

A Produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas 5



Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

 **Atena**
Editora

Ano 2019

Willian Douglas Guilherme
(Organizador)

A Produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas 5

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Natália Sandrini e Lorena Prestes

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

P964 A produção do conhecimento nas ciências sociais aplicadas 5
[recurso eletrônico] / Organizador Willian Douglas Guilherme. –
Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (A produção do
conhecimento nas ciências sociais aplicadas; v. 5)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-296-8

DOI 10.22533/at.ed.968192604

1. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. 2. Ciências
sociais – Pesquisa – Brasil. I. Guilherme, Willian Douglas. II. Série.

CDD 307

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Os textos são um convite a leitura e reúnem autores das mais diversas instituições de ensino superior do Brasil, particulares e públicas, federais e estaduais, distribuídas entre vários estados, socializando o acesso a estes importantes resultados de pesquisas.

Os artigos foram organizados e distribuídos nos 5 volumes que compõe esta coleção, que tem por objetivo, apresentar resultados de pesquisas que envolvam a investigação científica na área das Ciências Sociais Aplicadas, sobretudo, que envolvam particularmente pesquisas em Administração e Urbanismo, Ciências Contábeis, Ciência da Informação, Direito, Planejamento Rural e Urbano e Serviço Social.

Neste 5º volume, reuni o total de 30 artigos que dialogam com o leitor sobre os mais diversos temas que envolvem as Ciências Sociais Aplicadas. Dentre estes temas, podemos destacar arquitetura, produção rural, contabilidade ambiental, design, economia solidária, bibliométrica e cadeia, políticas públicas, ocupação do solo, trabalhador, gestão de pequenas empresas, gestão de pessoas, auditoria governamental e desenvolvimento industrial.

Assim fechamos este 5º volume do livro “A produção do Conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas” e esperamos poder contribuir com o campo acadêmico e científico, trabalhando sempre para a disseminação do conhecimento científico.

Boa leitura!

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A EFICIÊNCIA DA VENTILAÇÃO CRUZADA NA ARQUITETURA	
Paula Scherer Mariela Camargo Masutti	
DOI 10.22533/at.ed.9681926041	
CAPÍTULO 2	5
ARQUEOLOGIA E ESTRUTURALISMO; CAMINHOS E DESCAMINHOS	
Pedro Ragusa	
DOI 10.22533/at.ed.9681926042	
CAPÍTULO 3	19
BRICS NA AMÉRICA LATINA: A EMERGÊNCIA DE UMA NOVA GOVERNANÇA GLOBAL	
Gabriel Galdino Gomes	
DOI 10.22533/at.ed.9681926043	
CAPÍTULO 4	23
CÁLCULO DO ÍNDICE DE VANTAGEM COMPARATIVA REVELADA PARA A EXPORTAÇÃO DA SOJA EM GRÃOS DO ESTADO DA BAHIA DE 2004 A 2014	
Ivanessa Thiane do Nascimento Cavalcanti Juliana Freitas Guedes Rêgo	
DOI 10.22533/at.ed.9681926044	
CAPÍTULO 5	37
CARACTERÍSTICAS DETERMINANTES DA LEGIBILIDADE DAS NOTAS EXPLICATIVAS DE EMPRESAS BRASILEIRAS	
Guilherme de Freitas Borges Ilírio José Rech	
DOI 10.22533/at.ed.9681926045	
CAPÍTULO 6	58
CHÁCARA WOLF: ENTRE A MODERNIDADE E A TRADIÇÃO	
André Frota Contreras Faraco	
DOI 10.22533/at.ed.9681926046	
CAPÍTULO 7	70
CONSUMO E VARIEDADE DE PIMENTAS POR REGIÕES DO BRASIL	
Talita Campos de Lima Barbosa Claudia Maria de Moraes Santos	
DOI 10.22533/at.ed.9681926047	
CAPÍTULO 8	79
CONTABILIDADE AMBIENTAL: UM ENFOQUE SOBRE SUA DEFINIÇÃO A PARTIR DE TRABALHOS DO CSEAR	
Luana Caroline da Silva Andréia Cittadin Fabricia Silva da Rosa	
DOI 10.22533/at.ed.9681926048	

CAPÍTULO 9	96
CRÉDITO RURAL E EFICIÊNCIA TÉCNICA DA AGROPECUÁRIA DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DA BAHIA	
João Batista Oliveira Lima Gervásio Ferreira Santos Paulo Nazareno A. Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.9681926049	
CAPÍTULO 10	117
DESIGN SOCIAL: MATERIAIS E PROCESSOS PRODUTIVOS NO DESIGN DE PRODUTOS	
Adilson Santos Brito	
DOI 10.22533/at.ed.96819260410	
CAPÍTULO 11	129
DETECÇÃO DE RISCO DE INCÊNDIOS NA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIO DOURADOS (MG)	
Rubia Cristina da Silva Mirna Karla Amorim da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.96819260411	
CAPÍTULO 12	142
ECONOMIA SOLIDÁRIA: COOPERAÇÃO E AUTOGESTÃO PARA A COLETA DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS	
Gisele Quinallia Juliene Maldonado Orosco de Andrade Edilene Mayumi Murashita Takenaka	
DOI 10.22533/at.ed.96819260412	
CAPÍTULO 13	151
ESTUDO BIBLIOMÉTRICO: ASPECTOS LOGÍSTICOS EM CADEIAS PRODUTIVAS	
José Valci Pereira Rios Cristina Vaccari Benó Nicolau Bieger	
DOI 10.22533/at.ed.96819260413	
CAPÍTULO 14	164
EUTHANASIA AS PATIENT'S RIGHT	
Rodrigo Tonel Guilherme Hammarström Dobler Janaína Machado Sturza Siena Magali Comassetto Kolling Tiago Protti Spinato Fernando Augusto Mainardi Stenio Marcio Kwiatkowski Zakszeski	
DOI 10.22533/at.ed.96819260414	
CAPÍTULO 15	173
EVIDENCIAÇÃO AMBIENTAL E VALOR DE MERCADO: ESTUDO NAS EMPRESAS DO ISE	
Francisca Francivânia Rodrigues Ribeiro Macêdo Raylander José de Azevedo Casciano Maria Maciléya Azevedo Freire Antônio Rodrigues Albuquerque Filho	
DOI 10.22533/at.ed.96819260415	

