

ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS: POR QUE E DO QUE SURGE?

Patrícia Mattana*
Ana Paola Grando**

Resumo

Metas abusivas e/ou inatingíveis, acúmulo de funções e de responsabilidades, pressão psicológica, ameaça de perda de emprego, preocupação com a avaliação do desempenho e pressão do cliente são alguns dos fatores enfrentados no ambiente bancário, que podem gerar estresse em um nível acima do indicado ao ser humano. Sendo o estresse gerado pelos desequilíbrios e adaptações que a pessoa passa durante toda a vida, entende-se que está acima do estimado quando seu agente for muito potente e/ou prolongado, ou seja, quando gerar incômodo, esforços e sofrimentos demasiados, podendo ocorrer em qualquer contexto em que a pessoa esteja inserida. Buscou-se por meio desta pesquisa identificar e analisar os níveis de estresse em gerentes de uma agência bancária do Oeste catarinense, e foi utilizada a abordagem qualitativa-quantitativa com a amostra de nove gerentes bancários da mesma instituição. Como instrumento de pesquisa, foi utilizado um questionário, composto de 19 questões, e o Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL). A partir dos resultados obtidos foram desenvolvidos gráficos e tabelas para análise dos dados.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Gerentes bancários. Saúde do trabalhador.

1 INTRODUÇÃO

Considerando os modelos atuais de trabalho em que estão inseridos os executivos, percebe-se o quanto as evoluções tecnológicas e econômicas trouxeram vantagens e desvantagens em diversos setores. No trabalho bancário, que é fortemente influenciado por tais evoluções, ocorreram diversas adaptações com o intuito de suprir as demandas atuais, principalmente a competitividade, o melhor lucro e o posicionamento no mercado.

Passou-se a desenvolver, nas empresas bancárias, um serviço de venda de produtos, como empréstimos, linhas de crédito, entre outros. Nesse contexto, as organizações buscam um profissional mais qualificado, que tenha domínio sobre as tecnologias, seja criativo, flexível, inovador e tenha boas habilidades de relacionamento, conforme explica Merlo e Barbarini (2002, apud CHIODO, 2011). Percebe-se, então, o quanto os profissionais dessa área precisam se especializar cada vez mais em diversos aspectos, para que desenvolvam habilidades que não são somente as exatas.

Tal perfil de profissional também é cada vez mais requisitado em razão das similaridades observadas entre as instituições bancárias. De acordo com Pinto (2011), as taxas e serviços oferecidos pelos bancos não sofrem muitas diferenças, o que se torna um desafio cada vez maior para os funcionários, que precisam se colocar como vendedores capazes, a fim de conquistarem o cliente e mantê-lo para que se possa oferecer outros serviços.

Além disso, foram criados sistemas de cobrança de resultados que se alcançam os objetivos gerais das organizações bancárias, como o sistema de metas, que proporciona à instituição maior controle sobre as operações e estimula o funcionário a melhorar seu desempenho. Até então, tudo certo! O problema é quando essas metas se tornam inatingíveis, em decorrência da sua complexidade ou tempo para concretização, e acabam por gerar desgaste e pressão psicológica sobre o executivo.

É nesse ponto que se encontra o enfoque do trabalho, sobre os fatores que ocorrem nos serviços de gerentes bancários podendo levar ao desenvolvimento do estresse. Entende-se esse estresse no sentido de causar desconforto e certo desequilíbrio ao funcionário, já que determinado nível de estresse é necessário para que as pessoas se movimentem em busca de melhorias e adaptações na sua vida, em geral. Vale salientar que o estresse é um assunto muito estudado nos últimos anos e é causado quando as pessoas precisam se adaptar a algo e não conseguem, podendo ser o indivíduo muito resistente ou a adaptação de grau complexo, exigindo mais esforços por parte das pessoas.

* Graduanda de Psicologia na Universidade do Oeste de Santa Catarina; paati.m@hotmail.com

** Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Santa Catarina; Professora da Universidade do Oeste de Santa Catarina; ana.grando@unoesc.edu.br

Assim, busca-se visualizar quais são as situações desconfortáveis, que exigem adaptação, no trabalho bancário, podendo gerar tal estresse, como as pressões psicológicas causadas em busca das metas, a sobrecarga de trabalho, a preocupação com o bom desempenho do próprio funcionário, o alcance do diferencial buscado pela clientela, assim como as relações interpessoais entre o próprio executivo e colegas e chefia.

