

## Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil

Assessment of occupational stress and associated factors among bank employees in Vitoria, State of Espírito Santo, Brazil

Glenda Blaser Petarli<sup>1</sup>  
Eliana Zandonade<sup>1</sup>  
Luciane Bresciani Salaroli<sup>1</sup>  
Nazaré Souza Bissoli<sup>1</sup>

**Abstract** Occupational stress has become a major cause of illness and a major risk to the psychological and social well-being of workers. In this context, the aim of this study was to estimate the prevalence of occupational stress in employees of a banking network in the municipal region of Vitória, state of Espírito Santo, and its association with sociodemographic variables and work characteristics. This cross-sectional study involved 525 bank employees. Occupational stress was evaluated using the short version of the Job Stress Scale. A multivariate analysis was conducted to evaluate the association between the Karasek quadrants and the independent variables. It was found that most bank employees belonged to the “passive jobs” quadrant (34.4%,  $n = 179$ ) and were considered to have an intermediate risk of occupational stress. Considering the “low demand jobs” category as the standard, the increased risk of stress was associated with low education levels (odds ratio, 3.69, 95% CI, 1.64–8.28), working in bank agencies (odds ratio, 2.55, 95% CI, 1.36–4.77), a length of employment at the bank of more than five years (odds ratio, 3.32, 95% CI, 1.89–5.81), a daily work period of six hours (odds ratio, 2.72, 95% CI, 1.27–5.81), and, mainly, low social support (odds ratio, 2.57, 95% CI 1.45–4.56).

**Key words** Psychological stress, Occupational health, Professional exhaustion

**Resumo** O estresse ocupacional tornou-se uma das principais causas de adoecimento, constituindo-se importante risco ao bem-estar psicossocial dos trabalhadores. Neste contexto, o objetivo deste estudo foi estimar a prevalência de estresse ocupacional em funcionários de uma rede bancária da Grande Vitória/ES e verificar sua associação com variáveis sociodemográficas e características do trabalho. Foi realizado um estudo transversal envolvendo 525 funcionários bancários. O estresse ocupacional foi avaliado utilizando-se a versão reduzida da Job Stress Scale. Procedeu-se a análise multivariada para verificar a associação entre os quadrantes de Karasek e as variáveis independentes. Verificou-se que a maioria dos bancários pertenceu ao quadrante de trabalho passivo (34,4%,  $n = 179$ ), avaliado como de risco intermediário ao estresse ocupacional. Considerando a categoria de baixa exigência como padrão, estiveram associadas ao maior risco de estresse, possuir baixa escolaridade (Odds 3,69, IC 1,64 – 8,28), trabalhar nas agências bancárias (Odds 2,55, IC 1,36 – 4,77), trabalhar no banco há mais de 5 anos (Odds 3,32, IC 1,89 - 5,81), ter carga horária diária de trabalho de 6h (Odds 2,72, IC 1,27 – 5,81), e principalmente apresentar baixo apoio social (Odds 2,57, IC 1,45 - 4,56).

**Palavras-chave** Estresse psicológico, Saúde do trabalhador, Esgotamento profissional.

<sup>1</sup> Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Espírito Santo. Av. Marechal Campos 1468, Maruípe. 29043-900 Vitória ES Brasil.  
glenda.petarli@gmail.com

## Introdução

Os processos de reestruturação produtiva e globalização da economia de mercado têm acarretado mudanças significativas na organização e gestão do trabalho<sup>1</sup>. No setor bancário estes processos foram consolidados através da combinação de demissões em massa, automação e terceirização, reengenharia de negócios com redução de níveis hierárquicos, a precarização do trabalho e tarefas multifuncionais<sup>2</sup>.

Todas essas transformações, além de acarretarem impactos significativos nas condições de trabalho, emprego, salário<sup>3</sup>, também afetaram diretamente a saúde dos trabalhadores bancários<sup>4</sup>. O estresse ocupacional passou a ser uma das principais causas de adoecimento<sup>5</sup>, constituindo-se como um importante fator de risco ao bem-estar psicossocial do indivíduo, afetando diretamente a saúde e a qualidade de vida afetiva, social e profissional, tendo como consequências o baixo desempenho, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho<sup>6</sup>.

Os aspectos do ambiente laboral associados ao estresse ocupacional envolvem fatores da organização, administração e sistema de trabalho e da qualidade das relações humanas<sup>7</sup>. Os principais estressores organizacionais identificados na literatura são os de origem física, que envolvem questões como barulho, ventilação e iluminação do local de trabalho, ou psicossocial, relacionado às funções desempenhadas, fatores intrínsecos ao trabalho, relacionamento interpessoal, a autonomia/controlado na execução das tarefas e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira<sup>8</sup>. Em virtude desta diversidade de fatores, diversas são as abordagens para o estudo do estresse no ambiente laboral. Entre eles, estão os propostos por Siegrist<sup>9</sup>, Lipp<sup>10</sup> e o modelo demanda-controlado desenvolvido por Robert Karasek<sup>11</sup>. Este último tem sido largamente utilizado, e tem proporcionado base comparativa importante para os estudos no campo de saúde e trabalho<sup>12</sup>, fornecendo elementos-chave para intervenções nas principais políticas internacionais sobre o estresse ocupacional<sup>13</sup>.

