

**PERCEPÇÃO DE ESTRESSE ORGANIZACIONAL EM TRABALHADORES  
DE UM BANCO PÚBLICO  
PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL STRESS AMONG PUBLIC  
BANK EMPLOYEES**

*Recebido: 27/11/2015 – Aprovado: 26/01/2016 – Publicado: 01/06/2015*

*Processo de Avaliação: Double Blind Review*

Pricila de Sousa Zarife<sup>1</sup>

Mestra e Doutoranda em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações  
UnB (Universidade de Brasília)

Maria das Graças Torres da Paz<sup>2</sup>

Pós-Doutora pela Faculdade de Ciências Políticas e Sociologia da Universidade Complutense  
de Madrid

Pesquisadora Associada da UnB (Universidade de Brasília)

## **RESUMO**

Diferente de estresse ocupacional que se refere à incapacidade de lidar com as exigências advindas do trabalho e/ou da tarefa desempenhada, a recente proposição do estresse organizacional envolve características da organização que podem causar estresse nos colaboradores. Este artigo teve por objetivo investigar a percepção de estresse organizacional em trabalhadores de agências bancárias. Participaram do estudo 158 profissionais vinculados a agências bancárias do Distrito Federal. Para coleta de dados foi utilizada a Escala de Estresse Organizacional (EEO), composta por 32 itens distribuídos em quatro fatores de primeira ordem: decisões organizacionais, suporte, incentivo à competição e entraves ao crescimento profissional, com índices de confiabilidade variando entre 0,73 e 0,95. Os dados coletados foram analisados por meio de estatística descritiva e análise de variância multivariada. Os resultados gerais indicaram baixo estresse organizacional, sendo que apenas o fator incentivo à competição apresentou escores médios. Ainda foram identificadas

---

<sup>1</sup> Autor para correspondência: Campus Universitário Darcy Ribeiro, Instituto Central de Ciências Sul, Brasília, DF, Brasil – CEP: 70910-900. profapricilazarife@gmail.com

<sup>2</sup> E-mail para correspondência: torrespaz@uol.com.br



diferenças significativas nos escores de diferentes fatores da EEO, em função das interações entre a escolaridade e as variáveis: faixa etária, estado civil e cargo de chefia.

Palavras-chave: Estresse organizacional. Características organizacionais. Bancários.

## **ABSTRACT**

The recent proposal of organizational stress involves organizational characteristics that can cause stress on employees, different from occupational stress that refers to the inability to cope with the demands from work and/or tasks. This article aimed to investigate the perception of organizational stress in bank employees. The study included 158 professionals of bank branches located at Federal District, a Brazilian state. Organizational Stress Scale (EEO) was used for data collection, its 32 items distributed in four primary factors: organizational decisions, support, encouraging competition and barriers to professional growth, with rates reliability ranging between 0.73 and 0.95. The collected data were analyzed using descriptive statistics and multivariate analysis of variance. The overall results indicated low organizational stress, and only factor encouraging competition had average scores. Also, significant differences were identified in the scores of different factors of EEO, due to interactions among education, age variation, marital status and management positions.

Keywords: Organizational stress. Organizational characteristics. Bank employees.



## 1 INTRODUÇÃO

O desequilíbrio entre as exigências do trabalho e as expectativas criadas pelos colaboradores propicia a ocorrência de desgaste físico e emocional, especialmente face à dificuldade das pessoas para perceber e agir em detrimento de problemas causados pelo trabalho que desenvolvem (ZANELLI, 2010). Neste contexto, problemas de ordem psicológica, como estresse, ansiedade e episódios depressivos, tendem a surgir e a ocasionar afastamento dos colaboradores. Dados da Previdência Social referentes aos anos 2011 a 2013, indicaram que doenças motivadas por fatores mentais e comportamentais, incluindo reações ao estresse grave, foram a terceira principal causa de concessão de auxílio-doença e afastamento do trabalho entre a população urbana brasileira (BRASIL, 2015).

As consequências do estresse não estão restritas ao comprometimento da saúde do colaborador. Ambientes de trabalho com características estressoras podem ocasionar efeitos prejudiciais aos colaboradores e às organizações, sendo o estresse associado a baixo comprometimento organizacional, altas taxas de rotatividade, absenteísmo e comportamento contraproducente no trabalho (SONNENTAG; FRESE, 2013). Além da diminuição do desempenho organizacional, do impacto jurídico e dos custos com saúde do trabalhador que demandam recursos governamentais e da iniciativa privada, a crescente incidência de problemas ligados ao estresse traz graves impactos sociais. Impaciência irritação, relações afetivas conturbadas, dificuldades em relacionamentos interpessoais, divórcios e infelicidade na esfera pessoal são algumas consequências de altos níveis de estresse crônico, danosas à vida familiar e à comunidade (LIPP, 2005).

Apesar da série de eventos estressores em potencial já catalogados, a literatura sobre estresse ocupacional tem sido marcada pela formulação de modelos teóricos e pela realização de estudos empíricos basicamente voltados a aspectos da tarefa/ocupação desempenhada pelo trabalhador e suas características pessoais. Por exemplo, lidar com a chefia, auto cobrança, sobrecarga de trabalho, baixos salários e falta de união na equipe são alguns dos estressores típicos de trabalhadores (LIPP, 2005).