CAPÍTULO 16	190
FINANCIAMENTO ÀS EXPORTAÇÕES: IMPACTO DA POLÍTICA DO BNDES DE APOIO ÀS EXPORTAÇÕES BRASILEIRAS NO ANOS 2000	
Danniele Giomo	
DOI 10.22533/at.ed.96819260416	
CAPÍTULO 17	207
INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL DA INDÚSTRIA DE PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS – A GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Jacks Williams Peixoto Bezerra	
DOI 10.22533/at.ed.96819260417	
CAPÍTULO 18	230
KIT EXPERIMENTAL DE BAIXO CUSTO E DE FÁCIL ACESSO PARA ENSAIOS ELETROLÍTICOS	
Fabiano Rafael Praxedes	
Gustavo Bizarria Gibin	
DOI 10.22533/at.ed.96819260418	
CAPÍTULO 19	244
MAPEAMENTO DE USO E OCUPAÇÃO DO SOLO NO MUNICÍPIO DE ABADIA DOS DOURADOS (MG)	
Rubia Cristina da Silva	
João Donizete Lima	
DOI 10.22533/at.ed.96819260419	
CAPÍTULO 20	251
O DESIGN PARAMÉTRICO COMO FERRAMENTA PROJETUAL NA ARQUITETURA E URBANISMO	
Alisson Costa Maidana	
Renan Julio Antunes Matos	
Magali Letícia Brunhauser	
Suelin Luana Reichardt Soares	
Mateus Veronese Corrêa da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.96819260420	
CAPÍTULO 21	261
O ESTRESSE DO TRABALHADOR EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DE CAMPO GRANDE - MS	
Leonardo Camargo do Carmo	
Flavinês Rebolo	
DOI 10.22533/at.ed.96819260421	
CAPÍTULO 22	277
OS BENEFÍCIOS DO CRM COMO FACILITADOR DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	
Mariangela Catelani Souza	
Vinicius Rossi Hernandez	
Claudio Roberto Estanislau Rocha	
Julian Carlos da Silva	
Flávia Lindoso de Castro	
Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa	
Elizângela Cristina Begido Caldeira	
Carlos Alípio Caldeira	
Fausto Rangel Castilho Padilha	
Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi	
DOI 10.22533/at.ed.96819260422	

CAPÍTULO 23	289
OS BENEFÍCIOS EXISTENTES NA GESTÃO DE RELACIONAMENTOS ENTRE PEQUENOS SUPERMERCADISTAS E SEUS FORNECEDORES	
José Ribamar Tomaz Da Silva Filho Rosângela Sarmiento Silva Norberto Ferreira Rocha	
DOI 10.22533/at.ed.96819260423	
CAPÍTULO 24	304
POSSIBILIDADES DO USO DAS OPERAÇÕES URBANAS CONSORCIADAS COMO INSTRUMENTO DE REGULARIZAÇÃO URBANÍSTICA: O CASO DE BELO HORIZONTE	
Reginaldo Magalhães de Almeida Juliana Lamego Balbino Nizza	
DOI 10.22533/at.ed.96819260424	
CAPÍTULO 25	319
PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS NAS INDÚSTRIAS DE LINGERIE DE JURUAIA – MG	
Liliane Aparecida da Silva Marques. Maria Izabel Ferezin Sares Vinícius Generoso Monteiro	
DOI 10.22533/at.ed.96819260425	
CAPÍTULO 26	331
PRÁTICAS DE ENERGIA RENOVÁVEL EM COMPANHIAS DE ENERGIA ELÉTRICA NOS ESTADOS DE SANTA CATARINA E PARANÁ	
Gabriel Alcides Mariot	
DOI 10.22533/at.ed.96819260426	
CAPÍTULO 27	352
PROPOSTA DE FLUXO CONTÁBIL, GRUPO DE CONTAS E SUBCONTAS PARA O ATIVO BIOLÓGICO NA AVICULTURA DE PRODUÇÃO DE OVOS, CONFORME RECOMENDAÇÕES DO CPC 29	
José Arilson de Souza Elizângela Fernanda Mathias Elder Gomes Ramos Deyvison de Lima Oliveira Wellington Silva Porto	
DOI 10.22533/at.ed.96819260427	
CAPÍTULO 28	367
PROPOSTA DE PAPÉIS DE TRABALHO PARA EXECUÇÃO DE AUDITORIA GOVERNAMENTAL DE CONFORMIDADE	
Romeu Schvarz Sobrinho	
DOI 10.22533/at.ed.96819260428	
CAPÍTULO 29	372
SEGURANÇA ENERGÉTICA BRASILEIRA E INCENTIVOS AO DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL NOS GOVERNOS LULA E DILMA	
Juliana Araújo Gomes Maciel Henry Iure de Paiva Silva	
DOI 10.22533/at.ed.96819260429	

CAPÍTULO 30 389

SISTEMA DE FOSSA SÉPTICA BIODIGESTORA COMO TECNOLOGIA DE SANEAMENTO BÁSICO
EM COMPARAÇÃO AO SISTEMA DE FOSSA NEGRA

[Luciana Silva Nascimento](#)

DOI 10.22533/at.ed.96819260430

SOBRE O ORGANIZADOR..... 403

O ESTRESSE DO TRABALHADOR EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA DE CAMPO GRANDE - MS

Leonardo Camargo do Carmo

Universidade Católica Dom Bosco (UCDB)
Campo Grande, MS

Flavinês Rebolo

Universidade Católica Dom Bosco (UCDB)
Campo Grande, MS

RESUMO: A pesquisa teve por objetivo identificar os principais fatores desencadeadores do estresse para os bancários. No setor bancário, a existência de metas abusivas, jornadas de trabalho excessivas, baixa remuneração, insegurança e medo da violência são, segundo vários autores, os principais fatores de reclamação dos trabalhadores. Esses fatores desencadeiam uma sequência de problemas físicos e emocionais ocasionando o surgimento do estresse, que é uma síndrome de adaptação caracterizada por reações psicofisiológicas do organismo quando o indivíduo está exposto a pressões e sobrecarga de trabalho. O indivíduo afetado pelo estresse apresenta mudanças de comportamento e vários sintomas físicos de adoecimento, afetando a sua saúde, o seu desempenho no trabalho e o clima organizacional. Decorre daí a importância de se identificar os fatores estressores em um ambiente de trabalho. Para realizar a pesquisa foi aplicada a Escala de Estresse Organizacional (EEO), desenvolvida e validada por Santos

e Paz, composta por 60 questões fechadas relacionadas à quatro fatores: decisões organizacionais; suporte; incentivo à competição e entraves ao crescimento profissional. O trabalhador, por meio de uma escala Likert de cinco pontos, avalia o quanto concorda com cada item (positiva ou negativamente). A EEO foi aplicada em 18 funcionários de uma agência bancária do Itaú em Campo Grande – MS e os resultados apontam que os principais fatores de estresse para esse grupo são a falta de participação no processo decisório, a falta de cooperação, a pressão por alta produtividade e a desigualdade de oportunidades de crescimento dentro da organização.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse ocupacional. Fatores estressores. Trabalho bancário.

