Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados

Ione Teresa Altermann Pozeczek Koltermann*, Elaine Tomasi*,
Bernardo Lessa Horta**, Annie Pozeczek Koltermann***

RESUMO**:** O estudo objetivou avaliar a prevalência de estresse ocupacional em trabalhadores bancários e investigar fontes estressoras do ambiente de trabalho. Estudo transversal, realizado em 2004, incluiu bancos estatais e privados de Pelotas e das cidades da região de cobertura do Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos Bancários (SEEB-Pel), com 650 bancários sindicalizados. Os dados foram coletados através do Inventário de Sintomas de Stress-Teste de Lipp (ISS), além de informações sócio-demográficas e das características do processo de trabalho. Foi possível entrevistar 502 (77%) bancários. No tocante ao estresse, 14,7% dos bancários encontravam-se na fase de alerta, 45,6% na fase de resistência e 18,1% na fase de exaustão. Os eventos estressores das categorias moderado e alto demonstraram associação significativa com todas as fases de estresse (p=0,00). Maiores níveis de estresse foram registrados para as mulheres, para os bancários com dependência de bebida de álcool, tabagistas e com maior carga horária de trabalho.

Descritores: Estresse ocupacional; Saúde dos trabalhadores; Riscos ocupacionais.

Occupational stress in bank workers: prevalenve and related factors

ABSTRACT: The study aimed to evaluate the prevalence of occupational stress in bank employees and investigate sources of stressful work environment. The cross-sectional study held in 2004 included state and private banks in the cities of Pelotas and region covered by Bank Workers' Union (Pel-SEEB), with 650 syndicalized bank workers. Data were collected using the Lipp Stress Symptom Inventory Test (ISS), and also socio-demographic information and characteristics of the work process. It was possible to interview 502 (77%) bank. With regard to stress, 14.7% of the bank were in the alert phase, 45.6% in the phase of resistance and 18.1% at the stage of exhaustion. The stressful events of moderate and high categories showed significant association with all stages of stress (p = 0.00). Higher stress levels were recorded for women, for bank workers who are dependent on drinking alcohol, smokers and the ones who have more workload.

Descriptors: Occupational stress; Workers health; Occupational risks.

* Mestre em Saúde e Comportamento pela Universidade Católica de Pelotas (UCPel), Pelotas, RS, Brasil.
** Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia, Universidade Federal de Pelotas (UFPel), Pelotas, RS, Brasil.
*** Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), docente do Curso de Odontologia do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), Santa Maria, RS, Brasil.

Introdução

Sabe-se da importância que o trabalho ocupa na vida das pessoas como fator relevante na formação da identidade e na inserção social. Considera-se que o bem-estar adquirido pelo equilíbrio entre as expectativas em relação à atividade profissional e sua concretização é um dos fatores que constituem a qualidade de vida[1,2].

O trabalho é essencial para a vida humana, mas é também fonte de múltiplos riscos à saúde dos trabalhadores entre eles o estresse ocupacional é um dos riscos que compromete o bem-estar do indivíduo.

Suportes afetivos e sociais que os indivíduos recebem durante seu percurso profissional e uma relação satisfatória e harmoniosa com a atividade de trabalho é fundamental para o desenvolvimento nas diferentes áreas da vida humana[2]. A fragilidade emocional provocada pela falta de tais suportes pode trazer grande sofrimento, e esse reflexo atua tanto na vida privada como no campo das relações de trabalho[3]. O trabalhador, ao sentir-se sem alternativa de compartilhar suas dificuldades, tende a aumentar sua tensão emocional, o que consequentemente pode levar ao surgimento do estresse ocupacional[1,2].

Selye, citado por Lipp, em 1936 identificou o estresse como uma síndrome que apresentava profundas correlações com o estado de saúde física e mental, bem como o adoecimento dos indivíduos, a qual chamou de "*síndrome geral de adaptação*". Foi o primeiro autor a conceituar o estresse distinguindo suas formas positivas e negativas. O mesmo autor refere que o processo de estresse desencadeia-se em três fases: *alerta, resistência e exaustão*.[4]

Na fase de alerta, o organismo prepara-se para a reação de luta ou fuga, ajustando o corpo e a mente à autopreservação; na fase de resistência, o organismo tenta se adaptar, mas se o estressor é de longa duração, após um tempo sem efeitos positivos, entram em cena sintomas como o desgaste e o cansaço. Já, na fase de exaustão, caracterizada pelo estresse contínuo e pela incapacidade da pessoa em lidar com a situação, ocorre esgotamento das energias disponíveis e do próprio organismo, culminando no aparecimento de doenças mais sérias, resultando na interrupção das atividades da pessoa.[4,5]

Estresse no trabalho

O estresse ocupacional entendido como estresse no trabalho representa risco para o bem estar físico e emocional e tem sido motivo de vários estudos nos mais diferentes setores produtivos, tais como profissionais de saúde[6,7], estudantes[8], trabalhadores do transporte urbano[9], executivos[10], magistrados da justiça[11], agentes penitenciários[12], bancários[13, 14, 15, 16, 17] e outros.