Por meio desta pesquisa se pretendeu explorar mais esse campo tão importante e abrangente que é o estresse ocupacional, principalmente, em gerentes bancários, o qual leva inúmeros funcionários a abandonarem seus cargos e/ou a adoecerem. O que, conseqüentemente, indica prejuízos tanto à instituição bancária quanto ao colaborador, que não consegue encontrar satisfação e motivação no próprio ambiente de trabalho.

O método de pesquisa utilizado foi o quantitativo-qualitativo, do tipo estudo de caso. A amostra foi composta de nove gerentes bancários de uma agência do Oeste catarinense. Para levantamento dos dados, foram aplicados dois instrumentos, o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL), com o qual se tem o objetivo, segundo Lima (2004), de identificar os sintomas de estresse apresentados pelo indivíduo, classificando-os, também, como físicos ou psicológicos; também foi aplicado questionário elaborado pelos pesquisadores, composto por 19 questões, sendo duas descritivas e 17 de assinalar. A partir dos resultados obtidos, foram desenvolvidos gráficos e tabelas para análise dos dados.

2 O TRABALHO E O ESTRESSE OCUPACIONAL

Discorrer sobre trabalho envolve falar sobre o indivíduo como ser psicológico e social, já que o trabalho pode ser considerado fonte de satisfações para variadas necessidades humanas, como a manutenção de relações interpessoais, autorrealização e sobrevivência. Conforme Dejours (2004), o trabalho incita o ser a sentir, pensar e refletir, o que, segundo o autor, mobiliza o corpo e a inteligência do indivíduo.

Quando essas necessidades são exageradas ou o sujeito não consegue se adaptar, pode ocorrer o adoecimento, gerado por fatores que são extremamente estressantes àquela pessoa, já que a ausência de estresse também não é saudável. Pode-se entender o estresse, de acordo com Rodrigues e França (apud MELLO FILHO et al., 2010), a partir do que o autor chama de Síndrome Geral de Adaptação, que é um conjunto de relações variadas em que o organismo é exposto a um esforço percebido como um estímulo ameaçador ao seu equilíbrio, seja ele físico, químico, biológico ou psicossocial.

De acordo com Lipp (2000, p. 11), “[...] o stress emocional é uma reação complexa e global do organismo, envolvendo componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais, que se desenvolve em etapas, ou fases.” Ele pode se manifestar em qualquer pessoa, pois todos estamos suscetíveis a eventuais estressores, assim como necessitamos de certo estresse, conforme listado a seguir na Síndrome Geral de Adaptação sobre a importância da fase de alerta para o organismo.

Segundo Lipp (apud KOLTERMANN, 2011), a Síndrome Geral de Adaptação, criada por Seyle, divide-se em três fases: fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão. A primeira fase é quando o organismo se prepara para a reação de luta ou fuga, numa tentativa de autopreservar corpo e mente; na fase de resistência, o organismo tenta uma adaptação, porém, na presença de estressores de longa duração, podem ser gerados desgaste e cansaço; na fase de exaustão, então, há estresse contínuo, e a pessoa se sente incapaz de lidar com a situação, gerando esgotamento e aparecimento de doenças mais sérias, bem como a interrupção das atividades do sujeito (LIPP apud KOLTERMANN, 2011, p. 34).

Lipp (2000, p. 11), a partir de 15 anos de estudos no Laboratório de Stress (LEPS) da Puc-Campinas, identificou outra fase do estresse, a qual denominou “[...] quase-exaustão, que fica entre a resistência e a exaustão.” De acordo com a autora, nessa fase inicia o processo de adoecimento, e órgãos mais vulneráveis passam a mostrar sinais de deterioração, podendo o estágio regredir com a remoção dos agentes estressores ou com estratégias de enfrentamento, bem como podendo evoluir para a fase de exaustão.