ABSTRACT: The aim of the research was to identify the main stress-triggering factors for bankers. In the banking sector, the existence of abusive goals, excessive working hours, low pay, insecurity and fear of violence are, according to several authors, the main factors of workers' complaints. These factors trigger a sequence of physical and emotional problems leading to the emergence of stress, which is an adaptation syndrome characterized by psychophysiological reactions of the organism when the individual is exposed to pressures and work overload. The individual affected by stress

exhibits behavioral changes and various physical symptoms of illness, affecting their health, work performance, and organizational climate. This is why it is important to identify the stressors in a work environment. To carry out the research, the Organizational Stress Scale (EEO) was developed and validated by Santos and Paz, composed of 60 closed questions related to four factors: organizational decisions; Support; incentive to competition and obstacles to professional growth. The worker, using a five-point Likert scale, evaluates how much he agrees with each item (positively or negatively). The EEO was applied to 18 employees of a branch office of Itaú in Campo Grande - MS and the results indicate that the main stressors for this group are the lack of participation in the decision process, the lack of cooperation, the pressure for high productivity and inequality of growth opportunities within the organization.

KEYWORDS: Occupational stress. Stressors. Bank work.

1 | INTRODUÇÃO

O estresse pode ser caracterizado como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causadas pelas alterações psicofisiológicas e ocorre quando a pessoa se confronta com uma situação que a irrite, amedronte, excite ou mesmo que a faça feliz, ou seja, tudo aquilo que cause uma quebra do equilíbrio interno necessitando de adaptação (MALAGRIS, 2000; LIPP, 2001). O trabalho age na vida das pessoas como um fator importante na formação da identidade e na inserção social, no entanto, as pessoas que estão ligadas a organizações voltadas para o lucro, estão inseridas em um ambiente altamente competitivo, com constantes mudanças que causam impactos físicos e psicológicos e afetam o desempenho e a vida.

Nas instituições bancárias a existência de metas abusivas, sobrecarga de trabalho, baixa remuneração e insegurança são os principais fatores, apontados pelos bancários, que desencadeiam uma sequência de problemas físicos e emocionais ocasionando o surgimento do estresse, induzido a exaustão e ao esgotamento emocional (PASCHOAL e TAMAYO, 2004). Por isso, a função dos bancários se tornou objeto de várias pesquisas relacionadas ao estresse, pois devido à necessidade de cumprimento de metas, juntamente com o medo constante de demissões em massa, os trabalhadores passaram a apresentar um declínio da qualidade de vida, apresentando sintomas de ansiedade, depressão, esgotamento e exaustão (LIPP, 1996).

Neste contexto, o objetivo desta pesquisa foi analisar os principais fatores desencadeadores do estresse para os trabalhadores de uma agência bancária de Campo Grande/MS, identificando as causas do estresse e as consequências do adoecimento dos trabalhadores para a empresa e para o próprio trabalhador. Assim, têm-se como problemática da pesquisa: “De que forma surge o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário? Quais os fatores desencadeadores do estresse nos bancários pesquisados? Quais as principais consequências do estresse dos funcionários para a organização?”.

O estudo é apresentado a seguir em quatro etapas. Na primeira seção encontra-se a fundamentação teórica do estudo. Em sequência, a explicitação da metodologia utilizada. Logo após, os resultados encontrados como resposta da problemática apresentada e, por fim, as conclusões finais acerca do objetivo proposto.

2 | O ESTRESSE

O estresse é provocado pelas grandes mudanças que ocorrem em nossas vidas (FERREIRA, SEIDL, 2009). O primeiro estudo sobre o estresse foi realizado em 1936, pelo endocrinologista austríaco Hans Selye, a partir da identificação da “síndrome de estar doente”, ou seja, os indivíduos apresentavam sintomas de determinadas doenças sem estar doentes (VILLALOBOS, 1999). Trata-se, como afirma LIPP (1996, p. 10-20), de:

um desgaste geral do organismo [...] que é causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se vê forçada a enfrentar uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz. (LIPP, 1996, p. 10-20).

Lazarus e Launier (1978, p. 317) definem estresse, no modelo interacionista, como qualquer evento, do ambiente externo ou interno, que exceda as fontes de adaptação de um indivíduo. Tem como etapas a avaliação primária, realizada quando o indivíduo se confronta com o evento e o avalia como irrelevante e não provocador de estresse ou quando o avalia como um desafio (positivo) ou uma ameaça (negativo), sendo ambos desencadeadores das manifestações biológicas da Síndrome de Adaptação Geral (SAG).

Segundo Cataldi (2002, p. 10), existem dois tipos de estresse: o eustresse e o distresse. O eustresse é o esforço de adaptação que gera sensação de realização pessoal, bem-estar e satisfação das necessidades, mesmo quando decorrente de esforços inesperados. Já o distresse é definido como a tensão com rompimento do equilíbrio biopsicossocial por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, resultados e realizações; decorre de uma sobrecarga onde as pessoas apresentam manifestações e sintomas da doença. (FRANÇA e RODRIGUES, 1997).

Selye (1956) descreveu o estresse como a Síndrome de Adaptação Geral (SAG), um processo que se divide em três fases: alerta, resistência e exaustão: Na fase de alerta, apresenta manifestações agudas, ou seja, os mecanismos são mobilizados para manter a vida. Em outros termos, essa fase é a parte em que o corpo e a mente se ajustam à autopreservação e apresenta-se com os seguintes sintomas: taquicardia, tensão crônica, sensação de esgotamento, hipocloremia, pressão no peito, extremidades frias, dentre outros. Na fase de resistência, as manifestações agudas apresentadas na fase anterior desaparecem. O organismo já está adaptado à situação e, como mecanismo de defesa, apresenta ansiedade, medo, isolamento social, hábito de roer unhas, oscilação do apetite, impotência sexual e outros. Na fase

de exaustão, há o retorno das manifestações da primeira fase, de forma mais intensa, havendo um colapso no organismo. Nessa fase surge a sobrecarga, onde o indivíduo se torna incapaz de lidar com a situação, culminando o aparecimento de doenças mais sérias e falhas dos mecanismos biológicos (SELYE, 1956).

Selye (1956, p. 66) afirma que “o estresse pode ser encontrado em qualquer uma das fases, embora suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo”. Não é necessário que as três etapas se desenvolvam para a caracterização do estresse; no entanto, apenas o estresse mais grave leva a fase de exaustão intensa e à morte. O estresse não é o fator que causa essas doenças, ele apenas desencadeia doenças para as quais as pessoas são predispostas.

2.1 O estresse ocupacional

O estresse ocupacional é considerado como uma das principais consequências de mudanças na organização do trabalho. A expressão é utilizada para identificar o conjunto de reações físicas e psíquicas provocadas pelas condições adversas vividas no ambiente organizacional (FERREIRA, 2008). Em outros termos, o estresse ocupacional é o principal responsável pelo conjunto de reações que prejudicam a saúde física e psicológica do trabalhador, ocasionando danos ao indivíduo, à organização e à sociedade em geral (ASSMAR, 2008).

Chiavenato (1999, p. 189) define o estresse como um “conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente de trabalho”. Esses estímulos podem ser: o autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a rotina e monotonia de certas tarefas, a melancolia dos colegas, a falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal que afetam o bom humor das pessoas, o clima organizacional e o desempenho no trabalho.