Para atender a demanda e atingir metas por exigência de um mercado competitivo, as organizações necessitam cada vez mais administrar mudanças em seu ambiente organizacional. Estudos têm relatado que eventos como carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório[12], sobre carga de trabalho doméstico, velocidade rápida no trabalho e descontentamento no trabalho[14], diferenças de caixa e agressões dos clientes[15], pressão e cobranças por resultados, quadro de funcionários aquém das necessidades da

instituição que leva ao acúmulo de funções[18], representam situações de sofrimento e consequentemente pode levar ao estresse. Segundo Xavier[19], o processo de trabalho bancário pode levar à depressão, manifestada através de tristeza, baixa auto-estima, ansiedade, comprometimento do humor, do pensamento, da conduta e comportamento suicida.

O estresse é importante para a realização de qualquer atividade e a sua total ausência, assim como seu excesso, podem ser prejudiciais à saúde[2]. O prolongamento de situações de estresse pode determinar um quadro patológico, originando distúrbios com sintomas físicos e emocionais como esquecimento, irritação, ansiedade[3], perda de apetite, dificuldade de desligar-se[16], tensão muscular, sensação de desgaste físico, cansaço constante[6], sensibilidade excessiva e pensamento recorrente[8].

Também pode contribuir para a etiologia como ação desencadeadora ou agravante de várias outras doenças como hipertensão arterial essencial, úlceras gastroduodenais, psoríase, vitiligo, retração de gengivas[4]. Lev[i20] cita que o estresse relacionado ao trabalho seja um fator determinante da síndrome metabólica representado por uma combinação de acúmulo de gordura abdominal, diminuição na sensibilidade celular à insulina, dislipidemia e aumento na pressão sangüínea.

Na I Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde, 1986, no Canadá, houve consenso em torno de uma nova concepção de saúde, que pudesse responder à emergente complexidade dos problemas de saúde da atualidade; a doença não é mais vinculada apenas a um determinado agente ou grupo de agentes, mas produto de um conjunto multifatorial de elementos, dentre os quais se destacam as condições e modos de vida e trabalho. Neste contexto, a Vigilância em Saúde do Trabalhador aponta para a necessidade de se integrar de forma mais efetiva às ações de promoção da saúde, a fim de se afirmar a essa nova concepção de atuação em Saúde Pública[21].

Assim, tentando contribuir para este debate, o presente estudo sobre o trabalho bancário teve como objetivo estimar a prevalência de estresse ocupacional em trabalhadores bancários e investigar sua associação com as características do processo do trabalho, as características demográficas e comportamentais, além de caracterizar e quantificar o efeito dos eventos estressores na atividade bancária sobre o estresse.

Metodologia

Realizou-se estudo transversal, entre maio e dezembro de 2004, em instituições bancárias (estatais e privadas) das cidades de cobertura do sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos Bancários de Pelotas (SEEB- Pel), constituído por: Pelotas, Piratini, Pedro Osório, Canguçu, Jaguarão, Arroio Grande, Capão do Leão, Herval, Santana da Boa Vista e Morro Redondo. De acordo com o Sindicato, existiam 650 bancários em atividade na região, por ocasião da coleta de dados.

A coleta de dados nas agências bancárias foi realizada em horários previamente estipulados pela administração. Após o esclarecimento e informações sobre os objetivos do estudo, os questionários foram distribuídos aos bancários. Foi destacada a não obrigatoriedade da participação no estudo, além de garantir o sigilo das informações. A devolução dos questionários foi feita aos pesquisadores no período médio de uma semana, em envelopes lacrados.

Além das informações sociodemográficas - idade, sexo, escolaridade - foram estudadas características comportamentais - tabagismo, dependência de bebida alcoólica, medida pelo teste CAGE[22] e as características do processo do trabalho - tipo de banco, cargo, horas de trabalho e atividade.

Para a caracterização das fontes e/ou eventos estressores na atividade e no ambiente organizacional, utilizaram-se um inventário com 24 itens construído para tal propósito, a partir de outros estudos (Sindicato dos Bancários de Porto Alegre[23], Xavier[19], Margis[24], Mompó[25]). Para a análise, uma nova variável foi criada agrupando-se as fontes/eventos em três grupos, de acordo com sua distribuição de freqüência: considerou-se categoria baixa quem assinalou até sete itens, categoria moderada quem assinalou entre oito e quinze itens e categoria alta quem assinalou 16 itens ou mais.