Relacionando o conceito de estresse citado com a concepção de Sato (apud CODO; SAMPAIO, 1995) de que “[...] o trabalho é penoso quando seu contexto gera incômodo, esforços e sofrimentos demasiados, sobre o qual (contexto) ele não tem controle”, entende-se que ao se deparar com esses esforços excessivos o trabalhador não consegue se adaptar e pode desenvolver um estresse elevado, podendo este caracterizar-se como doença. Tais esforços são identificados, por exemplo, na exigência sobre bancários em se realizar atividades que alcancem determinadas metas em um período de tempo, geralmente, pequeno.

2.1 O SERVIÇO BANCÁRIO

Atualmente, com o avanço tecnológico e econômico, são realizados nas agências bancárias inúmeros tipos de serviços, desde saques, depósitos até abertura de contas e serviços de crédito, o que faz com que gerentes, principalmente, assumam o papel de vendedores. Conforme Maximo et al. (2011 apud CHIODO, 2011), o bancário assume um papel de vendedor ativo, sendo cobrado com metas constantes, determinadas pela diretoria, assim como pode estar sujeito a uma remuneração variada com base em seu desempenho.

Para cumprir tais funções, de acordo com Merlo e Barbarini (2002 apud CHIODO, 2011), o profissional bancário está necessitando de mais qualificações para que tenha conhecimento sobre o mercado financeiro, assim como é necessário que ele domine a tecnologia de simulações financeiras, tenha habilidade de relacionamento para um bom desempenho com a equipe e os clientes, seja criativo e flexível, inclusive em situações inusitadas que demandam tomada de decisão rápida.

Em busca do melhor lucro e posicionamento no mercado, as empresas passaram a buscar um perfil de funcionário que seja disposto, proativo, inovador, carismático e se atualize constantemente, para que, por meio dessas qualidades, possa ser o máximo eficiente em suas vendas. Ou seja, esses profissionais tiveram que se adaptar às novas exigências para garantir sua permanência na instituição e bons resultados.

Como consequência desse novo objetivo na função dos bancários, que é o de venda, também se passou a estipular cobranças e metas aos funcionários, para se alcançar as expectativas de lucro nas agências. De acordo com Chiodo (2011), as metas estimulam e motivam o profissional, constituindo-se uma forma eficiente de aperfeiçoar o seu desempenho, já que proporcionam “[...] visão de longo prazo e também motivação de curto prazo.” (SCHIENLE, 2009 apud CHIODO, 2011, p. 21).

O sistema de metas, como descrito por Schienle (2009 apud CHIODO, 2011, p. 21), proporciona “[...] lucros mais altos, melhor fluxo de caixa, rendimento funcional mais expressivo, produtividade muito acima da média da indústria, menos rotatividade de pessoal e níveis mais elevados de sucesso no recrutamento de mão-de-obra.”

O problema é que, algumas vezes, as metas são abusivas, considerando-se, principalmente, seu tempo de cumprimento, o que pode gerar ansiedade e desconforto no funcionário. Um estudo feito por Nakoneczny e Meller (2013) indica que o pagamento de prendas, assim como “[...] situações constrangedoras, a pressão psicológica, o tratamento com expressões e adjetivos humilhantes e ofensivos, a ameaça de perda de emprego, a proibição de realizar atividades essenciais à saúde e à dignidade humana” (2013, p. 253) se caracterizam como algumas das atitudes que constituem o assédio moral no cumprimento de metas.

Portanto, percebe-se que as metas são necessárias para que haja certa motivação, porém elas têm de ser possíveis de se realizar e devem ser cobradas de forma que não se agrida ao funcionário, ou que não lhe causem pressão psicológica. De acordo com Pinto (2011), a pressão por resultados maiores condiciona os funcionários a focarem prioritariamente no alcance das metas propostas, prejudicando as relações interpessoais e um melhor clima organizacional, o que causa maior rotatividade em empresas privadas.

Ainda, conforme esse autor, outros fatores que exigem mais esforços dos funcionários no trabalho bancário, atualmente, são as diversas similaridades, por exemplo, as tarifas e taxas empregadas nos produtos e serviços, fazendo com que os bancários conquistem o cliente por meio do melhor atendimento, que envolve agilidade, rapidez, desenvoltura, boa conversação, entre outros.

