

Fatores estressores e as estratégias de *coping* adotadas por bancários de uma agência financeira do município de Três Rios/RJ



<https://doi.org/10.56238/interdiinnovationscrese-058>

Flávia Adriana Santos Rebello

Mestranda em Administração pela Must University
Instituição: Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA)
E-mail: flaviaasrebello@gmail.com

Lucas Alves de Oliveira Lima

Graduando em Administração pela UFRRJ/ITR
Instituição: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ/ITR)
E-mail: luksapp99@gmail.com

Elaine Ribeiro de Oliveira

Doutora em Administração
Instituição: Universidade do Estado de Minas Gerais-UEMG/Campanha/MG
E-mail: eribeirooliveira@yahoo.com.br

Belmiro do Nascimento João

Doutor em Comunicação e Semiótica pela PUC-SP
Instituição: IES PUC-SP Departamento de Administração
E-mail: bjoao@puccsp.br

Marcos Antonio Maia Lavio de Oliveira

Doutor em Administração
Instituição: UNINOVE/UNIPLAC
E-mail: marcos.maia@fatec.sp.gov.br

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os fatores estressores e as estratégias de coping associados ao trabalho de bancários de uma agência financeira do município de Três Rios/RJ. Para tanto, foi realizada uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa com uma amostra composta por 15 bancários. A coleta de dados envolveu a aplicação de entrevistas semiestruturadas, sendo que os dados foram analisados por meio da técnica da análise do discurso. Como resultado, constatou-se que os principais fatores estressores foram atrelados à pressão por resultados, alta cobrança e às metas excessivas. Além disso, as dificuldades nos relacionamentos com os clientes também contribuíram para gerar estresse, o que evidencia a complexidade interpessoal existente no trabalho dos bancários. As principais estratégias de enfrentamento dos profissionais englobaram exercícios físicos, atividades de lazer e apoio familiar. Observou-se, ainda, que o consumo de álcool em ambientes sociais foi identificado como uma estratégia de enfrentamento, o que pode, no entanto, causar efeitos prejudiciais a longo prazo.

Palavras-chave: Estresse ocupacional, Estratégias de enfrentamento, Bancários.

1 INTRODUÇÃO

Na atual dinâmica de mercado, que se caracteriza por intensas transformações socioeconômicas e avanços tecnológicos, as organizações têm enfrentado uma série de desafios que impactam diretamente o ambiente de trabalho e a saúde mental dos colaboradores. Dentre os setores que vivenciam essas mudanças, destaca-se o setor bancário, onde profissionais desempenham um papel fundamental na intermediação financeira e na oferta de serviços aos clientes. No entanto, o ambiente bancário é notório por suas demandas complexas e pressões constantes, suscitando um conjunto de fatores estressores que podem afetar o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários (SOARES; MOURA, 2016).



O estresse ocupacional caracteriza-se pela resposta física e emocional do indivíduo diante de demandas excessivas ou desafios persistentes em seu ambiente de trabalho. No contexto bancário, a crescente competitividade, as metas rigorosas, a necessidade de lidar com situações financeiras delicadas e o contato frequente com clientes em situações de pressão são apenas alguns exemplos dos fatores que contribuem para a elevada carga estressora sobre os funcionários. Não obstante, a rápida evolução das tecnologias financeiras e a necessidade de adaptação constante a novos sistemas podem acentuar ainda mais esse cenário (PRADO, 2016).

No Brasil, o setor bancário detém, segundo dados do Ministério da Fazenda (2017), uma das mais altas taxas de problemas de saúde relacionados ao trabalho em comparação com outras atividades econômicas. Entre os anos de 2012 a 2016, por exemplo, houve um total de 6.763 casos de afastamento devido a transtornos mentais e comportamentais vinculados ao ambiente de trabalho. Essa quantidade corresponde a 12,77% dos benefícios concedidos por auxílio-doença acidentário.

Assim, o estresse ocupacional entre os bancários torna-se um tema de relevância não apenas individual, mas também organizacional e social. O bem-estar dos funcionários reflete diretamente na produtividade e eficiência das instituições financeiras, além de influenciar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes. Nessa perspectiva, emerge a importância de compreender os fatores estressores que permeiam o ambiente bancário e, sobretudo, as estratégias de enfrentamento adotadas pelos funcionários para lidar com tais desafios (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2021).

Conforme apontam Muller, Silva e Pesca (2021), as estratégias de enfrentamento, também conhecidas como estratégias de *coping*, representam os esforços cognitivos e comportamentais que os indivíduos empregam para gerenciar o estresse e os desafios presentes em suas vidas. No trabalho bancário, as estratégias de *coping* podem variar desde abordagens focadas na resolução de problemas até mecanismos de regulação emocional, passando por formas de busca de apoio social e reavaliação cognitiva.