Os desgastes emocionais aos quais as pessoas estão expostas nos seus locais de trabalho são fatores significativos que determinam alguns transtornos relacionados ao estresse, como depressão, transtorno bipolar, ansiedade, alcoolismo e outros. O profissional com esse tipo de estresse ocupacional não responde as exigências do trabalho e geralmente se encontra irritável e deprimido, gerando conflito com sua chefia e equipe multidisciplinar. Como afirmam Murta e Tróccoli (2004),

[...] as doenças ocupacionais têm tido alta incidência e levado à diminuição de produtividade, ao aumento de indenizações e demandas judiciais contra os empregadores. Os transtornos mentais e de comportamento são decorrentes das dificuldades de enfrentamento ou elaboração dos problemas vivenciados pelo ser humano (MURTA E TRÓCCOLI, 2004, p.39).

Lima (2007, p. 90) realizou estudos sobre estresse por meio de observações em diversos ambientes organizacionais e identificou que, muitas vezes, a situação estressante pode ser detectada não só individualmente, mas sim em grupos, e destacou três situações importantes onde se evidencia o estresse grupal. A primeira

situação foi identificada como a perda de tempo com discussões inúteis entre os trabalhadores, que provocavam um decréscimo na produção. A segunda situação foi a pouca colaboração entre os trabalhadores, acarretando o desequilíbrio no andamento do trabalho gerando desgaste, principalmente para o líder do setor. A terceira situação é dos funcionários que não aderem ou não possuem o interesse de aderir ao grupo, trabalham isolados, o que provoca mais tensão tanto nos envolvidos quanto nos outros funcionários da equipe.

Lima (2007) também aponta que há alguns indicadores que ajudam a identificar quando um indivíduo está sob a ação dos agentes estressores. São eles:

Individuais: Queda da eficiência; ausências repetidas; insegurança nas decisões; protelação na tomada de decisão, sobrecarga voluntária de trabalho, uso abusivo de medicamentos, irritabilidade constante; explode facilmente; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimentos de onipotência; desconfiança; eclosão ou agravamento de doenças (LIMA, 2007).

Grupais: Competição não saudável, politicagem, comportamento hostil com as pessoas, perda de tempo com discussões inúteis, pouca contribuição ao trabalho, membros trabalham isoladamente, problemas comuns não são compartilhados, alto nível de insegurança, grande dependência do líder (LIMA, 2007).

Organizacionais: Greves, atrasos constantes nos prazos, ociosidade, sabotagem, absenteísmo, alta rotatividade de funcionários, altas taxas de doenças, baixo nível de esforço, vínculos empobrecidos. Pode-se então, notar que o comportamento das pessoas para com os grupos sociais e destes para com a pessoa é em parte determinado pelas suas características de personalidade e do conjunto de regras e costumes do grupo (LIMA, 2007).

Para Chiavenato (1999, p. 191) existem dois fatores estressantes no trabalho, além dos já apresentados anteriormente. O primeiro é a execução de tarefas sob pressão. Não é possível imaginar que um funcionário possa trabalhar comodamente sob pressão e estar em condições psíquicas para ir ao trabalho diariamente. Mesmo que isto aconteça, o funcionário poderá ser acometido de estresse e acarretar uma doença física por trabalhar sob pressão. O segundo fator está na falta de conhecimento do processo de avaliação de desempenho e de promoção.

Inúmeros fatores podem ser apontados como desencadeadores do estresse no trabalho, porém, nos estudos analisados destacam-se: a baixa remuneração, medo do desemprego, trânsito entre o local de trabalho e a residência do trabalhador, hierarquia ineficiente, competitividade excessiva, tarefas repetitivas, comunicações falhas, problemas de relacionamentos, dentre muitos outros.

3 | O SETOR BANCÁRIO

Os serviços bancários iniciaram a partir da necessidade de intermediação entre a relação das pessoas com o dinheiro. O trabalho bancário existe desde a antiguidade,

onde já era identificada a troca de mercadorias e empréstimos entre os povos. Na década de 1970, o trabalhador bancário era visto sob uma boa perspectiva. De acordo com Cenci (2001):

[...] trabalhar em um banco era sinônimo de status, bons salários, estabilidade e prestígio social. Era tempo de certezas e de estabilidade, entendia-se o trabalho como emprego vitalício. Atualmente, a realidade é diferente. No início dos anos 90, os bancos empregavam quase um milhão de pessoas no país. Hoje, são menos de 500 mil (CENCI, 2001, p.13).

O motivo da diminuição do número de funcionários no setor deve-se, principalmente, ao avanço da tecnologia, gerando uma informatização nos processos das organizações. Os serviços que antes necessitavam de três ou mais trabalhadores, hoje pode ser realizado por apenas um, com a ajuda da internet, telefones, computadores, entre outros. As adaptações resultaram na necessidade de uma reorganização do trabalho bancário. De acordo com Grisci (2003):

A reestruturação interna priorizou desde a maior incorporação de novas tecnologias até o desencadeamento de demissões em massa, justamente como uma das consequências dessa inserção tecnológica. O enxugamento de pessoal, ou seja, a reestruturação interna, veio aliada à redução de benefícios e de salários. Também, fez com que aqueles que ainda permanecem na atividade bancária, reorganizem os seus saberes e o modo de serem por meio de capacitações profissionais, buscando, assim, melhor preparo intelectual e ampliação de conhecimento de todas as áreas do banco (GRISCI, 2003, p.110).

Essas reestruturações causaram grande impacto nos funcionários. Segundo Cenci (2001):

[...] o funcionário precisa, além do conhecimento específico sobre sua função, ser um generalista, ter familiaridade com o computador, ser um negociador e ter potencial para dar conta das demandas do banco. Além disso, outro aspecto relevante para que o bancário tenha necessidade de aprimoramento contínuo, na tentativa de acompanhar as mudanças no setor, consiste no sistema financeiro, o qual vem privilegiando o atendimento mais qualificado e personalizado aos clientes. Por tudo isso, a mudança no perfil dos bancários, no Brasil, evidencia-se também pela necessidade de elevação do nível de escolaridade da categoria. [...] Se, por um lado, os bancários estão mais especializados por conta das exigências das tarefas, por outro, podem sofrer algumas pressões no dia a dia de trabalho. Isso ocorre uma vez que os bancos, para serem competitivos no mercado, criam uma gama de produtos e serviços, exigindo do bancário, além do bom desempenho nas suas atividades, o cumprimento de metas, o aprendizado constante sobre produtos lançados quase que diariamente, submetendo-o, muitas vezes, a jornadas de trabalho além das estipuladas nos contratos de trabalho. Essa nova organização do trabalho repercute de forma incisiva na saúde mental desse trabalhador (CENCI, 2001, p. 15).