Outro fator relevante a ser observado, também indicado por Ferreira, Silva e Scheffer (2012, p. 113) é a sobrecarga de trabalho, que, de acordo com o autor, tem “[...] o propósito de economizar custos, e exige uma polivalência acima do que se pode suportar.” Essa sobrecarga acaba afetando o bom desempenho do funcionário, já que pode levar à fadiga física e psicológica.

Em um estudo realizado por Koltermann et al. (2011), os autores identificaram, a partir de questionários distribuídos a funcionários de uma agência de diversos setores, os seguintes eventos causadores de estresse: pressão ou cobrança da chefia/exigência de metas, possibilidade de ser responsabilizado por perda de valores, insuficiência de pessoal, preocupação com a avaliação do desempenho e ascensão, acúmulo de funções e de responsabilidade, necessidade de seguir ordens do banco contrárias a interesse próprio ou de cliente, pressão do cliente e risco de assaltos. E, ainda, por

intermédio do Inventário de Índice de Stress de Lipp, os autores identificaram que a maioria dos bancários se encontrava na fase de resistência, em razão dos sintomas como desgaste físico e problemas de memória.

De acordo com Jinkings (2008 apud CHIODO, 2011), em decorrência das pressões psicológicas e sobrecarga de trabalho, no ambiente bancário, é comum que os profissionais desenvolvam doenças associadas ao estresse e Lesões por Esforços Repetitivos (LERs). Ainda,

Verifica-se que não só as questões psicológicas ligadas ao estresse (metas, pressão e sobrecarga de trabalho) podem representar fonte de insatisfação aos executivos bancários, questões de cunho material (objetivo) também são fonte de queixas e insatisfações: valor da remuneração, critérios para promoção de cargos, status gerado pela hierarquia do cargo ocupado, sentimento de segurança oferecido pelo local de trabalho, carga horária que permita desfrutar de qualidade de vida fora do trabalho e outros. (CHIODO, 2011, p. 29-30).

De acordo com Jacques e Amazarray (2006, p. 96), os sintomas físicos recorrentes de estresse mais citados são: “[...] fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náuseas, tremores, extremidades frias e resfriados constantes.” Ele também cita alguns dos sintomas emocionais mais frequentes, “[...] diminuição da atenção concentrada e da memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, depressão, raiva, frustração, preocupação, medo, irritabilidade e impaciência.”

A partir desses dados nota-se o quanto o estresse é prejudicial no ambiente de trabalho e na vida dos colaboradores, já que leva a um sofrimento tanto físico quanto emocional, a afastamentos do trabalho e, também, diminuição da produtividade do funcionário. Tratando-se de bancários, fatores como diminuição da atenção, da memória, perda do senso de humor e impaciência, por exemplo, são extremamente prejudiciais, visto que sua função é diretamente com o cliente. Assim, percebe-se a importância de estudos e intervenções dentro das empresas, buscando qualidade de vida e melhores condições, de forma que o funcionário consiga desempenhar seu papel com excelência sem passar por sofrimentos que lhe causem danos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi caracterizada em termos percentuais, o número de participantes da pesquisa foi de nove gerentes de uma agência bancária privada do Oeste catarinense, sem discriminação de sexo ou idade. Um dos instrumentos utilizados foi o Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL); há que se analisar que o Inventário foi aplicado em uma sala de reuniões da agência bancária, onde estavam presentes os gerentes de variadas funções, bem como o gerente geral, o qual tem poder sobre os demais. Também estava presente, a entrevistadora, fato este que pode ter gerado alteração nas respostas dos participantes, em razão das ansiedades e tensões. A partir desse instrumento, foram levantados dados sobre o estresse recorrente nos participantes, e constatou-se mediante os resultados que 44% dos gerentes apresentavam um nível de estresse significativo, sendo esses participantes denominados A, B, C e D. Enquanto os outros 56% não apresentavam nível significativo, a partir da análise do Instrumento.