O estudo das estratégias de *coping* adotadas pelos bancários diante dos fatores estressores é de extrema relevância, uma vez que tais estratégias podem, segundo Dias e Angélico (2018), influenciar diretamente os resultados individuais e organizacionais, moldando a eficácia do enfrentamento e a saúde psicossocial dos profissionais.

Diante deste contexto, a presente pesquisa buscou como objetivo os fatores estressores e as estratégias de *coping* associados ao trabalho de bancários de uma agência financeira do município de Três Rios/RJ, no interior do Rio de Janeiro.

Espera-se que os resultados desta pesquisa possam oferecer subsídios teóricos e práticos relevantes não apenas para a compreensão do impacto do estresse ocupacional nesse contexto específico, mas também para a identificação de possíveis intervenções e políticas organizacionais



voltadas para o bem-estar dos bancários e a promoção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

2 EIXO TEÓRICO

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL: CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA E CONCEITOS

Ao longo das décadas, o entendimento do estresse passou, segundo Bianchi (2001), por uma evolução significativa, abrangendo diversos campos e refletindo as mudanças na sociedade, medicina e ciências comportamentais. O termo "estresse", originariamente utilizado na física para denotar força aplicada a um objeto, foi trazido para o contexto da saúde e bem-estar pelo médico Hans Selye na década de 1930. O médico introduziu a "síndrome geral de adaptação", descrevendo como o corpo reage a diferentes estímulos estressantes.

Autores como Silva, Goulart e Guido (2018) complementam que, durante as décadas de 1950 e 1960, a teoria de Selye sobre a resposta ao estresse ganhou popularidade, enfatizando o papel das glândulas adrenais e do sistema hormonal. Além disso, Selye distinguiu entre "eustress" (estresse positivo) e "distress" (estresse prejudicial). A pesquisa sobre estresse avançou nas décadas de 1970 e 1980, quando os psicólogos começaram a investigar como fatores psicossociais afetam a saúde mental e física. Nesse período, o estresse ocupacional emergiu como um tema relevante, reconhecendo-se a influência do ambiente de trabalho no estresse.

Nas décadas de 1990 e 2000, o estudo do estresse continuou a evoluir, com um foco crescente na interação entre fatores biológicos, psicológicos e sociais. A neurociência começou a explorar os mecanismos neurais subjacentes à resposta ao estresse, ampliando a compreensão sobre como o cérebro e o corpo lidam com situações estressantes. Já no século XXI, o estresse ocupacional ganhou destaque devido à preocupação crescente com o bem-estar mental no ambiente de trabalho, impulsionando esforços para criar ambientes mais saudáveis e estratégias de gerenciamento de estresse. A tecnologia também trouxe desafios adicionais, como a constante conectividade e as demandas da era moderna (SILVA; GOULART; GUIDO, 2018).

O estresse ocupacional é um fenômeno complexo e abrangente que afeta indivíduos em diversos ambientes de trabalho ao redor do mundo. Conforme aponta Lipp (1984), o estresse ocupacional refere-se à resposta física, emocional e psicológica que ocorre quando há um desequilíbrio entre as demandas do trabalho e os recursos disponíveis para lidar com essas demandas. Esse desequilíbrio pode surgir de várias fontes, como alta carga de trabalho, prazos apertados, falta de autonomia, conflitos interpessoais, ambiguidade de papéis e pressões constantes para realizar.

As consequências do estresse ocupacional podem ser significativas tanto para os indivíduos quanto para as organizações. No nível individual, os sintomas podem variar desde fadiga crônica, irritabilidade, dificuldade de concentração e distúrbios do sono até problemas de saúde mais graves,



como hipertensão, distúrbios gastrointestinais e até mesmo condições mentais, como ansiedade e depressão. Além disso, o estresse prolongado no ambiente de trabalho também pode se estender para a vida pessoal, afetando relacionamentos e a qualidade de vida em geral (PRADO, 2016).

Para as organizações, o estresse ocupacional está associado a uma série de desafios. Funcionários estressados tendem a ser menos produtivos e engajados, o que pode resultar em queda na qualidade do trabalho, aumento da rotatividade de funcionários e custos mais elevados com licenças médicas. Além disso, um ambiente de trabalho que não aborda adequadamente o estresse dos funcionários pode sofrer danos à sua reputação e enfrentar problemas legais relacionados à saúde e bem-estar dos trabalhadores (MENDONÇA; SOLANO, 2013).

2.2 ESTRATÉGIAS DE *COPING*

As estratégias de enfrentamento, também conhecidas como estratégias de *coping*, referem-se às abordagens que os indivíduos utilizam para lidar com o estresse, os desafios e as adversidades que enfrentam em suas vidas. As estratégias de *coping* podem variar de pessoa para pessoa, e sua eficácia pode depender do contexto, da personalidade e das circunstâncias individuais. As estratégias de *coping* são essenciais para promover a resiliência, a saúde mental e o bem-estar geral das pessoas, permitindo-lhes enfrentar de maneira mais adaptativa os problemas que surgem (MELO et al., 2016).