A situação gera uma alta demanda de trabalho e o empregado se sente ameaçado e pressionado por meio de diversos elementos considerados fatores estressores do ambiente de trabalho, apresentando déficit emocional, originando estresse ocupacional e depressão, entre outros (XAVIER, 1998).

3.1 Agentes estressores no ambiente bancário

O trabalhador do segmento bancário vive uma rotina de trabalho interligada a diversos fatores que desencadeiam o estresse no ambiente de trabalho, como desafios e pressões para aumentar produtividade e os lucros, pressões constantes para o cumprimento das metas, exigências de qualificação, medo de assaltos e formas de gerenciamento que estimulam a competitividade. As consequências negativas de todas essas situações se explicam em larga escala nos indicadores de redução de postos de trabalho e maior desgaste físico e mental da força de trabalho (LARANJEIRA, 1997).

Lipp (1998) aponta outro fator que impacta diretamente o trabalhador bancário, onde os indivíduos não possuem uma pausa de descanso e são exigidos intensamente pelo trabalho, ocasionando um grande esgotamento no fim de cada dia, após um ritmo de atividade de trabalho rápido e acelerado. Tudo devido a pouca quantidade de funcionários para atender o fluxo de clientes cada vez maior e que impacta inclusive na obrigatoriedade de uma refeição rápida.

Contudo, os trabalhadores do setor ainda são orientados e treinados a exercer uma rotina que preserva a integridade e a segurança fora do ambiente de trabalho. A atenção ao deixar o local de trabalho, a preocupação com sequestros, o receio a novas amizades e restrições em mídias sócias ajudaram a sobrecarregar o trabalhador, resultando em uma preocupação adversa a função do trabalhador. Segundo Grisci (2006, p. 39) “exige-se [...] um estilo de vida ou modo de existência que o constitua como sujeito da velocidade, do desapego a lugares, pessoas e modos de agir e de ser”. A partir dessas perspectivas, percebe-se que as relações de trabalho bancário ultrapassam as demandas organizacionais, pois vai além do ambiente físico da organização, afetando até o lazer e as atividades não laborais. O estresse de bancário vai além das metas abusivas, a coerção do desligamento e o assédio sofrido.

Os fatores desencadeadores de estresse bancário podem ser divididos em três tipos: físicos, cognitivos e emocionais, segundo Pereira (2002). Os agentes estressores físicos estão relacionados ao ambiente externo, como ruídos, frio ou calor extremo, falta de equipamentos para execução do trabalho etc. Os agentes cognitivos estão ligados com ameaças ao processo mental do indivíduo, como vivenciar um assalto, cobranças, pressão para cumprimento de metas, entre outros. Os agentes emocionais afetam os sentimentos dos trabalhadores, gerando raiva, dor, irá, medo e outros. Ainda são apontados, também, como fatores estressores no trabalho bancário: cobranças por alta produtividade, metas abusivas, insegurança no trabalho ou em função dele, competitividade em excesso, medo em perder o emprego, tarefas repetitivas e que exigem agilidade, pausas para descanso insuficientes, dentre outros.

3.2 Enfrentamento ao estresse

Cada indivíduo reage ao estresse de maneira diferente e estas reações foram desenvolvidas como respostas do ser humano para “lutar ou fugir” de alguma ameaça.

Muitos fatores influenciam a intensidade do estresse em uma determinada situação, destacando-se a previsibilidade (a situação fica menos estressante quando o indivíduo já espera que vá ocorrer), o controle percebido (quando o indivíduo tem algum controle da situação, ou seja, quanto maior o controle menor será o estresse) e, principalmente, o enfrentamento da situação. (LIPP, 1998).

No que diz respeito ao enfrentamento da situação (*coping*), Bachion et al. (1998) apontam duas estratégias: as focadas no problema e as que são focadas na emoção. Para o autor, quando o enfrentamento está voltado para o problema, o indivíduo tenta lidar diretamente com a situação e testa maneiras de resolvê-la. Dentre estas maneiras, alguns autores falam sobre ações de confronto direto e ações de confronto indireto. No confronto direto algumas ações que podem ser utilizadas são conversar sobre o ocorrido; buscar informações sobre a situação; pedir orientações ou procurar especialistas; negociar alternativas possíveis. Constituem ações de confronto indireto realizar atividades esportivas ou filantrópicas; utilizar da racionalização para dar explicações sobre o ocorrido, dentre outras. Quando o enfrentamento está voltado para a emoção, o indivíduo utiliza estratégias emocionais ou cognitivas que mudam a maneira de ver a situação estressante, afastando-se do problema e procurando evitá-lo (BACHION et al., 1998)

Não existe um modo correto, ou melhor, de enfrentar o estresse, mas as duas estratégias são válidas dependendo da situação de estresse (LIPP, 1996). As ações implementadas pelas organizações (missão, valores e cultura), devem convergir para um resultado único: o do sucesso do indivíduo no seu papel profissional e o papel da instituição bancária como toda e qualquer outra empresa na conquista de resultados, tendo profissionais altamente satisfeitos, com relações internas saudáveis e falando a mesma linguagem do negócio.

4 | METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória, que buscou identificar os fatores desencadeadores do estresse na opinião dos trabalhadores bancários de uma agência de médio-grande porte do Itaú em Campo Grande – MS.

O instrumento de coleta de dados foi a Escala de Estresse Organizacional (EEO), composta por 60 questões fechadas (SANTOS & PAZ, 2012) que avaliam os fatores potencialmente estressores. As 60 questões da EEO estão agrupadas em quatro fatores: 24 questões referentes a decisões organizacionais, 7 questões referentes a suporte, 13 questões sobre incentivos a competição e 16 questões referentes ao crescimento profissional. As questões são avaliadas por meio de uma escala de Likert de cinco pontos, em que o escore 0 indica que o indivíduo discorda totalmente da afirmação dada, até o escore 4, que indica que o indivíduo concorda totalmente, além da alternativa NSA (não se aplica), destinada aos casos em que não se identifica a

característica na organização. Os resultados foram obtidos com a análise estatística descritiva simples.

5 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

5.1 Perfil dos entrevistados

A população do estudo foi constituída de 18 funcionários de uma agência bancária que estão na faixa etária de 20 a 38 anos. Quanto aos cargos ocupados, os sujeitos da pesquisa estão assim distribuídos: atendentes (6), caixas (4), supervisor (1) e gerentes (7). Os funcionários se separam em atendimento, administração e operação. O tempo de trabalho no banco, desses funcionários, varia entre 1 e 15 anos, sendo que 16 possuem ensino superior com graduações em áreas específicas, como economia, administração, contabilidade ou engenharia de produção e 2 estão cursando o ensino superior.