Conforme Tabela 1, a seguir, pode-se notar que todos que apresentavam estresse estavam na fase de resistência, variando, no entanto, os níveis. De acordo com Lipp (2000), existem quatro fases evolutivas de estresse: a fase de alerta, a fase de resistência, a fase de quase exaustão e a Fase de Exaustão. A fase de resistência surge quando “[...] a fase de alerta é mantida por períodos prolongados ou novos estressores se acumulam [...]; assim o organismo entra em ação para impedir o desgaste total de energia, entrando em fase de resistência” (LIPP, 2000, p. 82); nessa fase, a autora explica que o organismo tenta, “[...] inconscientemente, reestabelecer o equilíbrio interior [...] que foi quebrado na fase de alerta.” (LIPP, 2000, p. 82). O autor também cita que nessa fase ocorre a produção de cortisol, e a pessoa se torna mais vulnerável a vírus e bactérias.

Tabela 1 – Levantamento do instrumento aplicado nos gerentes bancários – Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)

Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de LIPP					
Sujeitos	Fase do estresse	Nível do estresse (%)	Sintomas Físicos (%)	Sintomas Psicológicos (%)	
A	Resistência	25	60	100	
B	Resistência	8	40	80	
C	Resistência	17	50	100	
D	Resistência	25	60	100	

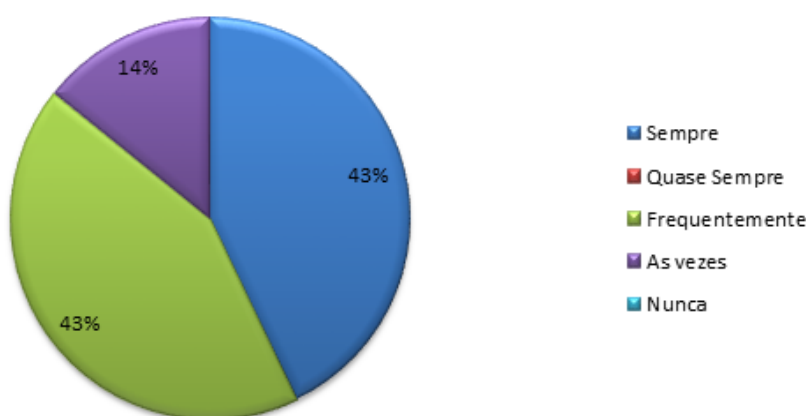
Fonte: os autores.

Outro fator proeminente constatado por meio da Tabela 1 foi a presença mais relevante dos sintomas psicológicos, do que de sintomas físicos, os quais chegaram a 100% para os participantes A, C e D, e 80% para B. Entre os sintomas físicos assinalados pelos gerentes que demonstraram estresse estão: “nó no estômago”, “problemas com a memória”, “sensação de desgaste físico constante”, “mudança de apetite”, “aparecimento de problemas dermatológicos”, “insônia”, entre outros; dentro os sintomas psicológicos os participantes assinalaram sintomas como: “sensibilidade emotiva excessiva”, “irritabilidade excessiva”, “vontade de fugir de tudo”, “perda de senso de humor”, “aumento súbito de motivação”, “entusiasmo súbito”, “dúvida quanto a si mesmo”, “angústia/ansiedade diária”.

Fazendo a relação com o questionário, os participantes, em sua maioria, afirmaram sentir seu humor diminuído em razão do trabalho, assim como grande parte se sente irritado e impaciente com as tarefas e com o trabalho. Tais sintomas são também descritos no estudo de Jacques e Amazarray (2006, p. 96) o qual constatou que são recorrentes a esses trabalhadores sintomas físicos, como a fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, náuseas, tremores, palpitações, além dos sintomas psicológicos como diminuição da atenção concentrada e da memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, raiva, preocupação, medo, irritabilidade, impaciência.

Também, a partir dos resultados dos questionários, averiguaram-se aspectos de sobrecarga de trabalho nas respostas dos participantes, conforme Gráfico 1, quando responderam sobre “Você já se sentiu irritado por ter muitas tarefas para realizar?”, em que 43% escolheram “Frequentemente” e outros 43% afirmaram “Sempre” se sentirem irritados pela quantidade de tarefas; de acordo com Silva e Scheffer (2012, p. 113) sobrecarregar o funcionário com bastante tarefas tem “[...] o propósito de economizar custos, e exige uma polivalência acima do que se pode suportar” o que, porém, pode afetá-lo física e psicologicamente, chegando ao esgotamento.