Em complemento, Morero, Bragagnollo e Santos (2018) destacam que o *coping* é o conjunto de estratégias utilizadas pelas pessoas para se adaptarem a situações adversas. Os esforços que os indivíduos fazem para lidar com situações estressantes, sejam elas crônicas ou agudas, têm sido estudados pela psicologia social, clínica e da personalidade, estando intimamente ligados ao estudo das diferenças entre as pessoas.

Inicialmente, no início do século XXI, pesquisadores associados à psicologia do ego consideravam o *coping* como relacionado aos mecanismos de defesa, sendo motivado interna e inconscientemente para lidar com conflitos sexuais e agressivos. Eventualmente, eventos externos e ambientais também foram incluídos como desencadeadores do processo de *coping*, sendo categorizados hierarquicamente, assim como os mecanismos de defesa, de menos maduras a mais sofisticadas e adaptativas. Nessa perspectiva, o estilo de *coping* era visto como estável e relacionado à saúde ou psicopatologia (RIBEIRO; RODRIGUES, 2004).

A partir dos anos 60, iniciou-se, segundo Suls, David e Harvey (1996), uma abordagem de pesquisa que passou a enfatizar os comportamentos de *coping* e seus determinantes cognitivos e situacionais. O *coping* foi conceituado como um processo transacional entre a pessoa e o ambiente, com atenção tanto ao processo em si quanto aos traços de personalidade. Esse período viu avanços significativos na área, especialmente pelo trabalho de Lazarus e Folkman.



Sob uma abordagem cognitivista, Folkman e Lazarus (1980) propuseram um modelo que divide o *coping* em duas categorias funcionais: *coping* focado no problema e *coping* focado na emoção. Esse modelo é baseado em análises fatoriais que identificaram dois fatores principais para definir esses tipos de estratégias de *coping*. De acordo com essa perspectiva, o *coping* envolve esforços cognitivos e comportamentais conscientes para lidar com demandas específicas, internas ou externas, que são percebidas como excedendo os recursos pessoais do indivíduo.

O modelo proposto por Folkman e Lazarus (1980) engloba quatro conceitos-chave: (a) *coping* é uma interação entre o indivíduo e o ambiente; (b) sua função é administrar a situação estressante, não controlá-la; (c) o processo de *coping* envolve avaliação, ou seja, como o fenômeno é percebido, interpretado e representado cognitivamente na mente do indivíduo; (d) o processo de *coping* requer esforços cognitivos e comportamentais para lidar com as demandas internas ou externas resultantes da interação com o ambiente.

Atualmente, o estudo das estratégias de *coping* continua sendo uma área de grande relevância na psicologia e em outras disciplinas relacionadas ao bem-estar humano. As pesquisas têm avançado para compreender melhor como diferentes estratégias de enfrentamento impactam a saúde mental, a resiliência e a qualidade de vida das pessoas em diversas situações (MULLER; SILVA; PESCA, 2021).

Os avanços nas pesquisas têm lançado luz sobre a complexidade e a diversidade das estratégias de *coping*, reconhecendo que não existe uma abordagem única que se aplique a todos os indivíduos e contextos. Ao invés disso, os esforços se concentram em examinar em profundidade como as características individuais, como traços de personalidade, histórico de vida e recursos emocionais, moldam as escolhas de enfrentamento (HIRSCHLE; GONDIM, 2020).

De acordo com Morero, Bragagnollo e Santos (2018), a eficácia de uma estratégia de *coping* pode variar consideravelmente de pessoa para pessoa, levando em conta fatores como a disponibilidade de suporte social, a capacidade de regulação emocional e até mesmo as diferenças culturais na maneira como as pessoas lidam com o estresse. Além disso, há a interação entre as estratégias de *coping* e outros fatores de influência, como a saúde física, o ambiente social e os contextos de vida.

2.3 ESTRESSE OCUPACIONAL ENTRE BANCÁRIOS

Nas últimas décadas, as instituições bancárias passaram por transformações significativas em suas operações laborais. Essas alterações foram marcadas por um aumento notável na carga de trabalho e por uma ênfase na medição dos resultados alcançados. Como consequência, essas mudanças propiciaram um crescente número de problemas de saúde entre os bancários (SOARES; MOURA, 2016).



Nesse contexto, destacam-se os distúrbios musculoesqueléticos provenientes de esforços repetitivos (conhecidos como Lesões por Esforços Repetitivos - LER) e os distúrbios mentais como alguns dos problemas majoritários entre os bancários (MORONTE; ALBUQUERQUE, 2021).