Ocorre que as investigações sobre o tema acabam negligenciando o poder das diferentes características organizacionais enquanto estressoras em potencial. Frente a esta lacuna da literatura, o objetivo da presente pesquisa é investigar a percepção de profissionais bancários acerca de estressores em potencial provenientes de características próprias das organizações às quais estão vinculados – estresse organizacional – que, por sua vez, podem causar reações de mal-estar de diferentes tipos e intensidades.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

O homem emprega uma significativa parcela de seu tempo no trabalho, de modo que este desempenha um papel referencial em sua vida e contribui de forma expressiva na constituição de sua identidade social e pessoal. O trabalho pode ser percebido de diferentes formas, ocasionando consequências físicas, psíquicas e sociais para os trabalhadores. Mais especificamente, o trabalho pode acarretar bastantes alegrias e realizações, mas também ocasionar prejuízos diversos ao sujeito, como quadros de estresse no trabalho.

Estresse é um termo amplamente difundido, tornando-se vocábulo constantemente adotado pela linguagem popular. No entanto, sua utilização indiscriminada, tanto pelos meios de comunicação quanto pela população em geral, ocasiona certa confusão.

O termo que provém do latim *stringere* e significa apertar, cerrar ou comprimir, foi inicialmente empregado na Física e Engenharia para explicar a deformidade dos materiais submetidos a uma força externa (tensão ou esforço). Físico e biólogo, Robert Hook concedeu ao termo estresse um *status* mais técnico, no século XVII, ao investigar como estruturas construídas pelo homem (especialmente pontes) poderiam ser elaboradas de modo a suportar cargas pesadas sem sofrer algum colapso ou deformação (LAZARUS, 1993).

Estresse relacionado ao trabalho ou à ocupação é denominado estresse ocupacional. No entanto, mesmo na literatura especializada, esse termo é caracterizado pela falta de consenso quanto ao significado e às formas de medição, além da grande quantidade de modelos teóricos desenvolvidos na tentativa de explicar sua ocorrência (JEX; BRITT, 2014).

Três tipos de definições são destacadas nas pesquisas sobre o tema, considerando os aspectos que cada uma privilegia (JEX; BRITT, 2014): (1) eventos estressores, estresse é entendido como alguma força que age sobre o indivíduo, mais especificamente, os estímulos advindos do ambiente de trabalho, com enfoque no caráter objetivo dos estressores; (2) respostas aos eventos estressores, em que reações de cunho psicológico, fisiológico ou comportamental são evocadas por algum aspecto do ambiente de trabalho considerado aversivo pelo sujeito; (3) processo estressores-respostas em que demandas do trabalho exercem impacto no empregado. O último enfoque é entendido como o mais completo, uma vez que engloba tanto os estressores quanto as respostas (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Nesta perspectiva, destaca-se a proposta de Lazarus (1995) que define estresse ocupacional como processo relacional



entre trabalhador e ambiente de trabalho, no qual o indivíduo julga excessivas as demandas deste diante dos recursos de enfrentamento que dispõe. Ressalta-se que a percepção de um evento como estressor varia tanto entre sujeitos quanto numa mesma pessoa, pois trata-se de um processo atrelado à percepção individual e às características situacionais (LAZARUS, 1995), estas entendidas como estressores em potencial, salientando a propensão a se tornarem fontes de estresse.

Fontes de estresse no trabalho (ou estressores) são elementos do ambiente de trabalho que demandam algum tipo de resposta adaptativa do trabalhador (JEX; BRITT, 2014). Cooper, Dewe e O'Driscoll (2001) apresentaram uma das principais tipologias sobre fontes de estresse no trabalho: (1) fatores intrínsecos ao trabalho: ambiente físico, carga de trabalho e controle sobre a atividade exercida; (2) relações interpessoais no trabalho: problemas nas interações com pessoas do mesmo nível hierárquico ou de níveis distintos, assim como entre empregados e clientes; (3) papéis na organização: problemas como conflito, sobrecarga e ambiguidade de papéis; (4) desenvolvimento de carreira: frustração das expectativas do trabalhador acerca da carreira dentro da organização (como desigualdade de *status* do trabalho e a insegurança no trabalho); (5) clima e estrutura organizacional: aspectos que venham a ameaçar a individualidade, identidade, liberdade e autonomia do trabalhador (como estilo de gerenciamento e falta de autonomia); (6) interface família-trabalho: dificuldades no manejo da relação família-trabalho, culminando em questões como conflitos entre papéis domésticos e laborais, falta de apoio do cônjuge e conflitos conjugais.

Apesar da importância da proposição dessa tipologia, em decorrência das mudanças ocorridas nas relações de trabalho, é imprescindível investigar novos estressores em potencial para pautar adequadamente o desenvolvimento de projetos de intervenção em ambientes organizacionais visando minimizar os problemas relativos ao estresse ocupacional.

## **2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS**

Ao longo dos anos, o processo de concentração bancária no Brasil, mudanças/aumentos na composição dos produtos bancários e alterações no sistema de garantia de créditos, num contexto de intensa concorrência entre os bancos, levaram a um processo de reestruturação das instituições visando minimizar os custos, o que acabou afetando diretamente a profissão bancária (SEGNINI, 1999). A diminuição de postos de trabalho e níveis hierárquicos suscitou mudanças no perfil da categoria profissional, fundamentadas numa maior funcionalidade e



polivalência (SILVA; PINHEIRO; SAKURAI, 2007). Os bancários vivenciaram uma intensificação do trabalho ao serem transformados em “vendedores” com metas a cumprir na comercialização de produtos e serviços bancários, além de terem que estabelecer uma relação direta com seus clientes, atendendo às demandas.