Para a avaliação de estresse, utilizou-se o Inventário de Sintomas de Stress (ISS), validado por Lipp[26,4]. O ISS permite diagnosticar se a pessoa tem estresse, em que fase do processo se encontra (alerta, resistência e exaustão) e se sua sintomatologia é mais típica da área somática ou cognitiva[8]. Ele tem sido utilizado em outros estudos (Nacarato[27], Girardello[28], CASSI[29], Nunes[17]), é de fácil aplicação e é composto por três quadros, cada um se referindo a uma das fases do processo de estresse, de acordo com o modelo trifásico de Selye. O respondente é solicitado a indicar se tem tido o sintoma especificado em cada quadro e a classificação de seu nível de estresse ocorre da seguinte forma: sete itens ou mais no Quadro I significam que se encontra em fase de alerta; quatro itens ou mais no Quadro II significam que se encontra na fase de resistência e nove itens ou mais no Quadro III correspondem à fase de exaustão.

O estudo piloto foi realizado com 11 bancários que faziam parte da diretoria do Sindicato dos Bancários. A digitação dos dados foi feita utilizando-se o programa EPI-INFO 6.04, em estrutura para a entrada de dados com limites tanto para as variáveis quantitativas quanto qualitativas, para evitar erros na amplitude e consistência dos dados. Todos os questionários foram duplamente digitados e os arquivos foram comparados para detecção de erros. O arquivo final foi convertido para o programa SPSS 8.0 for Windows.

Uma primeira análise tomou como desfecho o estresse se o bancário pontuou alguma fase das três acima referidas, visto que o mesmo sujeito poderia pontuar em mais de uma fase. Uma segunda análise foi realizada tomando-se como variáveis dependentes as três fases do Inventário de Sintomas de Stress, separadamente.

A associação entre as variáveis foi verificada através do teste do qui-quadrado e foram calculadas as razões de prevalência (RP), com seus respectivos intervalos de confiança de 95% (IC95%).

Resultados

Foram entrevistados 502 (77%) bancários. As perdas foram principalmente devidas a recusas da totalidade de bancários de três agências e os demais motivos foram férias e por falta de devolução dos questionários preenchidos no prazo estipulado. A taxa de não resposta foi maior nos estabelecimentos públicos (26%) do que nos privados (11%). Do total dos

entrevistados, quase 80% trabalhavam em Pelotas. Nos demais municípios, observaram-se uma concentração de bancários em instituições públicas (96% contra 70% em Pelotas).

Com relação ao sexo, 58% da amostra eram do sexo masculino e 29% estavam na faixa entre 42 a 46 anos. Quanto à escolaridade 37% possuíam 3° grau e 8% possuía pós-graduação. Dos entrevistados, 22% faziam uso de tabaco e 6% apresentou CAGE positivo (Tabela 1).

Dos bancários entrevistados, 68% eram escriturários e menos de 10% referiu desempenhar outra atividade profissional. No banco em que trabalhavam 86% realizavam atividades de atendimento ao público. Praticamente 40% da amostra era bancário há 20 anos ou mais e 63% trabalhavam mais de seis horas por dia (Tabela 1).

Tabela 1 — Distribuição da amostra de acordo com características demográficas, comportamentais e do processo de trabalho em bancários da zona sul do RS, 2004 (n=502).

Variável	n	%
Sexo		
Masculino	n291	58,0
Feminino	211	42,0
Idade (anos)		
20 a 34	135	26,9
35 a 41	117	23,3
42 a 46	144	28,7
47 a 59	106	21,1
Escolaridade		
1º grau	14	2,8
2º grau	265	52,8
3º grau	183	36,5
Pós-graduação	40	8,0
Tabagismo		
Sim	109	22,1
Não	384	77,9
CAGE +		
Sim	30	6,0
Não	472	94,0
Cidade		
Pelotas	392	78,0
Outra	110	22,0

Tempo de bancário		
Até 9	126	25,0
10 a 19	176	35,0
20 ou mais	200	40,0
Outra atividade profissional		
Sim	42	8,0
Não	460	92,0
Horas de trabalho / dia		
6	183	37,0
7-8	265	53,0
Mais de 8	45	10,0
Atividade		
Só atende público	396	79,0
Só interna	71	14,0
Ambas	35	7,0
Cargo		
Escriturário	339	68,0
Comissionado	163	32,0
Escore de eventos estressores		
Baixo (até 7)	249	49,6
Moderado (8 a 15)	189	37,6
Alto (16 ou mais)	64	12,7
Total	502	100,0

De acordo com o relato de eventos estressores, a amostra ficou assim distribuída: 49% na categoria baixa, 38% na categoria moderada e 13% na categoria alta.