Gráfico 1 – Porcentagem do sentimento de irritação pela quantidade de tarefas para realizar

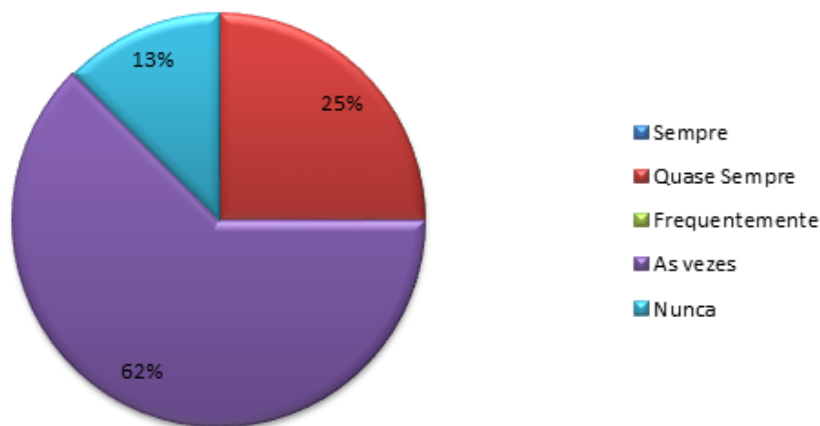


Fonte: os autores.

Outro fator relevante levantado por meio do questionário foi a influência das metas, onde, conforme Gráfico 2, 62% dos participantes responderam que somente “Às vezes” as metas estipuladas são coerentes e possíveis de serem alcançadas. Quanto ao medo de não conseguir cumpri-las, a maioria respondeu que “Frequentemente” consegue cumprir as metas propostas, e ainda a maior parte dos participantes afirmou “Nunca” ter pensado em deixar o cargo em razão da cobrança das metas/resultados.

Sobre a cobrança exagerada das metas por parte da empresa, as opiniões dos gerentes se dividiram em respostas praticamente opostas, pois 34% responderam que a cobrança é “Quase Sempre” exagerada, enquanto outros 33% responderam que somente “Às vezes” a empresa exagera na cobrança das metas. Nota-se, porém, que nenhum dos participantes citou que “Nunca” tenha cobrança das metas por parte da empresa, sendo esse um fator evidente, visto que as metas têm o intuito de estimular melhores resultados, assim, é natural que existam pressões para que elas sejam alcançadas.

Gráfico 2 – Porcentagem que demonstra se as metas estipuladas são coerentes e possíveis de serem alcançadas



Fonte: os autores.

Tais resultados demonstram que o fato de cinco participantes não apresentarem estresse significativo a partir do Inventário não é fator determinante para excluir a existência de eventos estressores no seu ambiente de trabalho, além de existir a possibilidade de esse resultado estar relacionado ao momento de resposta do questionário, assim como ao local, às pressões de horário e tempo para responder aos itens e às pessoas que estavam participando no momento.

Em comparação ao estudo realizado por Koltermann et al. (2011), constata-se em comum a presença de: pressão ou cobrança da chefia/exigência de metas e acúmulo de funções e responsabilidade, que foram os fatores pesquisados em comum. Além de apresentar resultados compatíveis quanto à fase do estresse em que se encontravam os bancários da pesquisa de Koltermann, na fase de resistência, o que pode indicar que o sistema bancário, assim como tantos outros ambientes de trabalho, é fator gerador de estresse, e é necessário que os trabalhadores adotem estratégias para lidar com esses fatores e com os sentimentos despertados nesses ambientes. Quanto à relação e comunicação com o superior, bem como a remuneração dos trabalhadores, a maioria dos participantes responderam que estão satisfeitos, o que pode ser relevante na compreensão de que a maioria não apresentou estresse significativo, e os que apresentaram estão ainda em fase de resistência.

4 CONCLUSÃO

Por meio desta pesquisa, pode-se perceber a comprovação de que as metas estabelecidas no sistema bancário causam desconfortos e estresse nos trabalhadores, o que, porém, está associado a formas de trabalho que levam estes a render mais, sendo fator crucial, muitas vezes, para a sobrecarga de trabalho e a pressão sobre o trabalhador.