Neste contexto, o objetivo deste estudo foi estimar a prevalência de estresse ocupacional em funcionários de uma rede bancária da Grande Vitória/ES e verificar sua associação com variáveis socioeconômicas, demográficas e características do trabalho.

## Métodos

O presente estudo constituiu-se de uma investigação observacional transversal e seus dados foram derivados de outro que investigou síndrome metabólica, resistência à insulina e fatores associados em bancários<sup>14</sup>. A amostra foi constituída de funcionários de uma rede bancária do estado do Espírito Santo, com idade entre 20 a 64 anos, de ambos os sexos, que trabalhassem na região da Grande Vitória e estivessem em plena atividade laboral. A coleta de dados ocorreu no período de agosto de 2008 a agosto de 2009.

Para o cálculo do tamanho amostral, considerou-se como população do estudo, todos os 1410 bancários da instituição onde foi realizada a pesquisa, prevalência de estresse ocupacional esperada de aproximadamente 50%<sup>15</sup> (considerando os níveis de maior exposição ao estresse e mais nocivos a saúde do trabalhador – alta exigência e trabalho passivo), nível de significância de 5%, erro amostral de 6% e efeito do desenho igual a dois (efeito dos conglomerados das agências). O cálculo foi realizado pelo programa Epidat Versão 4.0, utilizando-se a fórmula para estimar uma prevalência. O tamanho mínimo da amostra calculada foi de 450 funcionários. Como forma de compensar as possíveis perdas considerou-se todos os 525 bancários sorteados aleatoriamente para o projeto original.

As variáveis sociodemográficas utilizadas neste estudo foram: sexo, faixa etária, escolaridade, raça/cor, classe socioeconômica e estado civil. A classe socioeconômica foi estabelecida de acordo com o critério de classificação econômica do Brasil<sup>16</sup>.

Em relação às características do trabalho foi utilizado o local de trabalho, cargo/função, tempo de trabalho no banco, tempo de trabalho na função atual e horas diárias de trabalho. Nos dados referentes ao trabalho, a variável cargo/função foi dicotomizada em “Agência” e “Unidade Administrativa”. Os indivíduos classificados como “Agência” correspondiam àqueles indivíduos que desempenhavam funções nas agências bancárias, tais como serviços de caixa e gerência. Os classificados como “Unidade administrativa” correspondiam àqueles indivíduos que desempenhavam cargos administrativos e de direção geral, realizando suas atividades sem contato direto com o público externo, em um prédio considerado a unidade administrativa, com estrutura física desvinculada das agências.

Todas as variáveis foram coletadas, no estudo original, através de um questionário estruturado aplicado por entrevistadores treinados.

Para determinação do estresse ocupacional utilizou-se a versão reduzida e adaptada para o Brasil do *Job Stress Scale*<sup>17</sup>, instrumento desenvolvido para investigação do estresse ocupacional de acordo com o modelo demanda-controle<sup>18</sup>. Segundo Karasek e Theorell<sup>19</sup>, as atividades que envolvem altas demandas psicológicas e baixo controle geram alto desgaste (*jobstrain*) no trabalhador, favorecendo o adoecimento físico e psicológico<sup>19</sup>. Também é prejudicial a situação que conjuga baixas demandas e baixo controle (trabalho passivo), na medida em que podem gerar desinteresse e perda de habilidades<sup>17</sup>. Os quadrantes de menor risco à saúde do trabalhador são os referentes ao trabalho ativo e ao de baixa exigência.

A versão reduzida da *Job Stress Scale* possui 17 questões, cinco para avaliar a demanda psicológica do trabalho (variando de 5 a 20 pontos), seis para avaliar o controle sobre o trabalho (variando de 6 a 24 pontos) e seis para o apoio social (variando de 6 a 24 pontos). Cada dimensão gerou um escore por meio da soma dos pontos atribuídos a cada uma das perguntas, que foi dicotomizado em “baixo” e “alto” de acordo com a mediana.

Posteriormente, procedeu-se à interseção destes grupos para a definição dos quatro quadrantes do modelo demanda-controle: Alta exigência (alta demanda e baixo controle, correspondendo ao quadrante de maior exposição ao estresse ocupacional), trabalho passivo (baixa demanda e baixo controle), trabalho ativo (alta demanda e alto controle) e baixa exigência (baixa demanda e alto controle - situação ideal de trabalho).

Para a definição do apoio social, procedeu-se ao estabelecimento da mediana dos escores dessa dimensão, categorizando, posteriormente, em “alto” e “baixo” apoio social. Essa variável foi avaliada no grupo das referentes às características do trabalho.

Os dados foram organizados e analisados no programa SPSS® (Statistical Package of Social Sciences for Windows), versão 18.0. Para verificação de possíveis associações entre estresse ocupacional (considerando seus quatro quadrantes) e as demais variáveis, utilizou-se o teste qui-quadrado. Nos casos de significância estatística de até 10% no teste qui-quadrado, calculou-se o *odds ratio* ajustado pelo modelo de regressão logística múltipla, considerando a categoria “Baixa exigência” como padrão. O cálculo do *odds ratio* ajustado foi estimado para as categorias “traba-

lho ativo”, “trabalho passivo” e “alta exigência”, separadamente. O nível de significância final considerado foi de 5%.