Assim, o estresse ocupacional é uma questão significativa no contexto dos bancários. As demandas e pressões associadas ao setor financeiro podem resultar em níveis consideráveis de estresse entre esses profissionais. O ambiente bancário muitas vezes envolve altas expectativas de desempenho, metas de vendas, prazos apertados e interações frequentes com clientes, o que pode contribuir para um ambiente de trabalho intenso e desafiador (VALERETTO, 2014).

De acordo com Marques e Giongo (2016), a natureza repetitiva das tarefas, juntamente com a necessidade de lidar com questões financeiras sensíveis, pode causar desgaste emocional ao longo do tempo. Além disso, as flutuações econômicas e as mudanças nas regulamentações do setor podem criar incerteza, o que por sua vez afeta a estabilidade e o bem-estar dos funcionários.

Não obstante, a pressão para atingir metas e cumprir padrões rigorosos pode levar a longas horas de trabalho e uma sensação constante de urgência. Isso não apenas impacta a saúde mental, mas também pode levar a problemas físicos, como fadiga, insônia e até mesmo distúrbios relacionados ao sedentarismo, já que muitos bancários passam grande parte do dia sentados (MARQUES; GIONGO, 2015).

Autores como Mattana e Grando (2015) complementam que o atendimento ao cliente, embora essencial para a indústria bancária, pode ser desafiador, especialmente quando se lida com clientes insatisfeitos ou situações financeiras delicadas. A capacidade de gerenciar essas interações de maneira eficaz é vital, mas também pode ser fonte de estresse adicional.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como exploratória de abordagem qualitativa, posto que o intuito foi analisar o fenômeno do estresse ocupacional a partir das percepções dos bancários de uma agência do município de Três Rios/RJ. A escolha da abordagem qualitativa mostrou-se adequada, pois, conforme ressalta Godoy (1995), trata-se de uma abordagem que valoriza a profundidade das informações coletadas, permitindo uma exploração detalhada das experiências, das emoções e dos significados atribuídos pelos participantes.

Por tratar-se de uma abordagem qualitativa, a pesquisa se concentrou, ao invés de buscar dados numéricos e estatísticas, em explorar as narrativas individuais, as percepções subjetivas e as interações contextuais que contribuem para o estresse ocupacional. Nesse sentido, o enfoque do estudo não foi a quantificação dos dados, mas sim a compreensão aprofundada do fenômeno em análise, corroborando com o que sugere Martins (2004).



A coleta de dados foi realizada com uma amostra composta por 15 bancários de uma agência financeira do município de Três Rios/RJ. Os participantes foram selecionados por meio da conveniência, onde os indivíduos foram escolhidos de acordo com a disponibilidade e disposição para participar da pesquisa. Assim, a amostragem conveniente foi adotada considerando a acessibilidade dos respondentes e a viabilidade de conduzir as entrevistas.

Na fase inicial do trabalho de campo, ocorreu um pré-teste com 5 funcionários, a fim de avaliar a clareza das perguntas e a adequação das questões propostas para as entrevistas. Ao final do pré-teste, duas perguntas foram readaptadas para garantir uma melhor compreensão aos entrevistados. O pré-teste permitiu ajustar e aprimorar o roteiro de entrevistas, garantindo que as questões fossem compreensíveis e abrangentes o suficiente para capturar as nuances do fenômeno em estudo.

Após a realização do pré-teste, aplicou-se a coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas individuais com os bancários selecionados. As entrevistas foram agendadas previamente de acordo com a disponibilidade dos participantes e foram realizadas no próprio local de trabalho, em uma sala reservada. O roteiro de entrevistas, refinado com base no pré-teste, abordou temas como os fatores desencadeadores do estresse, as estratégias de enfrentamento utilizadas e a percepção sobre o impacto do estresse na saúde e no desempenho no trabalho.

As entrevistas semiestruturadas, que caracterizam-se como um tipo de entrevista flexível e aberta (FRASER; GONDIM, 2004), permitiram uma análise holística dos fatores envolvidos, indo além dos aspectos superficiais para explorar as complexidades subjacentes ao estresse ocupacional. Durante as entrevistas, houve espaço para exploração de temas emergentes e para o aprofundamento das questões conforme a resposta dos entrevistados.

As respostas das entrevistas foram anotadas em um questionário impresso. Além disso, as entrevistas foram gravadas para garantir a precisão e integridade das informações coletadas. Cabe ressaltar que todos os respondentes foram previamente informados sobre o processo de gravação e concordaram com a gravação para fins de pesquisa. Os nomes dos entrevistados foram mantidos em sigilo, sendo substituídos por pseudônimos, a fim de garantir a confidencialidade e a privacidade dos participantes.

Após o trabalho de campo, os dados foram analisados por meio da técnica da análise do discurso, a qual prioriza a captação das mensagens transmitidas pelos sujeitos (CAMPO; DELANOY, 2019). Os dados foram analisados através de um enfoque integrado dos fenômenos ocorridos, envolvendo assim a seleção do texto, leitura das transcrições, codificação, análise dos dados e redação analítica do discurso.