Entre os eventos mais relatados como estressores na atividade e ambiente organizacional do bancário pode-se destacar: pressão ou cobrança da chefia / exigência de metas (65%); possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores (58%); insuficiência de pessoal (53%); preocupação com a avaliação do desempenho e ascensão (50%); acúmulo de funções e de responsabilidade (49%); necessidade de seguir ordens do banco contrárias a interesse próprio ou de clientes (47%); pressão do cliente (45%); risco de assaltos (44%).

Na avaliação do estresse, verificou-se que 47% da amostra apresentavam alguma sintomatologia típica de estresse. Quando examinados separadamente, obteve-se 15% na fase de alerta, 46% na fase de resistência e 18% na fase de exaustão, uma vez que a mesma pessoa poderia pontuar em mais de uma fase.

A Tabela 2 apresenta as prevalências de sintomas característicos da fase de resistência. Quase metade dos bancários queixou-se de desgaste físico e problemas de memória e cerca de

um terço referiu cansaço, irritabilidade e sensibilidade emotiva em excesso.

Tabela 2 — Prevalência de sintomas de estresse característicos da fase de resistência em bancários. Pelotas, RS, 2004 (n=502).

Sintoma	%
Sensação de desgaste físico constante	43,4
Problemas com a memória, esquecimentos	41,4
Cansaço constante	37,6
Irritabilidade excessiva	31,2
Sensibilidade emotiva excessiva	28,0
Mal-estar generalizado, sem causa específica	27,4
Pensamento constante sobre um só assunto	26,0
Formigamento nas extremidades	24,0
Mudança de apetite	23,4
Gastrite prolongada	22,4
Dúvidas quanto a si próprio	21,4
Tontura, sensação de estar flutuando	20,6
Diminuição da libido	20,0
Aparecimento de problemas dermatológicos	19,0
Hipertensão arterial	14,0

A Tabela 3 apresenta as análises do estresse como um todo. Destacaram-se associações significativas com sexo feminino, tabagismo, CAGE positivo, maior jornada de trabalho, cargo ocupado no banco e eventos estressores.

Tabela 3 — Prevalência de estresse de acordo com características demográficas, comportamentais e do processo de trabalho em bancários da zona sul do RS, 2004 (n=502).

Variável	Prevalência de Estresse (%)	RP (IC95%)	p-valor
Sexo			
Masculino	41,6	Referência	0,008
Feminino	54,0	1,30 (1,08-1,56)	
Idade (anos)			
20 a 34	43,0	Referência	0,308*
35 a 41	46,2	1,07 (0,82-1,42)	
42 a 46	50,0	1,16 (0,90-1,50)	
47 a 59	48,1	1,12 (0,85-1,48)	

Escolaridade			
2º grau	48,7	1,10 (0,91-1,33)	0,378
3º grau ou Pós-graduação	44,4	Referência	
Tabagismo	z		
Sim	56,0	1,29 (1,05-1,57)	0,028
Não	43,5	Referência	
CAGE +			
Sim	73,3	1,63 (1,28-2,06)	0,005
Não	45,1	Referência	
Cidade			
Pelotas	45,2	Referência	0,194
Outra	52,7	1,17 (0,95-1,44)	
Tempo de bancário (anos)			
Até 9	42,1	Referência	0,291*
10 a 19	48,3	1,15 (0,89-1,48)	
20 ou mais	48,5	1,15 (0,90-1,48)	
Outra atividade profissional			
Sim	35,7	Referência	0,179
Não	47,8	1,34 (0,88-2,03)	
Horas de trabalho dia			
6	43,7	Referência	0,044*
7-8	44,5	1,02 (0,82-1,26)	
Mais de 8	66,7	1,52 (1,17-1,99)	
Atividade			
Só interna ao banco	38,0	Referência	0,257
Só atende público	48,0	1,26 (0,92-1,73)	
Ambas	51,4	1,35 (0,87-2,10)	
Cargo			
Escriturário	50,7	1,31 (1,05-1,64)	0,014
Comissionado	38,7	Referência	
Escore de eventos estressores			

Baixo (até 7)	29,7	Referência	0,000*
Moderado (8 a 15)	58,2	1,96 (1,56-2,46)	
Alto (16 ou mais)	79,7	2,68 (2,14-3,37)	
Total	46,8	--	--

*p-valor para tendência linear

As Tabelas 4 e 5 apresentam as análises das três fases do estresse separadamente. As variáveis que se associaram significativamente com a fase de alerta foram: trabalhar mais de oito horas por dia (p=0,04), relato de categoria de eventos estressores moderada e alta, ambas com p=0,00, tabagismo com 58% e bancários que faziam ambos atendimento, interno e ao público, com 2,5 vezes mais de ter sintomas de estresse comparados com atividade somente interna.