O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo como complementação do estudo original.

## Resultados

Dos 525 bancários convidados para participar do estudo, 521 (99,3%) completaram todos os questionários, e, portanto, foram efetivamente incluídos nas análises.

O escore geral da dimensão demanda psicológica variou de 5 a 20, com mediana de 15, e o da dimensão controle, variou de 6 a 24 com mediana de 17. A partir da classificação dos trabalhadores bancários de acordo com a exposição ao estresse ocupacional segundo o modelo demanda-controle, verificou-se que a maioria foi classificada no quadrante de trabalho passivo (34,4%,  $n = 179$ ), considerado uma categoria de exposição intermediária ao estresse ocupacional, seguido do quadrante de trabalho de baixa exigência (26,3%,  $n = 137$ ) e trabalho ativo (20,5%,  $n = 107$ ). O quadrante considerado de maior risco para o estresse ocupacional apresentou o menor número de indivíduos (18,8%,  $n = 98$ ).

A Tabela 1 apresenta os valores absolutos e percentuais das variáveis socioeconômicas e demográficas segundo o total da amostra e os quadrantes de Karasek. Os resultados revelaram equilíbrio entre os sexos, com 51,4% ( $n = 268$ ) dos bancários sendo do sexo masculino, predominância de indivíduos na faixa etária entre 30 a 50 anos (61,6%,  $n = 321$ ), e de elevada escolaridade, uma vez que 74,1% ( $n = 386$ ) possuíam ensino superior ou pós-graduação. A maioria dos bancários era casada ou vivia com companheiro (64,3%,  $n = 335$ ) e pertencia a classe socioeconômica A ou B (55%,  $n = 289$ ). Com relação à raça/cor 58% ( $n = 302$ ) se declararam de cor branca. A escolaridade ( $p = 0,001$ ), a classe socioeconômica ( $p = 0,008$ ), e o estado civil ( $p = 0,015$ ) apresentaram associação estatisticamente significativa com os quadrantes.

Com relação às características do trabalho (Tabela 2), 55% ( $n = 236$ ) dos bancários desempenhavam suas funções na “unidade administrativa”, e a maior parte (73%,  $n = 381$ ) trabalhava no banco há mais de cinco anos. Em contrapartida, apenas 43% ( $n = 222$ ) relataram trabalhar na função atual há mais de cinco anos. Do total,

**Tabela 1.** Valores absolutos e percentuais das variáveis sociodemográficas segundo o total da amostra e os quadrantes do modelo demanda-controle em bancários da Grande Vitória (ES), Brasil.

Categoria	Quadrantes do modelo demanda-controle										p-valor*
	Total		Baixa exigência		Trabalho ativo		Trabalho passivo		Alta exigência		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sexo											0,164
Feminino	253	49%	60	44%	49	46%	99	55%	45	46%	
Masculino	268	51%	77	56%	58	54%	80	45%	53	54%	
Faixa etária											0,121
Até 30 anos	95	18%	27	20%	11	10%	43	24%	14	14%	
Entre 30 e 50 anos	321	62%	83	61%	74	69%	102	57%	62	63%	
Mais de 50 anos	105	20%	27	20%	22	21%	34	19%	22	22%	
Escolaridade											0,001**
1º e 2º Grau	135	26%	21	15%	16	15%	68	38%	30	31%	
Universitário	261	50%	74	54%	56	52%	88	49%	43	44%	
Pós-graduado	125	24%	42	31%	35	33%	23	13%	25	26%	
Raça/cor											0,159
Branca	302	58%	88	64%	66	62%	95	53%	53	54%	
Não Branca	219	42%	49	36%	41	38%	84	47%	45	46%	
Classe socioeconômica											0,008**
A+ B	289	55%	77	56%	73	68%	85	47%	54	55%	
C+ D	232	44%	60	44%	34	32%	94	53%	44	45%	
Estado Civil											0,015**
Casado/vive comp.	335	64%	95	70%	74	69%	96	54%	70	17%	
Solteiro	126	24%	26	19%	23	21%	60	34%	17	71%	
Sep./Divorc/Viúvo	59	11%	15	11%	10	9%	23	13%	11	11%	

\* Teste qui-quadrado. \*\* p &lt; 0,05.

59% (n = 309) trabalhavam mais de seis horas diárias e 66% (n = 343) dos bancários residiam na mesma cidade de trabalho. O baixo apoio social foi verificado em 52% (n = 269) da população avaliada. Houve diferenças estatisticamente significativas entre os quadrantes de Karasek e as variáveis cargo/função (p = 0,001), tempo de trabalho no banco (p = 0,038), horas diárias de trabalho (p = 0,001) e apoio social (p = 0,001).