4 RESULTADO E ANÁLISE DOS DADOS

Mediante a coleta de dados, foi possível identificar o perfil dos bancários que participaram do estudo. A idade dos entrevistados variou dos 23 aos 43 anos, sendo que a média das idades foi estimada em 35 anos. Em relação ao gênero, os homens constituíram 60% da amostra, enquanto as mulheres representaram 40%, o que evidencia uma preponderância de bancários do sexo masculino. O tempo de atuação dos profissionais na agência variou de 1 ano a 13 anos, sendo que a média foi estimada em 5 anos.

Os perfis dos bancários que participaram do estudo revelam uma amostra diversificada, onde há representação de diferentes características demográficas e trajetórias profissionais. O espectro de idades sugere que o estudo incluiu tanto bancários em estágios iniciais de suas carreiras quanto profissionais com experiência mais consolidada, contribuindo para a representatividade da amostra. A discrepância de gênero observada, com 60% dos entrevistados sendo homens e 40% mulheres, reflete a dinâmica de gênero do setor bancário, com um predomínio histórico de homens nesse campo.

Em relação à temática central deste estudo, os bancários foram indagados sobre os principais fatores estressores que existem na agência. Como resposta, observou-se que a maioria dos bancários, em um total de oito pessoas, citou fatores atrelados à alta cobrança, pressão por resultados e metas excessivas, conforme pode ser evidenciado nas subseqüentes falas transcritas abaixo.

A alta cobrança é super estressante. Saber que somos cobrados o tempo todo por metas é algo que afeta muito o meu psicológico (E4).

O principal fator estressante é a pressão que existe para o alcance dos resultados. Como bancário, temos que atingir sempre determinado resultado, e isso faz com que tenhamos uma rotina de trabalho extremamente estressante (E8).

Trabalhar em uma agência bancária é extremamente estressante, pois trabalhamos com base em metas. Constantemente, somos confrontados com a necessidade de cumprir cotas de vendas e alcançar as metas de produtividade (E11).

Diante do exposto, observa-se que os resultados desta pesquisa refletem uma convergência substancial nas percepções dos bancários participantes sobre os principais fatores estressores presentes nas agências bancárias. A análise das respostas obtidas revela que a alta cobrança, a pressão por resultados e as metas excessivas emergem como elementos críticos que influenciam significativamente o nível de estresse experimentado por esses profissionais.

A alta cobrança destaca a pressão constante e a vigilância imposta pelas metas, exercendo um impacto negativo sobre o bem-estar psicológico dos bancários. A noção de vigilância constante em relação às metas se alinha com os princípios da teoria do estresse laboral, que enfatiza como a avaliação constante do desempenho e a necessidade de cumprir metas pré-estabelecidas podem resultar em tensões e pressões psicológicas.



A pressão por resultados também emerge como um componente central dos fatores estressores nas agências bancárias, corroborando que metas excessivas se configuram como um desencadeador de estresse laboral. Nesse cenário, a constante necessidade de atingir resultados específicos impõe uma carga significativa aos bancários, afetando não apenas a esfera profissional, mas também a qualidade de vida e a saúde mental destes indivíduos.

Assim, a pressão constante por metas e resultados, juntamente com a necessidade de cumprir cotas, cria um cenário no qual os bancários enfrentam uma rotina de trabalho extenuante e demandante. Essa carga de estresse prolongado pode levar a uma variedade de impactos adversos, incluindo problemas de saúde mental, exaustão física e desequilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Além destes fatores, quatro bancários citaram como o principal fator de estresse as dificuldades existentes no relacionamento com os clientes, pois relataram que lidar com demandas complexas, insatisfações e conflitos interpessoais frequentes com os clientes contribui para um ambiente laboral desafiador. As falas abaixo evidenciam alguns relatos.

Lidar com os clientes é algo muito estressante. Em muitas das vezes, os clientes são grosseiros e acabam me desrespeitando (E14).

O principal fator que me estressa é a má educação de alguns clientes. Eu trabalho diretamente com o atendimento a clientes, e isso acaba me desgastando. Quase todos os clientes que atendo entram em contato para tentar resolver algum tipo de problema, então são pessoas que já estão que já estão em um estado de insatisfação quando chegam até mim (E2).

Com base nos resultados, é possível verificar que os fatores estressores associados ao relacionamento com os clientes desempenham um papel crucial na experiência de estresse dos bancários. Essas respostas indicam que a interação com os clientes pode ser uma fonte significativa de tensão e pressão psicológica para esses profissionais.

As dificuldades no relacionamento com os clientes são frequentemente descritas como envolvendo situações desafiadoras, como lidar com demandas complexas e clientes insatisfeitos. O relato de que os clientes muitas vezes se mostram rudes e desrespeitosos sugere que os bancários enfrentam interações emocionalmente carregadas, o que pode amplificar o estresse.