Quem apresentou significativamente mais sintomas de resistência foram as mulheres (37% a mais do que os homens), os fumantes (28% a mais do que os não fumantes), os dependentes de bebidas alcoólicas – CAGE positivo (59% a mais do que os não dependentes). Da mesma forma, quem trabalhava mais de oito horas por dia teve 46% a mais de sintomas de resistência comparado com os de menor jornada de trabalho (p=0,03). Comparados com os funcionários comissionados, os escriturários apresentaram quase 40% mais de sintomas - RP=1,39 (IC95% = 1,10-1,75). Também os bancários que referenciaram categorias de fontes / eventos estressores alta e moderada apresentaram significativamente cerca de duas vezes mais sintomas nesta fase do estresse.

As variáveis significativamente associadas com os sintomas da fase de exaustão foram: CAGE positivo, jornada diária de mais de 8 horas, desempenho de atividades internas e de atendimento ao público, além das categorias moderada e alta de fontes/eventos estressores. Todas estas associações foram significativas ao nível de p=0,00.

Tabela 4 — Prevalência (%) da Fase de Alerta, Resistência e Exaustão de acordo com características demográficas e comportamentais em bancários da zona sul do RS, 2004 (n=502).

Variável	Alerta			Resistência			Exaustão		
	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor
Sexo									
Masculino	13,7	Referência		39,5	Referência		15,1	Referência	
Feminino	16,1	1,17 (0,77-1,79)	0,54	54,0	1,37 (1,23-1,65)	0,00	22,3	1,47 (1,02-2,13)	0,05
Idade (anos)									
20 a 34	14,1	Referência		40,7	Referência		12,6	Referência	
35 a 41	15,4	1,09 (0,60-1,98)	0,91	45,3	1,11 (0,84-1,48)	0,55	21,4	1,70 (0,97-2,98)	0,09
42 a 46	13,9	0,99 (0,55-1,77)	0,96	50,0	1,23 (0,95-1,59)	0,15	18,8	1,49 (0,85-2,61)	0,21
47 a 59	16,0	1,14 (0,62-2,08)	0,81	46,2	1,13 (0,85-1,51)	0,47	20,8	1,65 (0,92-2,94)	0,13
Escolaridade									
1º grau	28,6	1,99 (0,82-4,84)	0,29	57,1	1,33 (0,82-2,14)	0,45	21,4	1.17 (0,41-3,30)	0,94
2º grau	14,3	1,00 (0,65-1,54)	0,90	47,2	1,10 (0,90-1,34)	0,41	17,7	0,96 (0,66-1,41)	0,95
3º grau ou Pós-graduação	14,3	Referência		43,0	Referência		18,4	Referência	
Tabagismo					1,28 (1,04-1,57)	0,04			
Sim	20,2	1,58 (1,00-2,50)	0,07	54,1	Referência		22,0	1,34 (0,88-2,04)	0,23
Não	12,8	Referência		42,4			16,4	Referência	
CAGE +					1,59 (1,23-2,05)	0,01			
Sim	26,7	1,91 (1,01-3,60)	0,10	70,0	Referência		40,0	2,39 (1,48-3,87)	0,00
Não	14,0	Referência		44,1			16,7	Referência	

Tabela 5 — Prevalência (%) da Fase de Alerta, Resistência e Exaustão de acordo com características do processo de trabalho e eventos estressores em bancários da zona sul do RS, 2004 (n=502).

Variável	Alerta			Resistência			Exaustão		
	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor	Prevalência	RP (IC95%)	p-valor
Horas trabalho / dia									
6	9,8	Referência		42,6	Referência		13,1	Referência	
7-8	16,2	1,65 (0,98-2,77)	0,07	43,8	1,03 (0,83-1,28)	0,89	18,1	1,38 (0,88-2,17)	0,20
Mais de 8	22,2	2,26 (1,12-4,55)	0,04	62,2	1,46 (1,10-1,94)	0,03	33,3	2,54 (1,46-4,43)	0,00
Atividade									
Só interna	9,9	Referência		38,0	Referência		15,5	Referência	
Só público	14,6	1,49 (0,71-3,12)	0,38	46,5	1,22 (0,89-1,67)	0,24	16,4	1,06 (0,59-1,91)	0,98
Ambas	25,7	2,61 (1,06-6,42)	0,06	51,4	1,11 (0,79-1,55)	0,69	42,9	2,61 (1,68-4,06)	0,00
Cargo									
Escriturário	14,7	1,00 (0,64-1,57)	0,90	50,1	1,39 (1,10-1,74)	0,00	17,7	0,93 (0,63-1,38)	0,81
Comissionado	14,7	Referência		36,2	Referência		19,0	Referência	
Escore de eventos estressores									
Baixo (até 7)	4,4	Referência		28,9	Referência		8,4	Referência	
Moderado (8 a 15)	19,6	4,43 (2,32-8,45)	0,00	57,1	1,98 (1,57-2,49)	0,00	20,1	2,38 (1,45-3,92)	0,00
Alto (16 ou mais)	40,6	9,20 (4,80-17,60)	0,00	76,6	2,65 (2,09-3,36)	0,00	50,0	5,95 (3,68-9,55)	0,00

