendências.	3,62	1,23	4	4
11) Em algumas situações já tive que realizar tarefas de outros cargos.	4,22	1,12	5	5
12) Tenho mais tarefas/funções do que consigo realizar diariamente.	4,00	1,16	4	5
13) Considero que a quantidade de funcionários na agência que trabalho é reduzida.	3,94	1,13	4	4
14) Considero a sobrecarga de trabalho um fator estressante.	4,66	0,59	5	5
Média Geral	4,09 (81,8%)			

Fonte: Pesquisa de campo (2014)

Com a menor representatividade e abaixo da média geral 4,09; dentro do fator a questão 10 perguntou se a jornada de trabalho era insuficiente para resolução das pendências e os entrevistados concordam de acordo com a média 3,62; que em sua jornada normal de trabalho não tem tempo para resolver suas pendências o desvio padrão foi de 1,23 que mostra uma alta dispersão nas respostas.

A questão 11 com segunda maior representação neste fator pergunta aos entrevistados se em algumas situações já tiveram que realizar tarefas de outros cargos e os entrevistados concordam de acordo com a média 4,26; que já realizaram tarefas de outros cargos, o desvio padrão da questão foi de 1,12 que mostra heterogeneidade nas respostas, a mediana (5) e moda (5) mostra uma tendência dos entrevistados por optarem pela alternativa que concordam totalmente.

Na questão 12 foi perguntado o seguinte: Tenho mais tarefas/funções do que consigo realizar diariamente e os entrevistados concordam de acordo com a média 4,00 que possuem mais tarefas do que conseguem realizar diariamente, apesar da

concordância entre os entrevistados as respostas obtiveram um desvio padrão de 1,16 que demonstra que as respostas foram diversificadas.

A questão 13 questionou aos colaboradores se consideravam a quantidade de funcionários na agência em que trabalhavam reduzida e os entrevistados concordam de acordo com a média 3,94; que o quadro de funcionários no seu local de trabalho é reduzido o desvio padrão nessa questão foi de 1,13 retratando que as respostas dadas foram heterogêneas.

A questão 14 com maior representatividade dentro do fator e que ficou bem acima da média geral de 4,01; perguntou se os entrevistados consideram a sobrecarga de trabalho um fator estressante e os entrevistados concordam de acordo com a média 4,66; que a sobrecarga de trabalho é estressante o desvio padrão da questão foi de 0,59 mostrando uma igualdade entre as respostas dos entrevistados, a homogeneidade demonstrada através da mediana (5) e moda (5) reflete que grande parte dos entrevistados optaram pela alternativa de concordância total na questão.

Os colaboradores são por diversas vezes submetidos a mudanças em relação às suas funções, pois tem de se adaptar as necessidades que surgem em relação as demandas no trabalho, um só funcionário acaba realizando atividades de dois cargos, o que para a empresa se torna bastante cômodo porém para os colaboradores esse acúmulo de tarefas trazem um grande esgotamento físico e emocional prejudicando o seu desempenho profissional (Oliveira,2010).

De acordo com o mesmo autor a ausência de funcionário faz com que os outros que ali estão tenham um ritmo intenso de trabalho, as horas de trabalho passam a não serem suficientes para realização de atividades cotidianas, muitas vezes a falta de funcionários está relacionada ao intuito das instituições em cortar gastos por isso mantêm seu quadro de funcionários bem abaixo do ideal, nesse cenário horas extras são constantes e de fato prejudicam a qualidade de vida do colaborador.

Segundo Lipp (2009) a sobrecarga de trabalho tanto em termos de acúmulo de tarefas como no que se refere a trabalho excessivo (horas extras), esgotam a mente e o corpo do profissional as pendências causam ao colaborador uma fadiga psíquica que mesmo longe de seu trabalho muitas vezes não conseguem se desligar de suas tarefas, afetando consideravelmente o bem estar tanto profissional como pessoal, diante disso a sobrecarga de trabalho tem relação direta ao nível de estresse do funcionário.

Dentro deste contexto pode-se analisar que a jornada de trabalho não é suficiente para resolução das pendências cotidianas dos colaboradores, em diversos momentos os colaboradores já passaram por situações na qual tiveram que realizar tarefas de outros cargos, essas situações desencadeiam um nível bastante elevado de estresse no trabalho, no ambiente bancário dentro das agências horas extras e desvios de funções são constantes.