A Tabela 3 apresenta os resultados da regressão logística múltipla, considerando as variáveis associadas aos quadrantes de Karasek na análise bivariada. Foram calculados os valores de *Odds Ratio* para as categorias trabalho ativo, trabalho passivo e alta exigência quando comparados com a categoria baixa exigência. Mantiveram-se associados aos quadrantes de Karasek, a escolaridade, o estado civil, o cargo/função, as horas diárias de trabalho, o tempo de trabalho no banco e o apoio social.

No grupo de variáveis socioeconômicas, a baixa escolaridade aumentou em 3,6 vezes a

chance (IC 1,64 – 8,28) dos bancários pertencerem ao quadrante de trabalho passivo. Com relação ao estado civil, ser casado ou viver com companheiro reduziu as chances de pertencer ao quadrante de trabalho ativo (Odds 0,46; IC 0,22-0,29) e trabalho passivo (Odds 0,35; IC 0,18 – 0,69). Ser separado, divorciado ou viúvo também reduziu as chances dos bancários pertencerem ao quadrante de trabalho ativo (Odds 0,34; IC 0,11 – 1,00).

No grupo de variáveis relativas às características do trabalho, desempenhar atividades nas agências bancárias aumentou em 2,55 vezes (IC 1,36 – 4,77) a chance de pertencer ao quadrante de maior desgaste e em 2 vezes (IC 1,10 - 3,68) a chance de pertencer ao quadrante de trabalho ativo. Os indivíduos com tempo total de trabalho no banco maior que cinco anos, apresentaram 3,32 vezes (IC 1,89 - 5,81) mais chance de pertencer ao trabalho passivo quando comparados aos bancários com menos de cinco anos. No que se refere às horas de trabalho, trabalhar até seis ho-

**Tabela 2.** Valores absolutos e percentuais das variáveis de trabalho segundo o total da amostra e os quadrantes do modelo demanda-controle em bancários da Grande Vitória (ES), Brasil.

Variável	Quadrantes do modelo demanda-controle										p-valor*
	Total		Baixa exigência		Trabalho ativo		Trabalho passivo		Alta exigência		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Cargo/função											0,001**
Unid. Adm.	285	55%	94	69%	59	55%	93	52%	39	40%	
Agência	236	45%	43	31%	48	45%	86	48%	59	60%	
Tempo de trabalho na função atual											0,103
Até 5 anos	299	57%	89	65%	53	50%	103	58%	54	55%	
Mais de 5 anos	222	43%	48	35%	54	50%	76	42%	44	45%	
Tempo Trabalho no banco											0,038**
Até 5 anos	140	27%	42	31%	18	17%	57	32%	23	23%	
Mais de 5 anos	381	73%	95	69%	89	83%	122	68%	75	77%	
Horas diárias de trabalho											0,001**
Até 6h	212	41%	38	28%	20	19%	110	61%	44	45%	
Mais de 6h	309	59%	99	72%	87	81%	69	39%	54	55%	
Reside na cidade de trabalho											0,485
Sim	343	66%	84	61%	73	68%	117	65%	69	70%	
Não	178	34%	53	39%	34	32%	62	35%	29	30%	
Apoio Social											0,001**
Baixo	269	52%	61	45%	69	64%	72	40%	67	68%	
Alto	252	48%	76	55%	38	36%	107	60%	31	32%	

\* Teste qui-quadrado. \*\* p &lt; 0,05.

ras diárias aumentou as chances de o indivíduo enquadrar-se no trabalho ativo. O baixo apoio social aumentou em mais do que o dobro as chances dos bancários pertencerem ao quadrante de trabalho de alta exigência (IC 1,45 - 4,56) e de trabalho ativo (IC 1,25 - 3,71), não estando associado, no entanto, ao quadrante de trabalho passivo.

## Discussão

Na presente investigação, constatou-se que um maior número de bancários, 179 (34,5%), situou-se no quadrante de trabalho passivo que, apesar de nocivo à saúde do trabalhador<sup>19</sup>, é considerado um quadrante de risco intermediário ao estresse. Estudo conduzido por Silva e Barreto<sup>15</sup> envolvendo 2500 trabalhadores de uma rede bancária brasileira, encontrou predomínio de bancários no quadrante de baixa exigência (n = 672, 32,7%), seguido pelo de alta exigência (n = 672,

32,7%) e trabalho ativo (n = 300, 14,6%). O quadrante de trabalho passivo foi aquele com menor número de bancários (n = 300, 14,6%).

Comparando-se com outras categorias profissionais, o predomínio do trabalho passivo também foi verificado em profissionais de enfermagem<sup>6,20,21</sup>, funcionários técnico-administrativos<sup>22</sup>, trabalhadores de empresas multinacionais da Malásia<sup>23</sup> e em médicos cirurgiões de hospitais da Alemanha<sup>24</sup>

O efeito negativo do trabalho passivo deve-se ao fato de que, por conjugar baixas demandas psicológicas e baixo controle, poderia levar a uma atrofia gradual no aprendizado e desenvolvimento de habilidades. A falta de desafios no trabalho e as rígidas restrições impediriam que o indivíduo pudesse utilizar suas próprias ideias para melhorar seu processo de trabalho, culminando a longo prazo com uma extrema desmotivação, insatisfação e redução na produtividade<sup>19</sup>.