RP= Razão de prevalências e Intervalo de Confiança de 95%

Discussão

Uma vez que o percentual de não-respondentes foi elevado (23%), pode ter ocorrido um viés de seleção. Bancários que não responderam o questionário poderiam apresentar outros resultados, com relação ao estresse, do que aqueles que participaram do estudo.

A prevalência de sintomas de estresse neste estudo foi de 47%, inferior à encontrada por Donato e cols.[16] na mesma categoria de trabalhadores (57%), e por Lipp & Tanganelli[11], entre magistrados (71%), e similar por Morais e cols.[6], entre profissionais de saúde (47%).

As mulheres apresentaram mais sintomas de estresse nas fases de resistência e de exaustão, o que está de acordo com os achados de Fernandes e cols.[12], Calais e cols.[8] e Nunes[17]. Além das tarefas e exigências que as mulheres enfrentam no seu cotidiano, relativas a aspectos pessoais, biológicos, papéis sociais na família, o trabalho bancário parece também implicar em maiores cargas estressoras.

O achado de 6% de positividade no teste CAGE entre os bancários entrevistados foi cerca do dobro do que encontrado por Primo & Stein[30] (2,5%) e Almeida & Coutinho[31] (3%), ambos em estudos de base populacional. A positividade no CAGE em nossa amostra associou-se significativamente com as fases de resistência e exaustão, o que pode ser relacionado às características da atividade laboral. De acordo com Camargo e cols.[32], alguns tipos de trabalho são considerados fatores psicossociais de risco para o alcoolismo crônico. Entre eles, os que envolvem atividades em que a tensão resulta de altas exigências cognitivas, havendo grande densidade da atividade mental, como em repartições públicas, estabelecimentos bancários e comerciais.

Os bancários fumantes representaram 22% da amostra, proporção inferior à relatada por Griep e cols.[33], de 29% entre bancários, e similar à referida por Barros & Nahas[34] entre trabalhadores da indústria em Santa Catarina (21%), apesar de ainda menor do que a encontrada em estudos de base populacional, em torno de 35% por Moreira e cols.[35]. Ainda assim, o tabagismo esteve significativamente associado ao estresse entre os bancários, principalmente nas fases de alerta e resistência.

Tanto os hábitos de fumar quanto a dependência de bebida alcoólica foram mais prevalentes nos homens, o que está de acordo com Barros & Nahas[34], que definiram um perfil bidimensional: nos homens, os comportamentos de risco mais prevalentes tomam a forma de risco direto ou ativo (fumar, abuso de bebidas alcoólicas) e, nas mulheres, tomam a forma de risco indireto ou passivo (inatividade física, estresse).

Apesar de a jornada de trabalho bancário ser constituída de seis horas diárias, em nossa amostra ela foi referida somente por 37% dos trabalhadores e trabalhar mais de oito horas por dia esteve positivamente associado com todas as fases do estresse. Da mesma forma, quem trabalhava em ambas as atividades, de atendimento ao público e expediente interno, apresentou mais sintomas de estresse, tanto na fase de alerta, quanto na fase de exaustão. A jornada e a atividade se comportaram como importantes marcadores de estresse no trabalho bancário, a exemplo do que foi destacado em outras atividades laborais como Fernandes e cols.[12] e Seifert e cols.[13].

Como esperado, a maior percepção dos bancários sobre eventos estressores no ambiente de trabalho, associou-se muito significativamente ao estresse, em todas as suas fases. Quanto maior o número de eventos citados, maior a prevalência de estresse. Tais achados podem ser corroborados por Seifert e cols.[13] e Sousa e cols.[14].

Rossi[36], investigando diferenças de gênero em fatores estressores entre diferentes profissionais, identificou proporções relevantes de referência em 18 fatores, o que lhe permitiu inferir que o estresse é uma realidade presente na saúde ocupacional.

Considerações finais

Neste estudo detectou-se uma alta prevalência de estresse ocupacional entre os trabalhadores bancários, e estes achados poderão sugerir mudanças no ambiente organizacional com possibilidades de uma atividade bancária com significado importante, com reconhecimento profissional, valorizando as competências, pois trabalhadores atuando em locais que lhes são interessantes agregam valores produtivos tanto na esfera pessoal como organizacional.