Outro fator levantado foi de que, na empresa escolhida, a maioria dos trabalhadores não apresentou altos índices de estresse e, também, as opiniões sobre fatores como a comunicação com o superior tiveram resultados positivos. No entanto, pode-se notar que não é possível um trabalho sem a existência de estresse, visto que toda atividade pode ser, por alguns momentos, desprazerosa ao sujeito, gerando desconforto e exigindo adaptações. Porém, sabe-se que no atual mundo de trabalho essas adaptações são exigidas com mais frequência o que faz com que se tenha maiores índices de estresse ocupacional.

A atuação do psicólogo, nesse caso, seria em identificar os principais agentes estressores e criar estratégias para amenizá-los, de forma que estes não se prolonguem na rotina dos trabalhadores, auxiliando para que os sujeitos não

ultrapassem da fase de resistência, pois as fases seguintes causam maior sofrimento e aparecimento de doenças físicas e/ou psíquicas.

Occupational stress in bank: why and arising?

Abstract

Abusive and/or unattainable goals, multiple duties and responsibilities, psychological pressure, threat of job loss, concern for the evaluation of performance and customer pressure are some of the factors facing the banking environment, which may generate stress level above the indicated to humans. As the stress generated by imbalances and adjustments that person spends all his life, it is understood that a stress above the estimated happens when stress agent is very powerful and / or prolonged, that is, when it generate nuisance, and efforts suffering too many and can occur in any context in which the person is inserted. We sought through this research to identify and analyze the stress levels in a bank branch managers of the western Santa Catarina, in the manner used as a qualitative and quantitative approach with the sample of nine (9) bank managers from the same institution. The research instrument was used a questionnaire consisting of 19 questions and the Symptom Inventory Lipp Stress (ISSL). From the results obtained were developed charts and graphs for data analysis.

Keywords: Occupational stress. Bank managers. Occupational health.

REFERÊNCIAS

- CHIODO, Paola Beatriz Guerreiro. **Cobrança por resultados no trabalho bancário**: as principais queixas dos executivos. 2011. 54 p. **Dissertação** (Especialização em Gestão de Negócios Financeiros)–Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/77625/000894691.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 fev. 2015.
- CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho (Org.). **Sofrimento Psíquico nas Organizações**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004.
- FERREIRA, Simara Segabinazzi; SILVA, Flávia Pereira da; SCHEFFER, Ângela Beatriz Busato. Assédio moral nas relações de trabalho de uma agência em uma instituição financeira. **Revista Acadêmica São Marcos**, Alvorada, ano 2, n. 2, p. 111-134, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.saomarcos.com.br/ojs>>. Acesso em: 10 fev. 2015.
- JACQUES, Maria da Graça Corrêa; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, jan./jul. 2006.
- KOLTERMANN, Ione Teresa Altermann Pozeczek et al. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde (Santa Matira), Ahead os Print**, v. 37, n. 2, p. 33-48, 2011.
- LIMA, Fabiana Batistucci de. Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center. Trabalho para obtenção de título de mestre (Graduação em Psicologia)–Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisas sobre stress no Brasil**: saúde, ocupações e grupos de risco. 2. ed. Campinas: Papyrus, 2001. Disponível em: <<http://cascavel.cpd.ufsm.br/revistas/ojs2.2.2/index.php/revistasauade/article/view/2856/2752>> Acesso em: 10 fev. 2015.
- MELLO FILHO, Julio de et al. **Psicossomática hoje**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução n. 196/96**, versão 2012. Aprova as seguintes diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/Web_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23_out_versao_final_196_ENCEP2012.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2015.

NAKONECZNY, Carla Natalia; MELLER, Fernanda. O assédio moral nas relações de trabalho em razão do cumprimento de metas. In: SIMPÓSIO SUSTENTABILIDADE E CONTEMPORANEIDADE NAS CIÊNCIAS SOCIAIS, 2013, Paraná. **Anais...** Paraná, 2013. Disponível em: <<http://www.fag.edu.br>>. Acesso em: 10 fev. 2015.

PINTO, Cristiano dos Passos. **Estudo de caso sobre os fatores motivacionais de uma agência bancária.** 2011. 67 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)–Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/36654/000789899.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 fev. 2015.