

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO
SANTO – CAMPUS GUARAPARI

CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ARIEL ALMEIDA SEÁRA

**ESTRESSE OCUPACIONAL ENTRE AS GERAÇÕES X, Y e Z EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM GUARAPARI-ES**

GUARAPARI

2022

ARIEL ALMEIDA SEÁRA

**ESTRESSE OCUPACIONAL ENTRE AS GERAÇÕES X,Y e Z EM UMA
INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM GUARAPARI-ES**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração, do Instituto Federal do Espírito Santo - Campus Guarapari, como requisito parcial para avaliação nas disciplinas Técnicas de Pesquisa e TCC I.

Orientadora do projeto: Prof.^a Eduarda de Biase Ferrari Gomes

Guarapari

2022

(Biblioteca do Campus Guarapari)

S439e Seára, Ariel Almeida.

Estresse ocupacional entre as gerações X, Y e Z em uma instituição bancária em Guarapari-ES / Ariel Almeida Seára. - 2022.
35 f. : il.

Orientador: Eduarda de Biase Ferrari Gomes

TCC (Graduação) Instituto Federal do Espírito Santo, Campus Guarapari, Administração, 2022.

1. Estresse ocupacional. 2. Geração X. 3. Geração Y. 4. Geração Z. 5. Bancos. I. Gomes, Eduarda de Biase Ferrari. II. Título III. Instituto Federal do Espírito Santo.

CDD: 658.2

Bibliotecário/a: Rosilene Supriano de Jesus Rosa nº CRB6-ES 627



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO
ESPÍRITO SANTO
GUA -COORDENADORIA DO CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**



TERMO Nº 2/2022 - GUA-CCTAR (11.02.22.01.08.01.10)

Nº do Protocolo: 23183.002607/2022-42

Guarapari-ES, 23 de
novembro de 2022.

**ARIEL ALMEIDA
SÉARA**

**ESTRESSE OCUPACIONAL: ASSOCIAÇÕES ENTRE AS GERAÇÕES X, Y e Z EM
UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM GUARAPARI-ES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração do IFES (Campus Guarapari), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 21 de novembro de 2022

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. M. Sc. Eduarda De Biase
Ferrari Gomes Instituto Federal do
Espírito Santo
Orientador

Prof. M. Sc Carla Regina
de Sousa Instituto
Federal do Espírito Santo
Membro Interno

Prof. M. Sc Caio Ruano
da Silva Instituto Federal
do Espírito Santo
Membro Interno

Assinaturas da Comissão Examinadora

(Assinado digitalmente em 24/11/2022 06:00)

CÁIO RUANO DA SILVA

PROFESSOR DO ENSINO BASICO TECNICO E TECNOLOGICO

GUA-CCTA (11.02.22.01.08.01.05)

Matricula: 1114822

**(Assinado digitalmente em 24/11/2022
13:40)**

CARLA REGINA DE SOUSA

PROFESSOR DO ENSINO BASICO TECNICO E

TECNOLOGICO GUA-CCTA (11.02.22.01.08.01.05)

Matricula: 1833369

(Assinado digitalmente em 23/11/2022 16:52)

EDUARDÁ DE BIASE FERRARI GOMES

PROFESSOR DO ENSINO BASICO TECNICO E

TECNOLOGICO GUA-CCTAR (11.02.22.01.08.01.10)

Matricula: 1657054

Visualize o documento original em <https://sipac.ifes.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **2**, ano: **2022**, tipo: **TERMO**, data de emissão: **23/11/2022** e o código de verificação: **1409cc733a**