As organizações em todo o mundo estão vivenciando níveis de incerteza ocasionados por fatores como inquietações política, manipulação governamental com relação à dinâmica comercial e terrorismo. Como conseqüência em se operar em ambientes imprevisíveis ocasionou o aumento do uso de modificações da força de trabalho, como terceirização e as demissões. Mudanças estas que ocorrem em uma velocidade cada vez maior e as organizações em competição buscam um trabalho em menor tempo com mais eficiência. Essa incerteza no mundo do trabalho faz com que ocorra a insuficiência de pessoal e com isso os trabalhadores acumulam funções e aumentam sua carga de horas de trabalho em função da pressão dos clientes e da chefia em atingir cada vez mais metas e tende a se manifestar o estresse ocupacional.

Através de um gerenciamento sistemático do ambiente do trabalho realizado entre as partes envolvidas e coordenado por um serviço de saúde ocupacional vinculado à empresa representado por profissionais da área de saúde, defende-se um ambiente organizacional assertivo, com resolução de problemas, com incentivos, trabalho permanente, relações interpessoais com objetividade e cooperação, encaminhando para a humanização do trabalho e assim minimizando a lacuna causada pelo o estresse uma vez que este determina um alto preço em termos psicológicos, físicos e organizacionais.

Colaboração

Koltermann ITAP, Tomasi E, Horta BL, trabalharam na pesquisa, coleta de dados, delineamento, análise e interpretação dos dados e redação do artigo. Koltermann AP colaborou na sua revisão crítica e aprovação da versão a ser publicada.

Apoio: Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos Bancários de Pelotas (SEEB-Pel)

Referências

1. Lennart LMD. O guia da comissão européia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. Em Rossi NA: Stress e Qualidade de Vida no Trabalho. Perspectivas Atuais da Saúde Ocupacional. São Paulo: Atlas; 2005. p.167-81.

2. Abreu KL, Ramos ISL, Baumgardt R A, Kristensen CH. Estresse ocupacional e síndrome de burnout no exercício profissional da Psicologia. Psicol Cienc e Prof 2002; 22(2):22-29.

3. Gazzotti AA, Vasques-Menezes I. Suporte afetivo e o sofrimento psíquico em Burnout. Em: Codo W. Educação: Carinho e trabalho. 3a ed. Rio de Janeiro: Vozes; 1999. p.261-66.

4. Lipp MEN. Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. 2a ed. Campinas, SP: Papirus; 2001. p.304.

5. Malagris LEN. Qualidade de vida e estresse. Cad Psicol da SBP 2000; 1(1):19-26.

6. Morais PC, Costa RSC, Araújo MRGL, Donato BY. Incidência de stress em profissionais da área da saúde. Anais I Congresso Norte-Nordeste de Psicologia. V Semana Baiana de Psicologia. Salvador. Bahia. 27- 30 de Maio de 1999. Acesso: 9/9/2004. Disponível em: http://www.ufba.br/conpsi/conpsi1999/painéis

7. Weinberg A, Creed F. Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. The Lancet 2000 feb 12; 355(9203):533-37.

8. Calais SL, Andrade LM, Lipp MEN. Diferenças de sexo e escolaridade na manifestação de stress em adulto jovem. Psico Reflex Crít. 2003;16(2):257-63.

9. Sampaio RF, Coelho CM, Barbosa FB, Mancini MC,Parreira VF.Work adility and stress in a bus transportation company in Belo Horizonte, Brazil. Cienc Saúde Colet 2009:14(1):287-96.

10. Guic E, Bilbao M A, Bertin C. Estrés laboral y salud em una muestra de ejecutivos chilenos. Rev Médica de Chile. 2002; 130(10):1101-12.

11. Lipp MEN, Tanganelli MS. Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferenças entre homens e mulheres. Psicol Reflex Crít. 2002;15(3):537-48.

12. Fernandes RCP, Neto AMS, Sena GM et. al. Trabalho e cárcere: um estudo com agentes penitenciários da Região Metropolitana de Salvador, Brasil. Cad Saúde Pública. 2002;18(3):807-16.

13. Seifert AM, Messing K, Dumais L. Star wars and strategic defense initiatives: work activity and healty symptoms of unionized bank tellers during work reorganization. International Journal of Health Services 1997;27(3):455-77.

14. Sousa FM, Messing K, Menezes PR, Cho HJ. Chronic fatigue among bank workers in Brazil. Occupation Medicine (Lond). 2002;52(4):187-94.

15. Palacios M, Duarte F, Câmara VM. Trabalho e sofrimento psíquico de caixas de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro. Cad Saúde Pública. 2002;18(3):843-51.