Não obstante, a percepção de que a maioria dos clientes já entra em contato com os bancários em um estado de insatisfação prévio destaca a natureza reativa do trabalho, onde os profissionais estão frequentemente lidando com problemas que os clientes enfrentam. Desta maneira, a complexidade do atendimento ao cliente em agências bancárias, onde a natureza reativa das interações pode intensificar o estresse dos profissionais.

Além da pressão por metas e resultados, a necessidade de gerenciar clientes insatisfeitos e lidar com suas demandas e emoções negativas pode contribuir para a carga psicológica experimentada pelos bancários. Os problemas no relacionamento com os clientes podem criar um ambiente de trabalho emocionalmente exaustivo, onde os bancários precisam administrar não apenas as tarefas relacionadas



às metas e resultados, mas também as demandas emocionais e sociais que surgem das interações com os clientes.

Nesse sentido, a necessidade de permanecer calmo, profissional e solucionar os problemas dos clientes pode ser particularmente desgastante, especialmente quando as emoções estão elevadas. Ressalta-se que, além de impactar o bem-estar psicológico dos bancários, os problemas de relacionamento com os clientes também podem ter repercussões nas relações intraorganizacionais. Conflitos frequentes com clientes insatisfeitos podem contribuir para um ambiente de trabalho tenso e diminuir a satisfação geral no emprego.

Cabe destacar, ainda, que três indivíduos apontaram fatores distintos, como: falta de suporte adequado do chefe superior, falta de reconhecimento e o barulho excessivo existente na agência.

Me estressa não ter o suporte adequado do meu chefe superior. Eu penso que trabalhar em uma agência bancária requer colaboração mútua, e isso não existe aqui (E7).

O fator mais estressante é a falta de reconhecimento. Me dedico ao máximo e cumpro as metas, mas não sou reconhecido. Isso me desanima e estressa (E10).

Aqui na agência é muito barulho. O telefone toca toda hora e os clientes, assim como meus colegas de trabalho, falam muito alto. Não dá para trabalhar de forma saudável desta forma, isso é estressante (E12).

Os relatos dos respondentes ressaltam a diversidade de fatores estressores presentes no ambiente de trabalho dos bancários. A falta de suporte da gestão, a carga de trabalho excessiva e a falta de reconhecimento podem interagir com as outras fontes de estresse, tornando a experiência laboral ainda mais desafiadora.

Após a identificação dos fatores estressores, os bancários foram indagados sobre as estratégias que buscam adotar para amenizar o estresse. Como resultado, observou-se que a maioria dos profissionais, em um total de sete indivíduos, busca realizar atividades físicas e de lazer, como musculação, corrida, luta, andar de bicicleta, futebol e *crossfit*.

Para amenizar o estresse, eu faço musculação. Sair do trabalho e fazer a musculação me traz uma sensação de alívio. Hoje, já não consigo mais viver sem malhar (E13).

Eu busco realizar atividades físicas. Toda manhã, eu me levanto cedo e corro na beira rio. Isso me dá energia para ir trabalhar todo dia (E5).

Aos finais de semana, eu sempre jogo futebol. Estar com os amigos e jogar bola me traz um certo alívio para começar o trabalho a cada semana (E2).

Os resultados da pesquisa indicam que a prática de atividades físicas é uma estratégia comum entre os bancários para lidar com o estresse. As experiências relatadas pelos entrevistados evidenciam que essas atividades não apenas oferecem alívio físico, mas também emocional, contribuindo para melhorar o bem-estar geral e a disposição no ambiente de trabalho.



Nesse viés, a prática regular de atividades físicas mostra-se com o potencial de amenizar o desgaste da rotina do ambiente de trabalho, permitindo aos bancários uma oportunidade de desconectar-se dos desafios do dia a dia e focar em algo positivo e revigorante. Essa pausa mental pode ser essencial para recarregar as energias e enfrentar as demandas da profissão com uma perspectiva mais equilibrada.

A segunda estratégia *coping* mais citada pelos funcionários foi atrelada ao apoio e convívio com a família, haja vista que quatro indivíduos citaram aspectos como: estar com a família, ir ao cinema com os filhos, participar de atividades em conjunto e compartilhar momentos de lazer com os entes queridos. Essas experiências relatadas pelos entrevistados evidenciam que o apoio familiar desempenha um papel crucial na mitigação do estresse relacionado ao ambiente de trabalho.

O que alivia meu estresse é saber que chegarei em casa e terei uma família. É por eles que aguento tudo, e eles são o meu suporte (E8).

Para aliviar o estresse, costumo sair com os meus filhos para ver filmes no cinema aos finais de semana. É uma rotina que já faz parte da minha vida, e meus filhos adoram (E14).