RESUMO

A presente pesquisa buscou estudar e comparar o grau de estresse ocupacional levando em consideração as características presentes entre as gerações X, Y e Z em duas agências bancárias de uma mesma instituição financeira no município de Guarapari-ES. A metodologia utilizada para tal, foi a pesquisa por levantamento, qualitativa, descritiva e não-probabilística, utilizando como base para análise uma versão resumida da “*job stress scale*” de Töres Theorell, adaptada para o português por Alves et al. 2003. Além disso, foi realizado um levantamento bibliográfico, com o intuito de aprofundar o conhecimento sobre as gerações e o estresse ocupacional. Após a análise dos resultados obtidos, constatou-se os níveis de estresse ocupacional expressados pelas gerações, bem como suas classificações dentro da metodologia aplicada. A partir disso foi possível observar que, apesar da semelhança de resultado, as gerações são afetadas de formas distintas quanto às percepções de estresse devido às suas características. Espera-se que os resultados obtidos colaborem para que os bancários possam se conscientizar e se adaptar em prol de um ambiente corporativo mais agradável para todos.

Palavras-chave: Gerações, estresse no trabalho, bancários

ABSTRACT

The present research aimed to study and compare the intensity of job stress considering known characteristics of the generations X, Y and Z. The methodology used for this was survey research, qualitative, descriptive and non-probabilistic, using as an analytic basis a resumed version of job stress scale made by Töres Theorell, adapted to portuguese by Alves et al. 2003. Furthermore, a bibliographic survey was carried out in order to deepen knowledge about generations and job stress. After Finishing the analysis, it was found the job stress levels expressed by the generations, as well as their classifications in the applied methodology. From that, it was possible to observe that, despite the resulting similarity, the generations are affected in different ways as perceptions of stress due to their characteristics.

It is expected that the results obtained will help bankers so they can become aware and adapt for the benefit of a job environment more pleasant to everyone.

Keywords: Generations, job stress, bankers

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 JUSTIFICATIVA	9
3 OBJETIVOS	9
3.1 OBJETIVO GERAL	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
4.1 AS GERAÇÕES	10
4.1.1 Geração X	12
4.1.2 Geração Y	13
4.1.3 Geração Z	15
4.2 ESTRESSE OCUPACIONAL	16
4.2.1 Fatores estressores nos bancos	17
5 METODOLOGIA	18
5.1 LEVANTAMENTO	19
5.1.1 Método, técnica, instrumento, coleta de dados e limitações de pesquisa	19
5.1.2 Tabulação e análises de dados	21
6 ANÁLISE DE RESULTADOS	23
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	29
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	34

1 INTRODUÇÃO

A esfera corporativa é composta por indivíduos de diferentes gerações, atualmente existem quatro gerações distintas no mercado de trabalho, os Baby Boomers (nascidos entre 1945 e 1965), a geração X (os nascidos entre meados da década de 60 até final dos anos 70), a geração Y (nascidos na década de 80 até meados dos anos 90) e a geração Z (nascidos a partir de meados da década de 90 até 2010) (ZOMER; SANTOS e COSTA; 2018).

O ambiente organizacional pode exercer alta influência na saúde, no bem-estar psicossocial (PETARLI et al. 2014) e conseqüentemente no desempenho dos colaboradores. Entretanto, em um meio onde o grupo é composto por diferentes gerações, cada um com suas características e peculiaridades, é possível que cada classe assimile fatores internos e externos do ambiente corporativo de maneiras diferentes.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) nas agências bancárias é tema fundamental para entender como o ambiente afeta a saúde mental dos empregados. Ao mesmo tempo em que as organizações buscam fomentar a QVT de seus empregados, elas se deparam com diferentes gerações no ambiente de trabalho e, muitas vezes, com diferentes percepções sobre essa dimensão organizacional. (LIRIO; GALLON; COSTA; 2020)

O tema estresse ocupacional está crescendo no tocante à sua importância médica. Segundo pesquisa encomendada pela Fenaes, em 2021 42% dos empregados da Caixa Econômica Federal alegaram ter problemas de saúde relacionados à atividade desempenhada no banco, sendo que destes, 75% foram acometidos por doenças referentes à saúde mental. Com isso, é importante salientar as transformações econômicas, tecnológicas e organizacionais que afetam as condições de trabalho no setor bancário.