O quadrante considerado de maior risco para o estresse ocupacional (alta exigência) foi o que

**Tabela 3.** Regressão logística múltipla, considerando as variáveis associadas aos quadrantes do modelo demanda-controle e a categoria de baixa exigência como padrão, em bancários da Grande Vitória (ES), Brasil.

Variável	Quadrantes do modelo demanda-controle											
	Trabalho ativo				Trabalho passivo				Alta exigência			
	p-valor	OR	LI IC95%	LS IC95%	p-valor	OR	LI IC95%	LS IC95%	p-valor	OR	LI IC95%	LS IC95%
Escolaridade												
1º e 2º grau	0,736	0,85	0,35	2,07	<b>0,002</b>	<b>3,69</b>	<b>1,64</b>	<b>8,28</b>	0,41	1,43	0,60	3,43
Universitário	0,771	0,91	0,48	1,70	0,252	1,45	0,76	2,78	0,27	0,68	0,34	1,36
Pós-graduado		1				1				1		
Estado Civil												
Casado/vive companh.	<b>0,047</b>	<b>0,46</b>	<b>0,22</b>	<b>0,99</b>	<b>0,002</b>	<b>0,35</b>	<b>0,18</b>	<b>0,69</b>	0,735	0,87	0,39	1,95
Separado/Divor./viúvo	<b>0,051</b>	<b>0,34</b>	<b>0,11</b>	<b>1,00</b>	0,143	0,50	0,20	1,27	0,526	0,70	0,23	2,12
Solteiro		1,00				1,00				1,00		
Classe Socioeconômica												
C + D + E	0,111	1,58	0,90	2,78	0,761	1,08	0,66	1,78	0,727	1,11	0,63	1,95
A + B		1,00				1,00				1,00		
Cargo/função												
Agência	<b>0,023</b>	<b>2,01</b>	<b>1,10</b>	<b>3,68</b>	0,475	1,22	0,70	2,13	<b>0,003</b>	<b>2,55</b>	<b>1,36</b>	<b>4,77</b>
Unid. Administrativa		1,00				1,00				1,00		
Tempo de trabalho no banco												
Mais de cinco anos	0,191	0,63	0,32	1,26	<b>0,000</b>	<b>3,32</b>	<b>1,89</b>	<b>5,81</b>	0,069	1,80	0,95	3,41
Até cinco anos		1,00				1,00				1,00		
Horas diárias de trabalho												
Até seis horas	<b>0,010</b>	<b>2,72</b>	<b>1,27</b>	<b>5,81</b>	0,169	1,59	0,82	3,06	0,228	1,58	0,75	3,32
Mais de seis horas		1,00				1,00				1,00		
Apoio Social												
Baixo	<b>0,006</b>	<b>2,16</b>	<b>1,25</b>	<b>3,71</b>	0,497	0,84	0,51	1,39	<b>0,001</b>	<b>2,57</b>	<b>1,45</b>	<b>4,56</b>
Alto		1,00				1,00				1,00		

LI: Limite inferior; LS: Limite superior; OR: Odds ratio; em negrito: valores estatisticamente significantes

apresentou menor número de bancários neste estudo. Estes resultados foram diferentes do esperado, tendo em vista que a realidade atual do trabalho bancário, caracterizado por rigorosas metas, concorrência acirrada, redução nos postos de trabalho, exigências de qualificação constante, intensificação e sobrecarga de tarefas e aumento do controle e pressão sobre os trabalhadores<sup>4,25</sup>, elevaria os riscos de estresse ocupacional nesta categoria profissional.

Deve-se destacar que o modelo demanda-controle avalia o risco de estresse centrado-se na forma de organização do trabalho<sup>17</sup>, não levando em consideração outros aspectos importantes no desenvolvimento e na percepção do estresse ocupacional, o que pode ter limitado uma avaliação mais ampla do nível de estresse da população estudada. Além disso, deve-se destacar que o estudo reflete apenas a realidade de uma rede bancária e, conseqüentemente, a forma como esta organiza

seus processos de trabalho, limitando, portanto, a generalização dos resultados encontrados.

Analisando-se as variáveis sociodemográficas após regressão logística, ser casado ou viver com companheiro, em relação ao solteiro, reduziu o risco dos indivíduos pertencerem às categorias intermediárias de estresse ocupacional, fato que reforça a idéia de que o apoio do companheiro pode atenuar o estresse<sup>26</sup>. O núcleo familiar atua, portanto, como suporte social, mediando à percepção dos indivíduos sobre os estressores ambientais<sup>27</sup>. Apesar disso, no presente estudo, ser separado ou divorciado também reduziu as chances de pertencer ao quadrante de trabalho ativo.

Ainda no grupo das variáveis sociodemográficas, possuir apenas o primeiro ou segundo grau aumentou em mais de três vezes a chance dos bancários pertencerem ao quadrante de trabalho passivo. Resultados semelhantes foram en-

contrados por outros autores em profissionais de enfermagem<sup>20,28</sup>.