5.2 Avaliação dos agentes estressores

Diversos autores defendem que um fator estressor pode apresentar variações entre as pessoas, pois depende da percepção e avaliação de cada indivíduo, influenciado pelo estímulo estressor e pelos recursos que utiliza como forma de enfrentamento. Com isso, uma fonte estressora presente em uma organização não será percebida da mesma forma por todos os trabalhadores (EDWARDS e COOPER, 1990; KAHN e BYOSIERE, 1992; LAZARUS, 1995). Nesse sentido, os resultados obtidos com a aplicação de EEO evidenciam a realidade de uma organização específica no que se refere ao estresse ocupacional. A EEO é composta por quatro fatores que serão analisados individualmente, apresentando, para cada fator, os elementos com maior e menor potencial estressor para o grupo de funcionários participantes da pesquisa.

O primeiro fator continha 24 itens e recebeu a denominação de “Decisões organizacionais”. O fator compreendia elementos que abordavam as decisões organizacionais como a participação no processo de tomada de decisão, burocracia nos processos, formalização dos procedimentos e a comunicação. O Gráfico 1 apresenta os resultados desse fator.

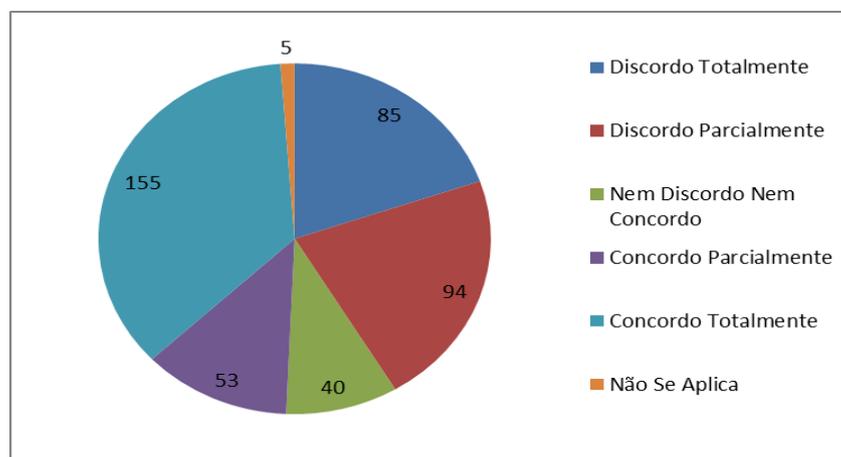


Gráfico 1 – Fator 1: Decisões Organizacionais

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da EEO

Entre os elementos deste fator identifica-se a participação no processo decisório da organização como o principal elemento com maior potencial de estresse ocupacional. Dos 18 funcionários que responderam a escala, todos pontuaram com os escores que indicam atividades parcial ou totalmente estressantes (escores 3 e 4) os itens que correspondiam ao processo de tomada de decisão da instituição. O processo decisório é parte fundamental da estrutura organizacional e Stoner (1985, p. 182) o conceitua como “identificação de um problema específico e escolha de uma ação para se resolvê-lo ou aproveitar uma oportunidade”. No que se relaciona ao estresse, a falta de participação nas tomadas de decisões é uma grande fonte de estresse, sendo que quando os funcionários possuem envolvimento no processo decisório, as possibilidades de ocorrer estresse são menores (COOPER et al., 2001). Todavia, a participação no processo decisório pode gerar uma pressão nos trabalhadores configurando uma fonte estressora, devido a grande responsabilidade que pode gerar riscos e prejuízos e acarretar a perda do emprego (PINHEIRO e GUNTHER, 2002).

Ainda sobre o Fator 1, o elemento com menor potencial de estresse ocupacional foi a comunicação organizacional. Dos 18 funcionários, 13 pontuaram os itens referente à comunicação com os escores 0, 1 ou 2, que indicam atividades pouco estressante. A comunicação organizacional é a forma com que as informações referentes ao trabalho são disseminadas pela organização para seus funcionários ou entre eles. A comunicação dentro da organização divide-se em vertical, realizadas de acordo com a hierarquia e horizontal, quando realizadas entre pares ou pessoas do mesmo nível hierárquico (PRICE, 1997). A falta de comunicação ou uma comunicação falha, com ausência de clareza e eficácia aumenta as incertezas e afeta negativamente os funcionários ocasionando a ocorrência do estresse. As falhas de comunicação também podem gerar fofocas, conversas paralelas e podem resultar em consequências negativas para ao trabalhador e para a organização (AAMODT, 2010).

O Gráfico 2 apresenta os resultados do fator 2, que continha 7 itens referentes a suporte organizacional. O fator possui elementos referentes à disponibilidade de

materiais para o exercício da função, a cooperação e mudanças dentro da organização e a segurança dentro e fora do ambiente de trabalho.

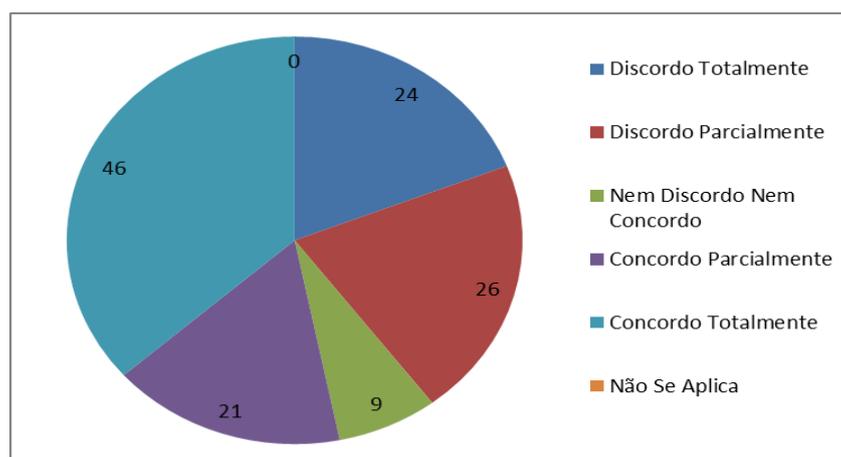


Gráfico 2: Fator 2 – Suporte Organizacional

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da EEO

A importância do suporte dentro da organização está diretamente relacionada com a qualidade de vida e bem estar dos funcionários, pois se refere ao desenvolvimento, disponibilidade de recursos, autonomia e disposição de um ambiente seguro e sadio para os trabalhadores. Na pesquisa, os bancários indicaram que a falta de cooperação, ou o incentivo dela, como o elemento com um grande potencial estressor. Muitos autores destacam que o incentivo a cooperação é uma ação preventiva para a ocorrência do estresse no ambiente de trabalho, porém a falta ou o excesso de cooperação pode tornar o ambiente laboral mais exigente, no que diz respeito a cumprimento de metas, compromisso com o grupo, maior empenho em um objetivo coletivo, que pode gerar uma sobrecarga e, conseqüentemente, estresse (SMITH, 1997).