#### 4.4- Nível de Estresse

Nível de Estresse	Média (%)
15) No meu ambiente de trabalho meu estresse de 0 a 100% é:	76,50

Fonte: Pesquisa de campo (2014)

A questão 15 propôs aos entrevistados que atribuíssem um valor de 0 a 100% em relação ao seu nível de estresse no ambiente de trabalho, foi feito um levantamento entre os 50 entrevistados e a média de estresse no trabalho foi de 76,50% e de acordo com os dados apresentados e analisados o nível de estresse é elevado, os colaboradores apresentam comportamento de estresse e indicam estar estressados. Ferreira (2013) define o estresse no ambiente de trabalho como um processo em que o indivíduo percebe fatores estressores que excedem sua habilidade de enfrentamento, e que provocam no sujeito reações negativas. Todos esses fatores estressores foram analisados e comprovados nas questões anteriores.

#### 5.CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo identificar os fatores geradores de estresse em funcionários de agências bancárias, para levantamento desses fatores foram abordadas as hipóteses que serão apresentadas a seguir. Na hipótese 1(H1- Mais de 80% acreditam que as metas é um fator gerador de estresse) de acordo com a pesquisa de campo nas questões 1 até 5 foram comprovadas as seguintes situações, as metas são elevadas, existe uma forte pressão da chefia pelo alcance das metas propostas, quando as metas não são alcançadas os colaboradores se sentem irritados, frequentemente as metas não são atingidas, e os colaboradores consideram as metas um fator gerador de estresse, a média geral dos resultados obtidos neste fator é de 81,6% o que confirma a primeira hipótese.

A hipótese 2 (H2- Mais de 70% alegam que o atendimento ao cliente é um fator de estresse no trabalho) de acordo com os entrevistados, como foi constatado na pesquisa de campo nas questões de 6 a 9, a quantidade de funcionários é insuficiente para demanda, a demanda de clientes é elevada, há uma pressão em fazer um atendimento rápido pela Lei dos 30 minutos, os funcionários consideram o atendimento ao cliente um fator gerador de estresse, diante disso há uma concordância entre os entrevistados neste fator ,de acordo com a média geral das questões que foi de 82% a segunda hipótese foi confirmada.

A respeito da sobrecarga de trabalho foi levantada a hipótese 3 (H3- Mais de 60% acreditam que a sobrecarga de trabalho é um fator de estresse no trabalho) a pesquisa de campo conforme analisadas nas questões 10 a 14 demonstrou que a jornada de trabalho é insuficiente para resolver as pendências, é recorrente a realização de tarefas de outros cargos, possuem mais tarefas/atividades do que são capazes de realizar diariamente, a quantidade de funcionários é reduzida, a sobrecarga de trabalho é um fator gerador de estresse, a média geral neste fator foi de 81,8% há uma tendência entre os entrevistados à concordância em todas as questões neste fator diante disso a terceira hipótese foi confirmada, é importante ressaltar que esse foi entre os fatores analisados o de maior concordância entre os funcionários, o que de fato gera mais estresse entre os colaboradores.

Na hipótese 4(H4- Na percepção dos funcionários seu nível de estresse no ambiente de trabalho é mais de 70%) pelo fato de se constatar um elevado nível de

estresse entre os bancários, a questão 15 pediu que os entrevistados expressassem seu nível de estresse no ambiente de trabalho e conforme expresso na pesquisa de campo os colaboradores consideram seu nível de estresse em média de 76,50% o que confirma esta hipótese.

O objetivo da pesquisa foi alcançado, foram levantados e identificados os fatores geradores de estresse no ambiente bancário. Dessa forma é recomendável a instituição financeira buscar uma inovação no que se refere a gestão da qualidade de vida dos funcionários, para que possam proporcionar a seus colaboradores melhores condições de trabalho trazendo conseqüentemente resultados mais satisfatórios para a organização.