Assim, o novo perfil do bancário exige profissionais com conhecimentos do mercado financeiro, habilidades na utilização de *softwares* e que apresentem atitudes e comportamentos do saber-vender, reduzindo as tarefas rotineiras e enfatizando a polivalência e a necessidade de maior escolaridade e maturidade profissional (NUNES; MOLINA; ZOLA, LAURIS; NUNES, 2005). Essas intensas mudanças nas condições e demandas de trabalho apresentaram diversos reflexos negativos na saúde destes trabalhadores.

O estresse é um fenômeno que acomete as mais diferentes organizações e categorias de trabalhadores. Todavia, o nível de estresse difere de acordo com o tipo de ocupação, e certas categorias profissionais são reconhecidamente mais estressantes. Policiais, controladores de voo e juízes tendem a apresentar maiores níveis de estresse, seguidos de jornalistas da mídia diária e bancários (LIPP, 2005).

Pesquisas foram realizadas para melhor entender a ocorrência do estresse ocupacional nessa categoria profissional. Nunes et al (2005) avaliaram o nível de estresse emocional e percepção de sintomas bucais auto perceptíveis em bancários brasileiros. Os resultados indicaram níveis de estresse emocional de 15,38% na fase de alerta, 53,8% na de resistência e 11,53% na de exaustão, sendo que dois participantes atingiram as três fases e um deles perdeu sua capacidade de adaptabilidade. Eles ainda encontraram uma relação entre estresse e tempo de atividade nos bancários avaliados e que ambos os sexos apresentaram aperto da mandíbula como sintoma bucal na fase inicial do estresse.

Stefanno e Roik (2005), investigando níveis de estresse ocupacional de bancários de seis diferentes empresas brasileiras e sua relação com os sistemas de administração de pessoas, encontraram altos níveis de estresse ocupacional na fase de resistência (quando o colaborador se torna “elástico” às pressões criadas pela ameaça física ou psicológica inicial), sendo que em uma das empresas foram identificados indicadores de quase exaustão, índices que suscitam atenção e cuidados. Apesar dos dados alarmantes, os autores não constataram a relação entre os sistemas de administração de pessoas e os níveis de estresse dos bancários respondentes.

Koltermann, Tomasi, Horta e Koltermann (2011) avaliaram a prevalência de estresse ocupacional em 650 trabalhadores bancários da cidade de Pelotas-RS, utilizando Inventário de Sintomas de Stress (ISS), e identificaram que 14,7% dos participantes estavam na fase de alerta, 45,6% na fase de resistência e 18,1% na fase de exaustão, sendo que maiores níveis de



estresse foram registrados nas mulheres, em sujeitos com dependência de álcool, tabagistas e naqueles com maior carga horária de trabalho.

Silva e Navarro (2012), por meio de entrevistas com bancários brasileiros, identificaram relatos de adoecimentos de ordem física por doenças ocupacionais, relacionados à intensificação do trabalho, aumento da incidência de sofrimento mental, sentimento de frustração e insegurança no trabalho e preocupação com pressão psicológica pelo cumprimento de metas impostas pela gerência. Kumar e Sundaram (2014) realizaram um estudo com 192 bancários indianos e identificaram que a grande maioria dos participantes (75,5%) tinham níveis de estresse ocupacional altos ou muito altos.

Estes estudos apontam que o estresse é um problema que acompanha o atual modelo de desenvolvimento e atuação dos bancários, sendo necessárias mais investigações sobre a ocorrência do estresse nesta classe profissional, com vistas a proporcionar maior embasamento para o desenvolvimento de programas de melhoria das condições de trabalho.

### **2.3 ESTRESSE ORGANIZACIONAL**

Apesar da importância das pesquisas e de seus resultados, os estudos sobre estresse no trabalho enfatizam aspectos relacionados à atividade desempenhada e ao sujeito na ocorrência do estresse, negligenciando as características organizacionais neste contexto. Diferente das pesquisas sobre o impacto das características da ocupação/atividade profissional, o estudo acerca da influência das características organizacionais sobre a ocorrência de estresse no trabalho ainda não constitui uma área consolidada (FERREIRA; ASSMAR, 2008), sendo necessárias pesquisas para esclarecer as condições em que essas características das organizações sejam capazes de produzir um ambiente de trabalho estressante.

Quando investigadas, as características organizacionais ocupam *status* de antecedentes dos estressores, sendo investigadas individualmente. Os poucos estudos que abordam características próprias da organização têm oferecido atenção especial à verificação do impacto de determinados aspectos da cultura organizacional na saúde do trabalhador, tais quais estrutura, suporte e políticas organizacionais (FERREIRA; ASSMAR, 2008). Como o estudo realizado por Jones, Flynn e Kelloway (1995) que indicou uma forte correlação negativa entre suporte organizacional e estresse no trabalho ( $r=-0,59$ ;  $p<0,01$ ), ou seja, quanto menos o trabalhador percebe o suporte, maior o nível de estresse.



Frente à constatação de que os estudos sobre o fenômeno estresse ocupacional têm dado pouca atenção às características organizacionais e cientes de que identificar como os colaboradores percebem tais aspectos é essencial para promover organizações mais saudáveis e produtivas, as autoras deste artigo propõem um conceito de estresse que abarca essas características das organizações, denominado estresse organizacional.

O conceito de estresse que envolve as características da organização foi definido pelas autoras como processo em que o indivíduo julga as características da organização a que está vinculado como ameaçadoras e sem controle diante da habilidade de enfrentamento que ele apresenta num certo momento, ocasionando reações de mal-estar de diferentes tipos e intensidades.