Estes achados podem ser avaliados à luz das mudanças produtivas do setor bancário que acarretaram a elevação do nível de escolaridade exigido para a categoria, com consequente desqualificação dos funcionários com baixa escolaridade remanescentes<sup>29</sup>. Uma vez que o baixo nível de instrução apresenta-se associado ao baixo controle sobre as atividades desenvolvidas no ambiente laboral<sup>6</sup>, esta “marginalização” pode ter reduzido o número de atribuições destinadas a esses profissionais, ao mesmo tempo em que pode ter contribuído para a redução do controle sobre a execução das mesmas, fato que poderia justificar os resultados encontrados.

No que se refere às características do trabalho, desempenhar as atividades nas agências revelou-se como fator de risco ao estresse ocupacional, com aumento nas chances de pertencer ao trabalho de alta exigência e trabalho passivo. Deve-se considerar que nas agências bancárias da instituição avaliada há o predomínio das funções de gerente e caixa. Apesar de inerentes a toda a categoria bancária, estas funções caracterizam-se por contato mais direto com o público externo, maior exposição ao risco de assaltos, insultos e agressões físicas e à problemática e dificuldade das pessoas atendidas<sup>30,31</sup>. Além disso, as estratégias mercadológicas dos bancos impõem a estes trabalhadores, metas geralmente estabelecidas por níveis hierárquicos superiores, e não raramente consideradas inatingíveis, incluindo a necessidade de venda de produtos financeiros, o que aumenta consideravelmente a pressão imposta a estes trabalhadores, que nem sempre, apesar de todas as demandas a serem cumpridas, possuem controle suficiente sobre a forma de execução dos trabalhos<sup>30,31</sup>.

No caso dos gerentes, o maior controle sobre os processos de trabalho acaba sendo acompanhado pelo aumento de seus encargos e responsabilidades e, em consequência, a pressão emocional a que está submetido<sup>32</sup>. Assim, a liberdade proveniente do maior controle, acompanhada das grandes demandas às quais os gerentes são submetidos, pode agir como estressor e não como uma variável de satisfação no trabalho<sup>33</sup>.

O maior tempo de trabalho no banco elevou em 3,31 vezes o risco de pertencer ao quadrante de trabalho passivo quando comparado ao de baixa exigência. Era de se esperar que quanto maior o tempo no emprego, maior seria o aprendizado proveniente das experiências vivenciadas, o que tornaria o indivíduo mais bem preparado para

executar as tarefas de trabalho<sup>34</sup>, minimizando, conseqüentemente, as chances de pertencer a um quadrante nocivo à saúde, como o de trabalho passivo. No entanto, a incorporação constante de novas tecnologias no âmbito das atividades bancárias, e a contratação de pessoas cada vez mais qualificadas, provoca uma desqualificação dos funcionários mais antigos que apresentam dificuldades para ajustar-se a estas mudanças, tanto em nível tecnológico, quanto em termos de desempenho de funções<sup>32</sup>, o que poderia torná-los, mais estressados e mais susceptíveis ao desgaste, conforme demonstrando nos resultados encontrados.

Em relação às horas trabalhadas, uma jornada de até seis horas aumentou as chances dos bancários pertencerem ao quadrante de trabalho ativo. Deve-se considerar que a maior propensão ao estresse neste grupo comparado com o quadrante de menor exigência, pode ser devido à ausência de pausas ou tempo muito reduzido para descanso durante a jornada de trabalho. Estes intervalos, segundo Karasek e Theorell<sup>19</sup>, além da liberdade de ação, também atuam como mecanismos para aliviar as tensões durante o dia de trabalho. Apesar disso, trabalhar até seis horas não aumentou os riscos para o quadrante de trabalho passivo e de alta exigência, considerados mais prejudiciais à saúde quando comparado com os demais.

A influência da carga horária no desenvolvimento do estresse também pode estar relacionada às características das atribuições dos cargos/funções desempenhados pelos bancários que realizam até 6 horas, no entanto, este aspecto não foi avaliado neste estudo.

O importante papel desempenhado pelo apoio social, considerada a variável situacional mais bem conhecida contra a tensão de trabalho<sup>35</sup>, foi evidente no presente estudo. O baixo apoio social elevou em 2,55 vezes a chance dos bancários pertencerem ao quadrante de alta exigência. A capacidade preditiva desta variável na redução do estresse ocupacional também é consistente com outras pesquisas<sup>6,20,36</sup>.

A integração social, a confiança no grupo e a ajuda na realização das tarefas por parte de colegas e superiores, verificado em situações de alto apoio social, poderiam atuar como protetores dos efeitos do desgaste no trabalho sobre a saúde<sup>37</sup>, apresentando-se, portanto, como uma importante estratégia na redução da percepção dos níveis de tensão. De fato, maior concentração de cortisol, hormônio liberado em situações de estresse, foi encontrado em mulheres com baixo

apoio social<sup>38</sup>, fato que fortalece as evidências do efeito protetor advindo do mesmo.