O elemento com menor potencial ao estresse, segundo os bancários, é a segurança dentro e fora do ambiente de trabalho, como medo de assaltos, ações estelionatárias e restrições ou cobranças de comportamentos fora do exercício da função. No que tange a segurança, o estresse está relacionado diretamente a função dos bancários por se tratar de um trabalhador de uma instituição financeira que trabalha diretamente com dinheiro. Além da ameaça constante de assaltos, existe a possibilidade de estelionatários enganarem os trabalhadores e que, com isso, serão punidos pela organização. Os trabalhadores do setor ainda são orientados e treinados a exercer uma rotina que preserva a integridade e a segurança fora do ambiente de trabalho. A atenção ao deixar o local de trabalho, a preocupação com sequestros, o receio a novas amizades e restrições em mídias sociais ajudaram a sobrecarregar o funcionário, resultando em uma preocupação adversa a função do trabalhador. Contudo, para os pesquisados, a segurança não é um elemento estressor na organização.

No Gráfico 3 são apresentados os elementos referentes a necessidade das

organizações em estabelecer a competição entre os seus funcionários, além da pressão por alta produtividade para obter um maior rendimento, a rigidez das regras impostas e itens referentes ao comportamento do gestor. Neste fator, os pesquisados apontaram a pressão por uma alta produção como o elemento com maior potencial ao estresse. A busca das organizações bancárias pela lucratividade e resultados cada vez maiores, tornou os bancários pressionados em função de metas intangíveis em um curto prazo, acarretando altos níveis de exaustão podendo evoluir para casos de estresse (MESQUITA, 1999).

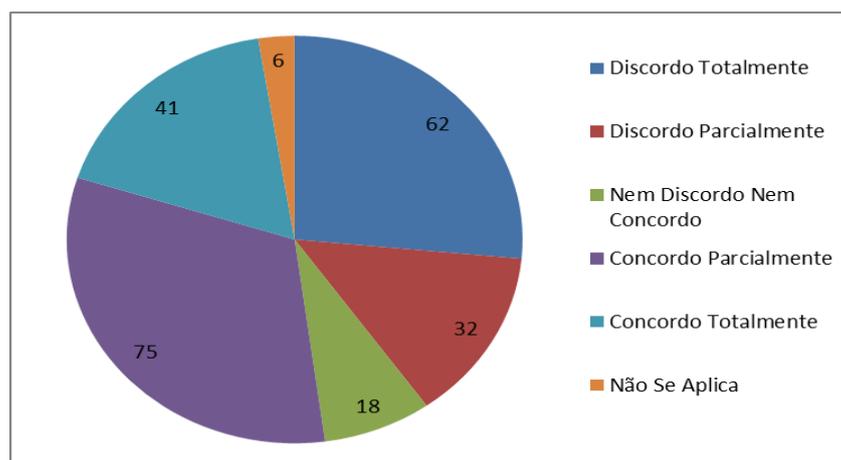


Gráfico 3: Fator 3 – Incentivo a competição

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da EEO

A estimulação, por parte da organização, a uma intensa competição entre os funcionários pode ocasionar boas e más consequências ao trabalhador e a instituição. Por isso, o funcionário colocado diante de uma competição acirrada com os colegas de trabalho, pode ser entendido como um elemento com potencial ao desenvolvimento do estresse por proporcionar ambientes insalubres e tensos (MESQUITA, 1999). Os bancários, neste fator, apontaram a competição imposta pela instituição como o elemento com menor potencial ao desenvolvimento do estresse.

No gráfico 4 apresentam-se os elementos referentes aos entraves ao crescimento profissional do trabalhador, como estagnação de promoções, desigualdades de oportunidades e a falta de perspectivas no ambiente de trabalho. Neste fator, os bancários apontaram as poucas perspectivas de crescimento profissional e a desigualdade de oportunidades como elementos com menor e maior potencial ao estresse, respectivamente.

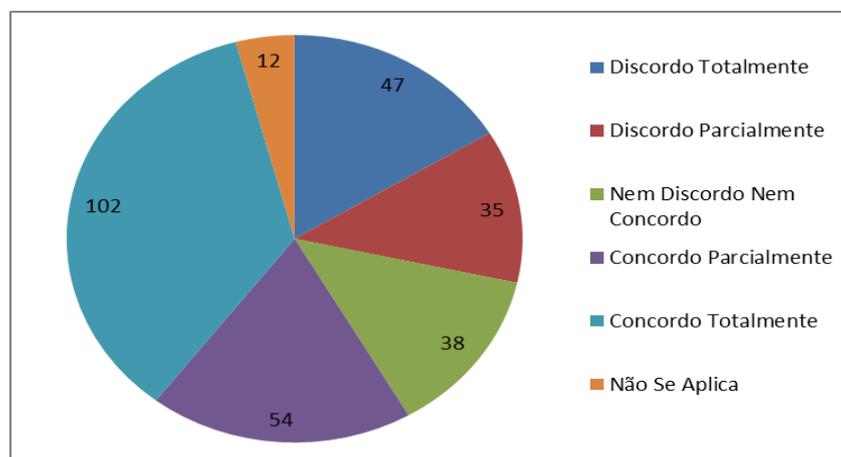


Gráfico 4: Fator 4 – Crescimento Profissional

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da EEO

O desenvolvimento dos funcionários deve ser feito por intermédio das organizações e está relacionado ao crescimento pessoal e profissional dos indivíduos, desempenhando papel fundamental quanto ao desempenho do trabalhador em uma organização (LONDON, 1989). Com isso, a perspectiva de um crescimento na organização, cargos importantes e salários maiores influenciam positivamente no desempenho do trabalhador, porém quando o funcionário encontra entraves em seu crescimento profissional, pode apresentar características de estresse.

O Gráfico 5 apresenta uma visão geral de todos os dados extraídos dos questionários entregues pelos bancários. Destes, identificamos que, das 60 afirmações apresentadas na escala e que representam situações ou fatores potencialmente estressores do ambiente de trabalho cerca de 50% das situações foram apontadas como existentes no banco, ou seja, pouco mais da metade apontou nível alto ou altíssimo de estresse organizacional. 38% das situações ou fatores da escala foram apontadas como inexistentes, ou seja, com baixo ou nenhum nível potencial de estresse. As demais situações apresentadas na EEO foram apontadas como indiferentes ou inexistentes no ambiente de trabalho.

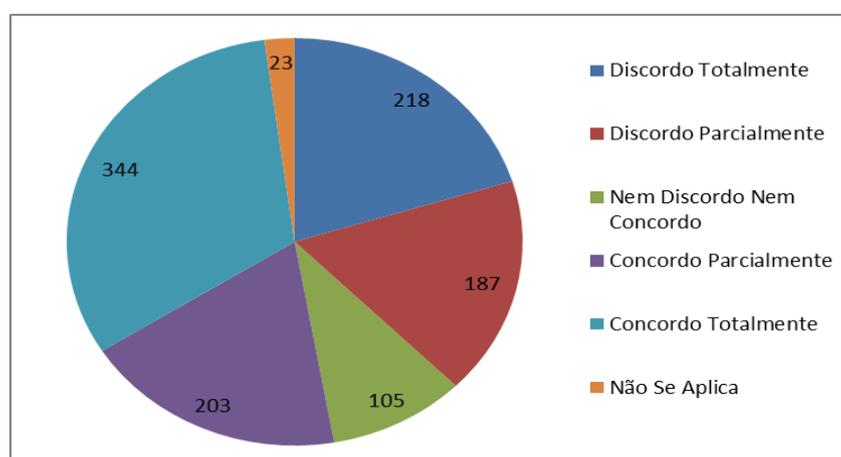


Gráfico 5: Visão Geral

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da EEO

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, identifica-se os fatores desencadeadores do estresse no ambiente de trabalho e as principais consequências do estresse para a organização e para os funcionários.