Nesta perspectiva, certas características comuns à organização com um todo, não apenas a certos cargos ou ocupações, ao retirarem do colaborador o controle da situação, podem ser entendidas como estressores em potencial. Adotando a perspectiva proposta por Lazarus (1995), os estressores organizacionais se configuram como estressores propriamente ditos por meio da percepção de cada colaborador. Vale salientar que o simples fato de um estressor em potencial se fazer presente não implica que afetará todos os sujeitos da mesma forma, nem que todos serão afetados por ele.

Em estudo inicial, Zarife e Paz (dados não publicados) identificaram quatro categorias de estressores organizacionais em potencial: decisões organizacionais, suporte, incentivo à competição e entraves ao crescimento profissional.

A categoria decisões organizacionais trata da influência de agentes externos nas decisões organizacionais, a ineficiência da comunicação formal das mesmas e a desconsideração de sugestões dos trabalhadores, especialmente na proposição de inovações, como potencialmente estressores. A interferência de agentes externos como um estressor em potencial pode ser explicada pela possível percepção de influência de pessoas, grupos e organizações externas no processo decisório, por exemplo, de forma a interferir na dinâmica da organização e comprometer a percepção de possibilidade de crescimento na carreira, ou de segurança no emprego, dentre outras consequências. O mal-estar decorrente de um ambiente marcado por situações dessa natureza tem, provavelmente, a contribuição da falta de uma comunicação clara e objetiva sobre determinados eventos que ocorrem na organização, favorecendo ainda mais o estresse.

Suporte envolve o incentivo excessivo à cooperação e a escassez de subsídios essenciais à realização das atividades como características gerais da organização que podem ser entendidos enquanto estressoras pelos colaboradores. Apesar da literatura indicar cooperação como uma estratégia para evitar o estresse, cooperação em excesso pode ser entendida como



um estressor, em decorrência da instauração da morosidade ao demandar aprovação/participação de todos na realização de uma atividade, por exemplo. Ainda, suporte compreende o provimento de materiais indispensáveis ao desempenho dos colaboradores, abrangendo, especialmente, aspectos materiais, cuja falta pode ser potencialmente estressora.

A categoria incentivo à competição aponta que organizações que possuem como característica submeter seus colaboradores a constante pressão por produção, estimulando-os a uma competição acirrada com os colegas de trabalho podem ser estressoras em potencial ao apresentar ambientes de trabalho tensos e pouco saudáveis. Em se tratando da classe profissional abordada na presente pesquisa, uma grande reclamação dos bancários é a pressão para o atingimento de metas na comercialização de produtos e serviços dos bancos.

Por fim, entraves ao crescimento profissional abordam obstáculos ao crescimento do colaborador, especialmente nas perspectivas de carreira na organização como um todo. Frente a empecilhos ao desenvolvimento de carreira, como promoções e recompensas inadequadas, estagnação e insegurança no trabalho, o colaborador está mais sujeito ao estresse (COX; RIAL-GONZÁLES, 2002), além de desmotivação, baixo desempenho e insatisfação no trabalho.

Este artigo teve por objetivo investigar a percepção de estresse organizacional, conceito voltado exclusivamente para as características organizacionais potencialmente estressoras, em trabalhadores de agências bancárias.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 PARTICIPANTES**

Após a limpeza do banco de dados, a amostra ficou composta por 158 profissionais (83 homens) vinculados a instituições agências bancárias do Distrito Federal. Os respondentes tinham idades entre 19 e 60 anos e média de 33,09 anos (DP=8,56), sendo 54,2% eram solteiros e 45,8% casados. Em se tratando do nível de escolaridade, 25,5% tinham ensino médio completo, 44,6% superior completo e 29,9% com pós-graduação. Quanto ao tempo de organização, foram identificados sujeitos entre 3 meses a 32 anos na organização, com uma média de 6,57 anos (DP=7,49). Ainda, 63,2% não ocupavam cargo de chefia.



### 3.2 INSTRUMENTO

Para a realização da pesquisa, foi utilizada a Escala de Estresse Organizacional (EEO), desenvolvida por Zarife e Paz (dados não publicados) com vistas a identificar características organizacionais que exercem influência na apresentação de quadros de estresse nos colaboradores. Este instrumento é composto por 32 itens numa escala tipo Likert (0-não me afeta a 4-me afeta completamente), além da alternativa “Não se aplica”, para quando a característica não é identificada na organização. Os itens estão distribuídos em um fator de segunda ordem – fator geral de estresse organizacional – e quatro fatores de primeira ordem – decisões organizacionais, suporte, incentivo à competição e entraves ao crescimento profissional –, com índices de confiabilidade variando entre 0,73 e 0,94.

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta dos dados foi organizada de modo a obter uma amostra estratificada por área das organizações, com representação de pelo menos 30% da população, sendo necessário que os participantes tivessem, no mínimo, três meses de vínculo empregatício. Após serem informados sobre os objetivos da pesquisa, os bancários responderam ao instrumento individualmente, no local de trabalho em horário de expediente.

As análises estatísticas dos dados coletados foram realizadas por meio do *software* SPSS 19.0. Antes de analisar as estatísticas descritivas e inferenciais, foi realizada a limpeza do banco de dados. Foram verificados erros de digitação, dados ausentes por variáveis e por respondentes e casos extremos univariados e multivariados.