## 6.REFERÊNCIAS

- ARANTES, Maria Auxiliadora de Almeida Cunha; VIEIRA, Maria Jose Femenias. **Estresse: coleção clínica psicanalítica**. 3º ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- BOND, Maria Thereza; BUSSE, Angela; PUTILNICK, Renato. **Qualidade Total**. São Paulo: Intersaberes, 2012.
- CATALDI, Maria José Giannella. **O stress no meio ambiente de trabalho**. São Paulo: LTR, 2002.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto. **Metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2007.
- CHAVES, L. A. **Trabalho Tecnologia e Ação Sindical: a condição bancária no panorama da acumulação flexível**. São Paulo: Annablume, 2005.
- FERREIRA, Maria Cristina e MENDONÇA, Helenides. **Saúde e Bem-Estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.
- FERREIRA, Patrícia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- HITT, Michael A.; MILLER, C. Chet; COLELLA, Adienne. **Comportamento Organizacional: Uma abordagem estratégica**. Rio de Janeiro: LTC, 2007.
- KOLTERMANN, I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.; KOLTERMANN, A. P. **Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados**. Revista Saúde (Santa Maria). v. 37, n. 2, p. 33-48, 2010.
- KOPS, Lucia Maria; SILVA, Selma F. Costa; ROMERO, Sonia M. Thater. **Gestão de Pessoas: Conceitos e Estratégias**. Curitiba: Intersaberes, 2013.
- LARANJEIRA, S. MG; **Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90**. Educação e Sociedade, v.18 n.61, p.110-138 dez 1997.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C - **Qualidade de vida no Trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2009.
- LIPP, M.E.N. Malagris, L.E.N & Novais, L. **Stress ao longo da vida**. São Paulo: Icone, 2009.
- MAGALHÃES, Gildo. **Introdução à metodologia científica: caminhos da ciência e tecnologia**. São Paulo: Ática, 2005.
- OLIVEIRA, Márcio Salbego. **Adoecimento físico e mental dos bancários**. 2010. 49 f. Monografia (Bacharelado em Administração) -Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010. Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/72221/000883156.pdf?sequence=1>  
. Acesso em 08 de novembro de 2014.

PAULINO, Célia Aparecida. **Associação entre estresse, depressão e tontura: uma breve revisão**. São Paulo: Uniban, 2009. Disponível em <http://periodicos.homologa.uniban.br/index.php/RECES/article/viewFile/62/61>. Acesso em 26 de outubro de 2014.

PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalho**. 4 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

REIS, Linda G. **Produção de monografia: da teoria a prática**. 2 ed. Brasília-DF: Senac, 2008.

ROSSI, A.M; PERREWÉ, P.; SAUTER, S. L. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Atuais de Saúde Ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

ROSSI, Ana Maria; MEURS, James A.; PERREWÉ, Pamela L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: Melhorando a Saúde e o Bem-Estar dos Funcionários**. São Paulo: Atlas, 2013.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 40 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

SANTINI, Joarez; MOLINA NETO, Vicente. **A síndrome do esgotamento profissional em professores de educação física: um estudo na rede municipal de ensino de Porto Alegre**. Rev. bras. Educ. Fís. Esp., São Paulo, v. 19, n. 3, set. 2005. Disponível em: <[http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-55092005000300004&lng=pt&nrm=iso](http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-55092005000300004&lng=pt&nrm=iso)>. Acessado em 10/08/2014 as 19:05.

SILVA, Aldomir Silva da. **Fatores estressores ocupacionais em uma agência bancária**. 2011. 63 f. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, 2011. Disponível em: [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2971/1/2011\\_AldomirSilvadaSilva.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2971/1/2011_AldomirSilvadaSilva.pdf). Acesso em 18 de agosto de 2014.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

STENZEL, Gabriela Quadros de Lima; PARANHOS, Mariana Esteves; FERREIRA, Vinicius Renato Thomé. **A Psicologia no cenário hospitalar**. Porto Alegre: Edipucrs, 2012.

ZANELLI, José Carlos. **Estresse nas Organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências**. São Paulo: Artmed, 2010.

ZAVADISK, Katia Pinheiro. **A relação entre o volume de metas e a qualidade de vida dos bancários**. 2012. 94 f. Monografia (Gestão de Negócios Financeiros)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77556/000895050.pdf?sequence=1>  
. Acesso em 08 de novembro de 2014.