Ter momentos de lazer com a minha família é, sem dúvidas, o que alivia o meu estresse. Eu esqueço tudo quando estou com eles (E9).

Com base nos relatos, verifica-se que os entrevistados mencionaram que passar tempo de qualidade com seus entes queridos é uma maneira significativa de lidar com o estresse proveniente do ambiente de trabalho. As narrativas revelam que a presença da família oferece um refúgio emocional, permitindo que os bancários se desconectem das pressões profissionais e encontrem conforto nos laços afetivos.

Os relatos indicam que compartilhar momentos com a família proporciona uma sensação de pertencimento e segurança, criando um ambiente onde os bancários podem se expressar livremente e encontrar apoio emocional. Esse suporte emocional contribui para a redução dos níveis de ansiedade e tensão, já que os funcionários se sentem compreendidos e amparados por seus entes queridos.

Outrossim, a interação com a família auxilia os bancários a manter uma perspectiva equilibrada entre o trabalho e a vida fora do ambiente profissional. A presença da família contribui para que os funcionários se desconectem do trabalho e se envolvam em atividades relaxantes e significativas durante o tempo livre.

Vale ressaltar, ainda, que dois indivíduos apontaram que buscam ir em baladas e beber cerveja para tentar esquecer dos problemas do trabalho, conforme evidencia as falas abaixo.

Eu costumo ir para o Rio de Janeiro e curtir as baladas. Todo final de semana, pego o ônibus e vou para a Lapa me distrair um pouco (E1)

Para aliviar o meu estresse, eu sempre bebo uma cervejinha no final de semana com os amigos (E7).



Essa abordagem reflete a busca por uma ruptura completa com as pressões profissionais, por meio de um ambiente de entretenimento e descontração. A atmosfera festiva e animada das baladas pode proporcionar uma sensação de liberdade e distância das demandas do dia a dia, permitindo que os indivíduos se envolvam em atividades que proporcionem prazer imediato.

No entanto, é importante destacar que essa estratégia de enfrentamento pode apresentar tanto benefícios quanto desafios. Enquanto as baladas podem oferecer um alívio momentâneo do estresse, elas podem não abordar os problemas subjacentes ou oferecer uma solução sustentável a longo prazo. Isto porque, essa abordagem pode ser acompanhada por efeitos colaterais, como fadiga adicional devido às atividades noturnas e consumo excessivo de álcool, que podem impactar negativamente a saúde física e mental.

Por fim, dois indivíduos citaram elementos como ler livros e cozinhar. Os resultados mostram que essas atividades também são adotadas como estratégias para lidar com o estresse no ambiente bancário. As experiências compartilhadas pelos entrevistados indicam que essas atividades oferecem não apenas uma distração positiva, mas também uma oportunidade de focar a mente em algo prazeroso e criativo, afastando temporariamente as preocupações do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na realização desta pesquisa, foi possível constatar os fatores estressores e as estratégias de *coping* adotadas por bancários de uma agência financeira do município de Três Rios/RJ. O perfil diversificado dos participantes, representando uma variedade de idades, gêneros e experiências profissionais, contribuiu para a representatividade da amostra. A predominância de homens na amostra reflete a dinâmica histórica de gênero no setor bancário, onde os homens têm sido tradicionalmente mais presentes.

A análise das respostas dos bancários sobre os principais fatores estressores destacou a alta cobrança, a pressão por resultados e as metas excessivas como componentes críticos que influenciam o nível de estresse experimentado por esses profissionais. A constante vigilância imposta pelas metas, aliada à necessidade de cumprir cotas de vendas e produtividade, emergiram como elementos que impactam negativamente o bem-estar psicológico dos bancários.

Além disso, as dificuldades no relacionamento com os clientes também foram identificadas como uma fonte significativa de estresse, evidenciando a complexidade emocional e interpessoal inerente ao trabalho. A necessidade de atender às expectativas dos clientes, resolver conflitos e lidar com demandas variadas coloca os bancários em situações desafiadoras. Essa dinâmica emocionalmente carregada resulta em tensões laborais adicionais, à medida que os bancários se esforçam para equilibrar a excelência no atendimento com as demandas operacionais rigorosas impostas pelo ambiente organizacional.



As estratégias de enfrentamento adotadas pelos bancários revelaram a importância de atividades físicas e de lazer, bem como o apoio e convívio com a família, na mitigação do estresse. A prática regular de atividades físicas se mostrou como uma maneira eficaz de desconectar-se das demandas profissionais e recarregar as energias. Além disso, o apoio e a interação com a família ofereceram um refúgio emocional, permitindo que os bancários se desconectem das pressões do trabalho e encontrem conforto nos laços afetivos.