Estudo conduzido por Noblet et al.<sup>39</sup>, revelou que nem todas as fontes de apoio social são preditores na redução da tensão do trabalho. Embora a família e os amigos possam ser capazes de fornecer apoio emocional valioso que auxilia o indivíduo a lidar com períodos mais exigentes, apenas as chefias, os colegas de trabalho e os subordinados são capazes de preparar ou fornecer a assistência necessária para reduzir efetivamente a carga de trabalho. Diferente dos achados de Sargent e Terry<sup>40</sup> que sugerem que diferentes fontes de apoio social, incluindo o suporte promovido fora do ambiente de trabalho, são importantes na atenuação dos efeitos negativos do trabalho com altos níveis de estresse.

Como limitações deste estudo, pode-se destacar o delineamento transversal, que não permite o estabelecimento de relação temporal entre os eventos estudados. Além disso, para as análises estatísticas deste artigo, utilizou-se o cálculo do Odds Ratio que não é apropriado para um estudo transversal. Apesar disso, é considerada a melhor medida de aproximação do risco neste tipo de estudo para o tipo de desfecho utilizado. O presente estudo foi conduzido com trabalhadores de um banco específico e, por isso, a generalização destes achados para outros colaboradores do setor financeiro ou para as demais categorias profissionais é limitada. Destaca-se ainda que o modelo demanda-controle, utilizado neste artigo para identificação do estresse, por focar-se predominantemente na forma como o trabalho é organizado, não capta todos os aspectos relativos à produção do estresse no trabalho. Por isso, tendo em vista a realidade complexa e subjetiva da percepção do estresse, sua compreensão pode ser ampliada com a utilização de metodologias que avaliem o estresse ocupacional levando em consideração a influência de outros aspectos, como

as características individuais, a sintomatologia somática e psicológica desenvolvida e as relações entre os esforços empregados no desenvolvimento das funções e as recompensas recebidas<sup>10,41,42</sup>. A avaliação de questões subjetivas também deve ser considerada, podendo ser de grande valia, a utilização de metodologias qualitativas como entrevistas individuais e grupos focais<sup>33</sup>.

### Considerações finais

No presente estudo, observou-se o predomínio de bancários no quadrante de trabalho passivo, considerado nocivo à saúde dos trabalhadores. Além disso, esta investigação reforça as evidências da associação entre variáveis sociodemográficas e características do trabalho com o estresse ocupacional avaliado segundo o modelo demanda-controle. Estiveram associados aos quadrantes de maior risco para o estresse ocupacional, considerando a categoria de baixa exigência como padrão, a baixa escolaridade, trabalhar nas agências bancárias, trabalhar no banco há mais de cinco anos, ter carga horária diária de trabalho de 6 horas e, principalmente, apresentar baixo apoio social. Ser casado/viver com companheiro ou ser separado/divorciado/viúvo quando comparado com os solteiros, apresentou-se associado à redução nos riscos de estresse ocupacional.

Os achados deste estudo podem servir como base teórica para a proposição de estratégias organizacionais que visem minimizar o estresse no trabalho e, conseqüentemente, o seu impacto sobre a saúde do trabalhador. É de suma importância, que estas estratégias tenham como pilar, a reestruturação dos processos, de modo a promover, sempre que possível, a autonomia do funcionário, a inexistência de demandas contraditórias, o equilíbrio no volume de tarefas a serem executadas e, imprescindivelmente, o fortalecimento do apoio social no ambiente de trabalho.

## Colaboradores

GB Petarli participou da concepção, análise e interpretação dos dados e redação do artigo. LB Salaroli e E Zandonade participaram da concepção, análise e interpretação dos dados, revisão crítica. NS Bissoli participou da concepção, pesquisa, revisão crítica.

## Agradecimentos

Os autores gostariam de agradecer a todos os funcionários do banco que colaboraram para este estudo e à instituição financeira que permitiu e financiou o desenvolvimento desta pesquisa.

## Referências

1. Brasil. Ministério da Saúde (MS). *Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília: MS; 2001.
2. Silva LS, Pinheiro TMM, Sakurai E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. *Cad Saude Publica* 2007; 23(12):2949-2958.
3. Jinkings N. Os trabalhadores bancários em face a reestruturação do capitalismo contemporâneo. *Cadernos de Pesquisa* 2001; 28:1-21.
4. Silva JL, Navarro VL. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2012; 20(2):226-234.
5. Campello JC. O Trabalho bancário e seus reflexos sobre a saúde. In: Fonseca TMG, organizador. *Modos de trabalhar, modos de subjetivar: tempos de reestruturação produtiva - um estudo de caso*. Porto Alegre: UFRGS; 2002.
6. Costa MAS. *O estresse no trabalho e a auto-avaliação da saúde entre os trabalhadores da enfermagem das unidades de urgências e emergências da Secretaria Municipal de Saúde de Campo Grande/MS*. [dissertação]. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca; 2010.
7. Costa JRA, Lima JV, Almeida PC. Stress no trabalho do enfermeiro. *Rev Esc Enferm* 2003; 37(3):63-71.
8. Paschoal T, Tamayo A. Validação da escala de estresse no trabalho. *Estudos de Psicologia* 2004; 9(1):45-52.
9. Siegrist J. Adverse effects of high-effort/low-rewards conditions. *J Occup Health Psychol* 1996; 1(1):27-41.
10. Lipp MEN. *Inventário de Sintomas de Stress para Adultos (ISSL)*. São Paulo: Casa do Psicólogo; 1998.
11. França LA, Rodrigues AL. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 4ª ed. São Paulo: Atlas; 2007.
12. Araújo TM, Graça CC, Araújo E. Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle. *Cien Saude Colet* 2003; 8(4):991-1003.
13. Sampaio RF, Coelho CM, Barbosa FB, Mancini MC, Parreira VF. Work ability and stress in a bus transportation company in Belo Horizonte, Brazil. *Cien Saude Colet* 2009; 14(1):287-296.
14. Salaroli LB, Saliba RAD, Zandonade E, Molina MCB, Bissoli NSB. Prevalence of metabolic syndrome and related factors in bank employees according to different defining criteria, Vitória/ES, Brazil. *Clinics* 2013; 68(1):69-74.
15. Silva LS, Barreto SM. Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. *BMC Public Health* 2010; 10:686-693.
16. Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP). *Critério de Classificação Econômica Brasil (CCEB)*. São Paulo: ABEP; 2003.
17. Alves MGM, Chor D, Faerstein E, Werneck GL, Lopes CS. Versão resumida "job stress scale": adaptação para o português. *Rev Saude Publica* 2004; 38(2):164-171.
18. Karasek R, Brisson C, Kawakami N, Houtman I, Bongers P, Amick B. The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *J Occup Health Psychol* 1998; 3(4):322-355.
19. Karasek R, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990.