Estatísticas descritivas das variáveis sociolaborais – frequências, médias e desvios padrão – foram calculadas para caracterização da amostra, além de calculadas as médias e desvios padrão dos fatores da EEO para identificar os níveis médios de percepção de estresse dos participantes. Para identificar se as médias de dois ou mais grupos apresentavam diferenças significativas, os dados foram submetidos a análises de variância multivariada (com correção para o erro tipo III), considerando as médias dos fatores da EEO e variáveis sociolaborais. A escolha por esta técnica de análise se deu por haver mais de uma variável dependente no estudo: quatro fatores de primeira ordem e um fator de segunda ordem.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente foi realizada a limpeza do banco de dados. Foram investigadas as estatísticas descritivas univariadas das variáveis integrantes do banco de dados, não tendo sido encontrados erros de digitação. Nenhuma das variáveis apresentou índices significativos de dados ausentes para serem candidatas à análise de aleatoriedade, estando todos abaixo de 10% (HAIR JR.; Black; BABIN; ANDERSON; TATHAM, 2009). Quanto aos dados ausentes por respondente, nenhum caso apresentou índices significativos, estando todos abaixo de 5%.

Com base nas informações do *boxplot*, não foram identificados casos extremos univariados. Na verificação da existência de casos extremos multivariados, foram identificados 2 casos que ultrapassaram o valor que representa a distância de Mahalanobis ( $D^2$ ) para este modelo. Como a exclusão destes casos não implicaria prejuízo ao tamanho da amostra, eles foram deletados. Esta decisão ainda é justificada pelo fato de casos extremos multivariados poderem impactar expressivamente a matriz de correlações, diminuindo ou aumentando a magnitude das associações entre as variáveis. Ao final da limpeza do banco de dados, permaneceram 158 casos dos 160 iniciais.

De maneira geral, a relação entre as médias e desvios padrão das demais variáveis, incluindo sociodemográficas e variáveis métricas, referentes às escalas, mostraram-se aceitáveis, com os coeficientes de variação (desvio padrão dividido pela média) superiores a 0,0001, indicando a ausência de necessidade de transformações. Os Z escores das variáveis métricas são apresentados na tabela 1. Na mesma é possível observar que em apenas duas variáveis (EEO2 e EEO4) um dos Z escores está acima de  $\pm 2,58$ , enquanto nas demais ambos os escores estão abaixo de  $\pm 2,58$ . Tais resultados indicaram que não há problemas substanciais em relação à distribuição normal das variáveis, podendo ser mantidas como estão.

	Estresse geral	Decisões organizacionais	Suporte	Incentivo à competição	Entraves ao crescimento
Z Escore <i>Skewness</i>	-0,031	-0,191	3,658	-0,544	0,813
Z Escore <i>Kurtosis</i>	-2,182	-2,031	0,916	-1,513	-2,773

Tabela 1 – Z escores das variáveis métricas.

Fonte: Dados da pesquisa.

Tendo em vista a proposição recente do conceito de estresse organizacional, resultados desta pesquisa foram discutidos em comparação com a literatura sobre estresse ocupacional, especialmente para traçar diferenças entre os dois construtos.

Os escores médios obtidos na aplicação da EEO nesta amostra de bancários (tabela 2) indicaram que os fatores Decisões organizacionais ( $M=1,77$ ;  $DP=0,89$ ), Suporte ( $M=1,16$ ;  $DP=0,82$ ), Entraves ao crescimento ( $M=1,69$ ;  $DP=1,14$ ) e o Estresse geral ( $M=1,75$ ;  $DP=0,82$ ) apresentaram escores médios abaixo do ponto médio da escala, indicando baixa percepção de estresse organizacional. Estes valores indicaram que, em geral, os participantes conseguem lidar de maneira equilibrada com elementos referentes à comunicação organizacional, participação nas decisões, encarreiramento, suporte material e excesso de cooperação das organizações as quais estão vinculados, não sendo afetados em demasia por estes problemas.

O único fator a apresentar percepção média de estresse organizacional foi Incentivo à competição ( $M=2,04$ ;  $DP=0,85$ ). Este resultado indicou que o incentivo excessivo à competição entre os colaboradores apresentou média percepção como estressor ao proporcionar ambientes de trabalho tensos e não saudáveis. Em geral, os bancários participantes do presente estudo entenderam que são afetados negativamente por suas organizações ao colocá-los sob constante pressão e estimulá-los a uma competição acirrada com os colegas de trabalho. Entrevistando bancários brasileiros, Silva e Navarro (2012) encontraram relatos de preocupação com a pressão derivada da necessidade de cumprimento de metas e da competitividade, especialmente em se tratando do processo de reestruturação das instituições que transformaram os bancários em vendedores.

	Média	Desvio-padrão
Estresse geral	1,75	0,82
Decisões organizacionais	1,77	0,89
Suporte	1,16	0,82
Excesso de competição	2,04	0,85
Entraves ao crescimento	1,69	1,14

Tabela 2 – Estatísticas descritivas da EEO com os dados da pesquisa.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os níveis de estresse organizacional desta amostra diferiram dos valores dos encontrados na literatura sobre estresse ocupacional em bancários, cujos níveis tendem a ser altos, conforme defendido por Lipp (2005). Na pesquisa de Stefano e Roik (2005) foram encontrados indicadores de quase exaustão sugerindo exposição duradoura ao estresse que resulta em esgotamento. Na Índia, Kumar e Sundaram (2014) identificaram que 75,5% dos bancários participantes tinham níveis de estresse ocupacional altos ou muito altos.