No entanto, é relevante observar que algumas estratégias adotadas, como o consumo excessivo de álcool em baladas, podem oferecer alívio momentâneo, mas também acarretar efeitos colaterais prejudiciais. Portanto, a promoção de estratégias saudáveis e sustentáveis de enfrentamento do estresse deve ser encorajada, visando o bem-estar a longo prazo dos bancários.

Os resultados desta pesquisa fornecem uma compreensão abrangente dos fatores estressores enfrentados pelos bancários e das maneiras pelas quais eles buscam lidar com o estresse. Essas informações têm implicações importantes para o setor bancário e podem contribuir para o desenvolvimento de estratégias de gestão de estresse mais eficazes, visando melhorar a qualidade de vida e o bem-estar desses profissionais.



REFERÊNCIAS

- BIANCHI, E. R. F. Conceito de stress: evolução histórica. São Paulo: Nursing, 2001.
- CAMPO, A. A.; DELANOY, C. P. Análise de discurso enquanto teoria-metodológica para estudos em comunicação: possibilidades e deslocamentos de olhares sob sujeitos, enunciados e contextos. Intexto, Porto Alegre, UFRGS, n. 47, p. 251-267, set./dez., 2019.
- DIAS, F. S.; ANGÉLICO, A. P. Síndrome de Burnout em Trabalhadores do Setor Bancário: Uma Revisão de Literatura. Temas em Psicologia, v. 26, n. 1, p. 15-30, 2018.
- FOLKMAN, S.; LAZARUS, R. S. An analysis of coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, 21, 219-239, 1980.
- FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. Paidéia, 14 (28), p. 139-152, 2004.
- GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: Tipos Fundamentais. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.
- HIRSCHLE; A. L. T.; GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. Ciência & Saúde Coletiva, 25(7):2721-2736, 2020.
- LIPP, M. E. N. Stress e suas implicações. Campinas: Estudos de Psicologia, v.1, n.3 e 4, p. 5-19, ago/dez, 1984
- MARTINS, H. H. T. S. Metodologia qualitativa de pesquisa. Educação e Pesquisa, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, maio/ago. 2004.
- MARQUES, G. S.; GIONGO, C. R. Trabalhadores bancários em sofrimento: Uma análise da literatura nacional. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, 16(3), jul-set, pp. 220-235, 2016.
- MATTANA, P.; GRANDO, A. P. Estresse ocupacional em bancários: por que e do que surge?. Unoesc & Ciência - ACBS Joaçaba, v. 6, n. 2, p. 187-194, jul./dez. 2015.
- MELO, L. P. et al. Estratégias de enfrentamento (coping) em trabalhadores: revisão sistemática da literatura nacional. Arquivos Brasileiros de Psicologia, Rio de Janeiro, 68 (3): 125-144, 2016.
- MENDONÇA, M. B.; SOLANO, A. F. A pragmática do stress: conceitos e releituras no ambiente empresarial. Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos, v. 4, n. 1, p. 57-67, 2013.
- Ministério da Fazenda. 1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por incapacidade 2017. Adoecimento Mental e Trabalho A concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016. Brasília, DF: Secretaria de Previdência; 2017. Disponível em: <<http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>>. Acesso em 10 de julho de 2023.
- MORERO, J. A. P.; BRAGAGNOLLO, G. R.; SANTOS, M. T. S. Estratégias de enfrentamento: uma revisão sistemática sobre instrumentos de avaliação no contexto brasileiro. o. Rev Cuid., 9(2): 2257-68, 2018.
- MORONTE, E. A.; ALBUQUERQUE, G. S. C. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura. Saúde e Debate, Rio de Janeiro, v. 45, n. 128, p. 216-233, 2021.



MULLER, J. M. M.; SILVA, N.; PESCA, A. D. Estratégias de Coping no Contexto Laboral: uma Revisão Integrativa da Produção Científica Brasileira e Internacional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(3), 2021.

PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. *Rev Bras Med Trab.* 14(3):285-9, 2016.

RIBEIRO, J. L.; RODRIGUES, A. P. Questões acerca do coping: a propósito do estudo de adaptação do brief cope. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5 (1), 3-15, 2004.

SILVA, R. M. S.; GOULART, C. T.; GUIDO, L. A. Evolução histórica do conceito de estresse. *Revista - Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, v. 7, n. 2, 2018.

SOARES, A.; MOURA, C. Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma revisão sistemática da literatura. *I Simpósio Científico De Práticas Em Psicologia, Psicologia E Saúde Em Debate*, v. 2, n. 1, 2016.

SULS, J.; DAVID, J. P.; HARVEY, J. H. Personality and coping: three generations of research. *Journal of Personality*, 64, 711-735, 1996.

VALERETTO, A. Ocorrência de estresse ocupacional em trabalhadores bancários: Uma revisão da literatura. *Cadernos Brasileiros de Saúde Mental/Brazilian Journal of Mental Health*, [S. l.], v. 6, n. 13, p. 175, 2014.