20. Urbanetto JS, Silva PC, Hoffmeister E, Negri BS, Costa BEP, Figueiredo CEP. Estresse no trabalho da enfermagem em hospital de pronto-socorro: análise usando a Job Stress Scale. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2011; 19(5):1122-1131.
21. Silva AA, Souza JM, Borges FN, Fischer FM. Health-related quality of life and working conditions among nursing providers. *Rev Saude Publica* 2010; 44(4):718-725.
22. Alves MGM, Chor D, Faerstein E, Werneck GL, Lopes CS. Estresse no trabalho e hipertensão arterial em mulheres no Estudo Pró-Saúde: Estudo Pró-Saúde (Pro-Health Study). *Rev Saude Publica* 2009; 43(5):893-896.
23. Maizura H, Retneswari M, Moe H. Job strain among Malaysian office workers of a multinational company. *Occup Med (Lond)* 2010; 60(3):219-224.
24. Klein J, Frie KG, Blum K, Knesebeck O. Psychosocial stress at work and perceived quality of care among clinicians in surgery. *BMC Health Services Research* 2011; 11(109):1-8.
25. Segnini LRP. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. *Educ Soc* 1999; 20(67):185-211.
26. Montanholi LL, Tavares DMS, Oliveira GR. Estresse: fatores de risco no trabalho do enfermeiro hospitalar. *Rev Bras Enferm* 2006; 59(5):661-665.
27. Pinheiro FA, Gunther IA. Estresse ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. *Revista rPot Psicologia: Organizações e Trabalho* 2002; 2(2):65-84.
28. Araújo TM, Aquino E, Menezes G, Santos CO, Aguiar L. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. *Rev Saude Publica* 2003; 37(4):424-433.
29. Merlo ARC, Barbarini N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicol. Soc.* 2002; 14(1):103-122.
30. Jacques MGC, Amazarray MR. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. *Boletim da Saúde* 2006; 20(1):93-105.
31. Sznalwar LI. *Saúde dos bancários/organização*. São Paulo: Editora Grafica Atitude Ltda; 2011.
32. Larangeira SMG. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. *Educação e sociedade* 1997; 18(61):110-138.
33. Silva RR. Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cad. psicol. soc. trab* 2009; 12(1):123-135.
34. Borges SBJ, Gallo-penna EC. Estresse e suas implicações em um grupo de bancários. *FAZU em Revista* 2009; 6:121-192.
35. Bakker AB, Demerouti E. The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology* 2007; 22(3):309-328.
36. Leong C, Furnham A, Cooper C. The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations* 1996; 49(10):1345-1363.
37. Griep RH, Rotenberg L, Landsbergis P, Vasconcellos-Silva PR. Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem. *Rev Saude Publica* 2011; 45(1):145-152.
38. Evolahti A, Hultcrantz M, Collins A. Women's work stress and cortisol levels: a longitudinal study of the association between the psychosocial work environment and serum cortisol. *J Psychosom Res* 2006; 61(5):645-652.
39. Noblet A, Rodwell J, McWilliams J. The job strain model is enough for managers: No augmentation needed. *Journal of Managerial Psychology* 2001; 16(8):635-649.
40. Sargent LD, Terry DJ. The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work And Stress* 2000; 14(3):245-261.
41. Santos AFO, Cardoso CL. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. *Psicologia em Estudo* 2010; 15(2):245-253.
42. Silva LS, Barreto SM. Adaptação transcultural para o português brasileiro da escala effort-reward imbalance: um estudo com trabalhadores de banco. *Rev Panam Saude Publica* 2010; 27(1):32-36.

---

Artigo apresentado em 19/09/2014

Aprovado em 6/04/2015

Versão final apresentada em 8/04/2015