É fato que as pesquisas citadas não foram realizadas com estressores organizacionais, mas sim ocupacionais. Logo, devem ser ressaltadas as características distintas e específicas de estresse organizacional e estresse ocupacional. Enquanto o primeiro envolve características organizacionais como um todo que são potencialmente estressoras, o segundo trata da incapacidade do colaborador em lidar com as exigências do trabalho e/ou da tarefa desempenhada. Os participantes dos estudos de Stefano e Roik (2005) e Kumar e Sundaram (2014) podem ter encontrado dificuldades em lidar com elementos ocupacionais estressores, mas, na amostra do presente estudo, isto não se repetiu em se tratando de características organizacionais, exceto no fator referente ao incentivo excessivo à competição.

Foram realizadas análises de variância multivariada (com correção para o erro tipo III), envolvendo as médias dos fatores da EEO e variáveis sociolaborais: idade, tempo na organização, sexo, estado civil, escolaridade e tipo de cargo. De acordo com os testes de efeito, não foram identificadas diferenças significativas nas médias da pontuação nos fatores da EEO em função destas variáveis sociolaborais quando analisadas individualmente.

Na literatura sobre estresse ocupacional, vários autores relataram diferenças significativas de níveis de estresse em função de variáveis sociolaborais. Os estudos sobre a variável sexo costumam indicar que as mulheres tendem a ser mais estressadas que os homens (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010). No entanto, alguns estudos não constataram diferenças significativas nos níveis de estresse ocupacional em função desta variável (GUERRER; BIANCHI, 2008; KUMAR; SUNDARAM, 2014). Kumar e Sundaram (2014), além de não encontrarem diferenças significativas entre os níveis de estresse ocupacional e a variável supracitada, não identificaram diferenças em função da faixa etária, categoria de trabalho, tabagismo e uso de álcool.

No presente estudo sobre estresse organizacional foram identificadas diferenças significativas em função da interação de algumas variáveis sociolaborais, cujos resultados são apresentados na tabela 3. Isto implica que o efeito de uma variável independente sobre as variáveis dependentes depende do escore de outra variável independente.



Variáveis	Variável dependente	Graus de liberdade	Média dos quadrados	F	p
Escolaridade x faixa etária	Estresse geral	6	2,629	4,25	0,001
	Decisões organizacionais	6	3,135	4,28	0,001
	Incentivo à competição	6	1,804	2,64	0,019
	Entraves ao crescimento	6	3,145	2,43	0,029
Escolaridade x estado civil	Incentivo à competição	2	3,305	4,93	0,009
	Entraves ao crescimento	2	3,980	3,28	0,040
Escolaridade x cargo de chefia	Estresse geral	2	2,449	3,71	0,027
	Decisões organizacionais	2	3,412	4,42	0,014

Tabela 3 – Análise da variância multivariada nos fatores da EEO em razão das interações entre variáveis sociolaborais.

Fonte: Dados da pesquisa.

Não foram encontradas diferenças significativas no fator suporte em função das interações entre as variáveis sociolaborais, indicando que os escores médios dos participantes da pesquisa não diferem de acordo com os grupos das variáveis sociolaborais investigadas. Diferenças significativas foram identificadas nos demais fatores, sempre envolvendo interações com a variável escolaridade.

Nos fatores estresse geral e decisões organizacionais houve diferença significativa em função das interações entre escolaridade e faixa etária, e escolaridade e cargo de chefia. Por sua vez, nos fatores incentivo à competição e entraves ao crescimento as diferenças foram encontradas em decorrência das interações entre escolaridade e faixa etária, e escolaridade e estado civil.

No fator geral de segunda ordem (estresse geral) foram encontradas diferenças significativas em decorrência das interações entre escolaridade e faixa etária, e escolaridade e cargo de chefia. Em se tratando de escolaridade e faixa etária, houve uma diminuição da média dos participantes com pós-graduação em decorrência à faixa etária, indo de 19 até 26 anos ( $M=2,29$ ;  $DP=0,69$ ), passando pela faixa de 27 a 35 anos ( $M=1,80$ ;  $DP=0,79$ ), dos 36 até os

44 anos ( $M=1,46$ ;  $DP=0,69$ ), até 45 a 60 anos ( $M=1,33$ ;  $DP=0,88$ ). Ainda, foi identificado que, na faixa etária dos 19 aos 26 anos, o nível de estresse organizacional aumenta em função do avanço do nível de escolaridade, de baixa para média percepção: ensino médio completo ( $M=1,39$ ;  $DP=0,80$ ), superior completo ( $M=1,68$ ;  $DP=0,63$ ) e pós-graduação ( $M=2,29$ ;  $DP=0,69$ ). Neste fator, a maior média foi encontrada em bancários entre 27 e 35 anos e com ensino médio completo ( $M=2,50$ ;  $DP=0,67$ ), indicativo de média percepção de estresse.

Houve também efeitos de interação significativos entre escolaridade e cargo de chefia, indicando que, entre os chefes, aqueles com nível superior completo apresentaram os maiores escores ( $M=1,93$ ;  $DP=0,77$ ), enquanto entre os não chefes, os que possuíam pós-graduação apresentaram os maiores escores ( $M=1,99$ ;  $DP=0,80$ ), mas todos com níveis baixos de percepção.