16. Donato YB, Almeida EM, Diniz EM et.al. Caracterização dos níveis de stress em bancários da cidade de João Pessoa - PB. Anais I Congresso Norte-Nordeste de Psicologia. V Semana Baiana de Psicologia. Salvador. Bahia. 27- 30 de Maio de 1999. Acesso: 5/11/2003. Disponível em: http://www.ufba.br/conpsi/conpsi1999/paineis.

17. Nunes NA, Molina FB, Zola TRP, Lauris JRP, Nunes OBC. Avaliação do nível de estresse emocional em bancários de Cafelândia/SP e percepção de sintomas bucais. Rev. Fac. Odontol. Lins, Piracicab. 2005;17(1): 23-32.

18. Pereira LZ, Braga CD, Marques AL. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. Rev Ciências da Administração. 2008:10(21)175-96.

19. Xavier EP. Um minuto de silêncio. Réquiem aos bancários mortos no trabalho. Edição do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. 1998. p.110.

20. Levi L. O guia da comissão ao trabalho européia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. Em: Stress e qualidade de vida no trabalho. Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas; 2005. p. 167-181.

21. Alves RB. Vigilância em saúde do trabalhador e promoção da saúde: aproximações possíveis e desafios. Cad Saúde Pública. 2003;19(1):319-22.

22. Masur J & Monteiro MG. Validation of the "cage" alcoholism screening test in a Brasilian psychiatric inpatient hospital setting. Braz J Med Biol Res. 1983;16:215-18.

23. Sindicato dos Bancários de Porto Alegre; Sindicato do Interior do Estado através do Coletivo de Saúde da Federação dos Bancários do Rio Grande do Sul; Departamento de Medicina Social da Faculdade de Medicina da UFRGS. Censo Bancário - Avaliação de Saúde dos Bancários do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 1997. p.95.

24. Margis R, Picon P, Coiner AF et. al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. Rev Psiquiatr Rio Gd Sul. 2003;25(1):65-74.

25. Monpó GL, Vilas LA, Sotolongo PC, Carrillo PC, Carrillo CC, Gutiérrez EG. Influencia del estrés ocupacional el processo salud-enfermedad. Rev Cub Med Mil. 2003;32(2):149-54.

26. Lipp MEN, Guevara AJH. Validação empírica do inventário de sintomas de stress. Estud Psicol. 1994;11(3):43-49.

27. Nacarato AECB. Stress no Idoso: Efeitos diferenciais da ocupação profissional. Pesquisas sobre Stress no Brasil: Saúde, Ocupações e grupos de Risco. Papirus. 2001: 275-96.

28. Girardello JR. A Relação entre o cortisol sanguíneo e o estresse pré-competitivo e lutadores de caratê de alto rendimento. 2004. (dissertação), Curitiba (Pr): Universidade Federal do Paraná; 2004.

29. Caixa de assistência dos funcionários do Banco do Brasil. Manual de preenchimento dos formulários do exame periódico de saúde - EPS/2002. Acesso em: 05/01/2004. Disponível em: http://www.cassi.com.br.

30. Primo NLN, Stein AT. Prevalência do abuso e da dependência de álcool em Rio Grande (RS): um estudo transversal de base populacional. Rev Psiquiatr Rio Gd Sul. 2004;26(3):280-86.

31. Almeida LM, Coutinho ESF. Prevalência de consumo de bebidas alcoólicas e de alcoolismo em uma região metropolitana do Brasil. Rev Saúde Pública. 1993; 27(1):23-9.

32. Camargo DA, Caetano D, Guimarães LAM. Psiquiatria ocupacional II: síndromes psiquiátricas orgânicas relacionadas ao trabalho. J Bras Psiquiatr. 2005;54(1):21-33.

33. Griep RH, Chor D, Camacho LAB. Tabagismo entre trabalhadores de empresa bancária. Rev Saúde Pública. 1998;32(6):533-40.

34. Barros MVG, Nahas MV. Comportamentos de risco, auto-avaliação do nível de saúde e percepção de estresse entre trabalhadores da indústria. Rev Saúde Pública. 2001;35(6):554-63.

35. Moreira LB, Fuchs FD, Moraes RS et. al. Prevalência de tabagismo e fatores associados em área metropolitana da região sul do Brasil. Rev Saúde Pública 1995;29(1):46-51.

36. Rossi AM. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. Em: Stress e qualidade de vida no trabalho. Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas; 2005. p.9-18.

Ione Teresa A. P. Koltermann

Endereço para correspondência — Rua Daudt, 576/401, CEP: 97010-150, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.

E-mail: ionepk@terra.com.br

Recebido em 15 de abril de 2011.

Aprovado em 26 de outubro de 2011.