Como meio de aumentar a lucratividade, o setor bancário vem adotando políticas organizacionais com foco em redução de custos. Com isso, constantes mudanças e a redução de funcionários estão sendo utilizados como “modelos de gestão”, tornando-se uma forma de cobrança por produtividade e metas cada vez mais altas, utilizando do emocional dos funcionários em relação a instabilidade no emprego. Nesse contexto, agilidade, eficiência e acúmulo de funções tornou o trabalhador bancário pressionado tanto pelos clientes como pela hierarquia da organização, que passa a manifestar o estresse ocupacional, apresentando sintomas físicos e psicológicos que podem desencadear a outras doenças crônicas.

O estudo, realizado por meio da aplicação da Escala de Estresse Organizacional (EEO), que cerca de 50% das respostas apontaram nível alto ou altíssimo de estresse organizacional, enquanto apenas 38% informaram baixo ou nenhum nível de estresse. Esses resultados apresentam números preocupantes referentes ao trabalho bancário, ressaltando um problema grave de estresse ocupacional vivenciado por esses profissionais. O estudo evidenciou, também, que a participação no processo decisório, a falta de cooperação, a pressão por altas produtividades e a desigualdade de oportunidades dentro da organização como elementos estressores na instituição avaliada.

Antes de concluir, é válido ressaltar que o trabalho é fator fundamental da sobrevivência humana e que para os trabalhadores se sentirem felizes, precisam manter a vida profissional e pessoal em equilíbrio e harmonia através de modelos de gerenciamento do estresse no trabalho focado na qualidade da saúde dos bancários. Conclui-se, então, que todos os objetivos deste estudo foram alcançados e que os resultados poderão agregar informações as instituições bancárias acerca do enfrentamento do estresse ocupacional. A partir da criação de ações de gerenciamento do estresse ocupacional e políticas organizacionais que visem o trabalhador como parte fundamental do funcionamento do trabalho, a instituição poderá obter maior lucratividade por promover a motivação dos funcionários.

REFERÊNCIAS

AAMODT, M. G. **Industrial/Organizational psychology**: An applied approach. Belmont: Wadsworth Cengage Learning, 2010.

ASSMAR, E. M. L. Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: A. Tamayo (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo / All Books, 2008. p. 21-73

BACHION, M. M. et al. Estresse, ansiedade e coping: uma revisão dos conceitos, medidas e estratégias de intervenção voltadas para a prática de enfermagem. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 2, n. 1, p. 33-39, 1998.

CATALDI, M. J. G. **O stress no meio ambiente do trabalho**. São Paulo: LTr, 2002.

CENCI, C. M. B. **Sofrimento psíquico no trabalho bancário**. Passo Fundo: Batistel, 2001.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

EDWARDS, J. R., & COOPER, C. L. The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions. **Journal of Organizational Behavior**, v. 11, n. 4, p. 293-307, 1990.

FERREIRA, M.C. A Ergonomia da Atividade se Interessa pela Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões Empíricas e Teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho (USP)**, v. 11, p. 83-99, 2008.

FERREIRA, Mário César; SEIDL, Juliana. Mal-estar no Trabalho: Análise da Cultura Organizacional de um Contexto Bancário Brasileiro. **Psicologia: Teoria e Pesquisa (UnB. Impresso)**, Brasília DF, v.25, n.2, p. 245-254, 2009.

FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**. Guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Ed. Atlas S. A., 1997.

GRISCI, C.L.L. Dos corpos em rede às máquinas em rede: reestruturação do trabalho bancário e constituição do sujeito. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Curitiba, v. 7, n. 1, p. 87-108, jan./mar. 2003.

GRISCI, C. L. L.. Trabalho imaterial. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2006.

KAHN, R. L, BYOSIERE, P. Stress in organizations. In: D. Dunnette & L. M. Hough (Eds), **Handbook of industrial and organizational Psychology**. Palo Alto: Consulting Psychology Press, 1992. p. 571-651

LARANJEIRA,S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, v.18, n. 61, 1997.

LAZARUS, R. S. Psychological stress in the workplace. In: R. Crandall & P. L. Perrewé (Orgs.), **Occupational stress: A handbook**. Washington, USA: Taylor & Francis, 1995. p. 3-14.

LÁZARUS, W. D. F., LAUNIER, H. P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: Qualitymark**, 1978.

LIMA, L. C. D. Qualidade de Vida e Trabalho: uma articulação possível. **Série Saúde mental e trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

LIPP, M. E. N. (org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 1996.

LIPP, M. E. N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. **Revista de Psiquiatria Clínica**. v.28, n.6, p.347-349, 2001.

LONDON, M. **Managing the training enterprise**. San Francisco: Jossey-Bass, 1989.

MALAGRIS, L.E.N. Qualidade de vida e estresse. **Cadernos de Psicologia da SBP**, v. 1, n. 1, p. 19-26, 2000.

MESQUITA, Z. Para compreender competição e cooperação nas organizações: Reflexões preliminares. **Convergência**, 6(19), 157-173, 1999.

MURTA, S. G.; TRÓCCOLI, B. T. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psic. Teor. e Pesq.**, v. 20, n. 1, p. 39-47, abr. 2004.

PASCHOAL, T; TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**. V.9, n.1, p. 45-52, 2004.

PEREIRA, A.M.T. O processo de adoecer pelo trabalho. In: Benevides-Pereira, A.M.T. (org.). **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

PINHEIRO, F. A., & GÜNTHER, I. A. Estresse ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho** (Rpot), 2 (2), 65-84, 2002.

PRICE, J.L. Handbook of organizational measurement. **International Journal of Manpower**, 18 (4/5/6), 303-558, 1997.

SANTOS, P. S.; PAZ, M. G. T. **Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional**. Brasília. 2012.

SELYE, H. **Estresse: A tensão da vida**. São Paulo, Ed. Ibrasa, 1965.

SMITH, V. New forms of work organization. **Annual Review of Sociology**, 23, 315-339, 1997.

VILLALLOBOS, J.O. **Estresse e Trabalho**. Instituto Mexicano del Seguro Social. México, 1999. Medspain. Disponível:< http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm>.

XAVIER, E.P. **Um minuto de silêncio**. Réquiem aos bancários mortos no trabalho. Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1998.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-296-8