Considerando o fator decisões organizacionais, foram identificados efeitos de interação significativos entre escolaridade e faixa etária, escolaridade e cargo de chefia. Os níveis de estresse deste fator na faixa de 19 a 26 anos cresceram em decorrência do aumento da escolaridade dos participantes: ensino médio completo ( $M=1,38$ ;  $DP=0,87$ ), superior completo ( $M=1,73$ ;  $DP=0,69$ ) e pós-graduação ( $M=2,42$ ;  $DP=0,71$ ). Este aumento significou sair de um nível baixo para um nível médio de estresse com decisões organizacionais a medida que a escolaridade avançava. No entanto, a percepção tendeu a diminuir com o avanço da idade para aqueles com pós-graduação: 19 até 26 anos ( $M=2,42$ ;  $DP=0,71$ ), passando pela faixa de 27 a 35 anos ( $M=1,88$ ;  $DP=0,92$ ), dos 36 até os 44 anos ( $M=1,40$ ;  $DP=0,72$ ), até 45 a 60 anos ( $M=1,37$ ;  $DP=0,89$ ). O maior nível de estresse neste fator foi identificado em sujeitos entre 27 a 35 anos e com nível superior completo ( $M=2,64$ ;  $DP=0,69$ ).

Quanto à interação entre escolaridade e cargo de chefia, a maior média entre os não chefes estava entre os participantes com pós-graduação ( $M=2,07$ ;  $DP=0,91$ ), seguido de ensino médio completo ( $M=1,93$ ;  $DP=0,94$ ) e nível superior completo ( $M=1,60$ ;  $DP=0,87$ ). Entre os chefes, aqueles com nível superior completo ( $M=1,97$ ;  $DP=0,91$ ) possuíam as maiores médias relatadas, seguido de ensino médio completo ( $M=1,69$ ;  $DP=0,90$ ) e pós-graduação ( $M=1,42$ ;  $DP=0,78$ ).

Os resultados obtidos no fator incentivo à competição foram influenciados pela interação entre as variáveis escolaridade e faixa etária, e escolaridade e estado civil. Participantes pós-graduados apresentaram níveis de estresse decrescentes neste fator em função do aumento da faixa etária: 19 até 26 anos ( $M=2,23$ ;  $DP=0,72$ ), 27 a 35 anos ( $M=1,94$ ;  $DP=0,88$ ), 36 até os 44 anos ( $M=1,85$ ;  $DP=0,57$ ), até 45 a 60 anos ( $M=1,47$ ;  $DP=0,80$ ). Para este fator, o maior

escore médio foi identificado em sujeitos entre 36 e 44 anos e com nível superior completo ( $M=3,11$ ;  $DP=0,34$ ), a maior média identificada entre todos os fatores da EEO.

A interação entre escolaridade e estado civil mostrou que, os níveis de estresse neste fator se mantiveram estáveis, com baixa percepção, nos participantes solteiros com ensino médio ( $M=1,87$ ;  $DP=0,93$ ) e ensino superior completo ( $M=1,86$ ;  $DP=0,82$ ), aumentando para aqueles com pós-graduação ( $M=2,00$ ;  $DP=0,82$ ). Em geral, os casados apresentaram níveis médios de estresse para este fator ( $M=2,15$ ;  $DP=0,85$ ), enquanto os solteiros apresentaram níveis baixos ( $M=1,89$ ;  $DP=0,84$ ), sendo que o maior nível de estresse estava entre os casados com nível superior completo ( $M=2,57$ ;  $DP=0,62$ ).

Por fim, quanto ao fator entraves ao crescimento, foram identificados efeitos de interação significativos entre escolaridade e faixa etária, e escolaridade e estado civil. Para os participantes entre 19 e 26 anos, os valores baixos se mantiveram estáveis para ensino médio completo ( $M=1,50$ ;  $DP=1,20$ ) e superior completo ( $M=1,56$ ;  $DP=0,94$ ), aumentando para médio para os com pós-graduação ( $M=2,35$ ;  $DP=0,91$ ). Já para aqueles entre 45 e 60 anos os níveis de estresse diminuíram em decorrência do aumento da escolaridade, indo de médio para aqueles com ensino médio completo ( $M=2,33$ ;  $DP=0,28$ ) e ensino superior completo ( $M=2,09$ ;  $DP=1,19$ ), para baixo entre os que tinham pós-graduação ( $M=1,38$ ;  $DP=1,59$ ). Ainda, a percepção tendeu a diminuir com o aumento da idade para os participantes com pós-graduação: 19 até 26 anos ( $M=2,35$ ;  $DP=0,91$ ), 27 a 35 anos ( $M=1,71$ ;  $DP=1,00$ ), 36 até os 44 anos ( $M=1,46$ ;  $DP=1,18$ ) e 45 a 60 anos ( $M=1,38$ ;  $DP=1,59$ ).

Em relação à interação entre escolaridade e estado civil, os participantes casados e com nível médio completo apresentaram os maiores escores ( $M=1,99$ ;  $DP=1,04$ ), enquanto, entre os solteiros, o maior escore estava naqueles com pós-graduação ( $M=1,78$ ;  $DP=1,10$ ).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo investigar a percepção de estresse organizacional em trabalhadores de agências bancárias, considerando características da organização que podem impactar toda a coletividade organizacional, sobre as quais o trabalhador não tem controle. Neste estudo, estresse organizacional foi entendido como processo em que o indivíduo julga as características de sua organização como ameaçadoras e sem controle diante da habilidade de enfrentamento que ele apresenta num certo momento, ocasionando reações de mal-estar de diferentes tipos e intensidades.



Considerando que o colaborador mantém vínculo com uma organização, um sistema social compreendendo regras, normas e hierarquia próprias, ele é influenciado por características desta organização sobre as quais ele não possui controle. Assim, conhecer como os colaboradores percebem tais características é essencial para o desenvolvimento de estratégias para mitigar os efeitos nocivos do estresse no ambiente de trabalho, promovendo organizações saudáveis e produtivas.

Os dados coletados foram submetidos à análise de estatísticas descritivas, indicando que, de maneira geral, os bancários participantes desta pesquisa apresentaram baixa percepção de estresse organizacional, exceto para o fator incentivo à competição, cujo escore indicou percepção média de estresse organizacional.

Os resultados da MANOVA não indicaram diferenças significativas nos níveis de estresse organizacional em função de variáveis sociolaborais individuais, diferenças foram identificadas apenas em interações entre elas, envolvendo especialmente a variável escolaridade. Destaque para o fator suporte, no qual não foram identificadas diferenças significativas em função dos grupos investigados.

Os níveis de estresse organizacional dos bancários com pós-graduação diminuíram em decorrência do avanço da idade, indo de média para baixa percepção. Por outro lado, os níveis de estresse na faixa de 19 a 26 anos tenderam a crescer em decorrência do aumento da escolaridade, exceto para suporte, que não apresentou diferença significativa.

Em se tratando de estresse organizacional geral, a maior média foi encontrada em bancários entre 27 e 35 anos, com ensino médio completo, indicativo de média percepção de estresse geral. A maior média de percepção de estresse entre fatores da EEO foi identificada no fator incentivo à competição, em bancários entre 36 e 44 anos e nível superior completo.

Apesar de auxiliar no processo de diferenciação do estresse organizacional do estresse ocupacional, o presente artigo representa um esforço inicial nos estudos sobre estresse organizacional. Em decorrência da proposição recente do conceito de estresse organizacional, os resultados relatados neste estudo não devem ser generalizados, sendo necessários mais estudos sobre o tema. Neste sentido, sugere-se a investigação do construto em outras organizações de diferentes naturezas, além de novas amostras com bancários incluindo a iniciativa privada, para investigar a estabilidade da escala e as diferentes percepções sobre o construto.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social – AEPS 2013**. Brasília, DF, 2015.

COX, T.; RIAL-GONZÁLES, E. Work-related stress the European picture. **European Agency for Safety and Health at Work**, v. 5, p. 4-6, 2002.

COOPER, C. L.; DEWE, P. J.; O'DRISCOLL, M. P. **Organizational stress: a review and critique of theory, research, and applications**. California: Sage Publications, 2001.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes ambientais de estresse ocupacional e burnout: tendências tradicionais e recentes de investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Casa do psicólogo, 2008, p. 21-73.

GUERRER, F. J. L.; BIANCHI, E. R. F. Caracterização do estresse nos enfermeiros de unidades de terapia intensiva. **Revista de Escola de Enfermagem da USP**, v. 42, p. 355-362, 2008.

HAIR Jr., J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

JEX, S. M.; BRITT, T. W. **Organizational psychology: a scientist-practitioner approach**. New York: John Wiley & Sons, 2014.

JONES, B.; FLYNN, D. M.; KELLOWAY, E. K. Perceptions of support from the organization in relation to work stress, satisfaction, and commitment. In: SAUTER, S. L.; MURPHY, L. R. (Eds.). **Organizational risk factors for job stress**. Washington: American Psychological Association, 1995, p. 41-52.

KOLTERMANN, I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.; KOLTERMANN, A. P. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde (Santa Maria)**, v. 37, p. 33-48, 2011.



KUMAR, S. G.; SUNDARAM, D. N. Prevalence of stress level among Bank employees in urban Puducherry, India. **Industrial Psychiatry Journal**, v. 23, n. 1, p. 15-17, 2014.

LAZARUS, R. S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. **Annual Review of Psychology**, v. 44, p. 1-21, 1993.

LAZARUS, R. S. Psychological stress in the workplace. In: CRANDALL, R.; PERREWÉ, P. L. (Orgs.). **Occupational stress: a handbook**. Washington: Taylor & Francis, 1995, p. 3-14.

LIPP, M. E. N. Stress no trabalho: implicações para a pessoa e para a empresa. In: SOBRINHO, F. P. N.; NASSARALLA, I. (Eds.). **Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Zit, 2005, p. 214-236.

NUNES, N. A.; MOLINA, F. B.; ZOLA, T. R. P.; LAURIS, J. R. P.; NUNES, O. B. C. Avaliação do nível de estresse emocional em bancários de Cafelândia/SP e percepção de sintomas bucais. **Revista da Faculdade de Odontologia de Lins**, v. 17, p. 23-32, 2005.

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

PERFETTO, A. F.; BERALDO, K. E. A. Estresse e estresse ocupacional: algumas considerações a partir do foco no trabalho de bancários. **Revista da Pós-graduação UNIFIEO**, v. 1, p. 19-31, 2007.

SADIR, M. A; BIGNOTTO, M.; LIPP, M. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Revista Paideia**, v. 20, n. 45, p. 73-82, 2010.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, v. 20, p. 185-211, 1999.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Work organization and the health of bank employees. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 226-234, 2012.



SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M. M.; SAKURAI, E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, v. 23, p. 2949-2958, 2007.

SONNENTAG, S.; FRESE, M. Stress in organizations. In: WINER, I. B. (Series Ed.); SCHMITT, N. W.; HIGHHOUSE, S. (Vol. Eds.). **Handbook of Psychology**, Vol. 12: Industrial and Organizational Psychology. Hoboken: John Wiley & Sons, 2013, p. 560-592.

STEFANO, S. R.; ROIK, A. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. **Revista Capital Científico – Eletrônica**, v. 3, n. 1, p. 111-128, 2005.

ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