Diante desses fatores, determina-se como problema de pesquisa, em duas agências bancárias em Guarapari-ES, como os colaboradores das gerações X, Y e Z se relacionam considerando o nível de estresse organizacional?

2 JUSTIFICATIVA

O estresse é uma doença crônica recorrente que, em longo prazo, pode ocasionar incapacidade para o trabalho, gerando custos, perda de renda vitalícia e aposentadoria antecipada, além do risco de suicídio. (PRADO, 2016)

No presente, o tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando cada vez mais relevância no território brasileiro, segundo pesquisa realizada pela ISMA-BR (*International Stress Management Association in Brazil*), 72% dos brasileiros que estão no mercado de trabalho sofrem alguma sequela ocasionada pelo *stress*, dentre eles, profissionais do setor bancário se destacam, conforme levantamento realizada pelo Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região, 84% dos trabalhadores do setor tiveram algum problema de saúde com frequência acima do normal, 65% causados por estresse ocupacional.

Uma vez que tantos colaboradores do setor bancário têm sofrido por problemas causados pelo estresse, enxerga-se relevância em pesquisar se esta doença afeta funcionários em uma agência bancária de Guarapari-ES, onde predominam-se colaboradores das gerações X, Y e Z, como ela se relaciona com a geração dos colaboradores e também o quanto ela afeta a qualidade de vida no trabalho bem como as relações de trabalho nas agência.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar o grau de estresse ocupacional e os fatores que fomentam o seu aparecimento para compará-los entre os grupos de gerações X, Y e Z dentro de uma agência bancária.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo verificar se o estresse ocupacional se apresenta de modos distintos entre as gerações X, Y e Z, considerando o contexto organizacional onde os colaboradores estão inseridos.

Discutir as sequelas organizacionais causadas pelo estresse ocupacional e observar como as relações de trabalho são afetadas pela doença de forma individual e coletiva.

Identificar medidas e atividades que ajudam a aumentar a qualidade de vida no trabalho.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

4.1 AS GERAÇÕES

O conceito de geração foi primeiramente introduzido na teoria sociológica nos anos de 1950, na qual se define que uma geração é composta por um grupo de pessoas que compartilha, ao longo da vida, tradições e cultura em comum (VIANA et al, 2013). Segundo Cugin (2011), a teoria de multi gerações sustenta que não se leva em consideração apenas a idade, mas sim fatores como culturas, percepções de sociedade, questões políticas, família e as experiências de vida no geral que marcam as diferenças entre as gerações. (LASIERRA, 2019). Assim, para compreender como uma geração difere da outra, é preciso que se perceba como cada uma delas forma um conjunto de crenças, valores e prioridades (COMAZZETTO et al., 2016).

Atualmente são consideradas, ao todo, seis gerações que, conforme autores e estudos, podem se diferenciar a respeito de quando começaram ou terminaram. São elas:

Geração dos Veteranos: Segundo Malafaia (2011), os Veteranos seriam os membros da geração que cresceram influenciados pela Grande Depressão, pela Segunda Guerra Mundial e pelo Muro de Berlim, tendo entrado no mercado de trabalho entre os anos 50 e 60.

Geração *Baby Boomers*: Essa geração nasceu entre os anos 1946 e 1964 e ingressou na força de trabalho das organizações entre 1965 e 1985 (ROBBINS, 2005, p. 56 apud MALAFAIA, 2011, p. 4)

Geração X: A geração X compreende os indivíduos nascidos entre 1963 e 1983 (SIRIAS; KARP e BROTHERTON, 2007 apud LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p.207), entretanto, conforme Robbins (2005 apud MALAFAIA, 2011, p.5) a Geração X compõe os nascidos entre os anos 1965 e 1979 e que ingressaram no mercado de trabalho por volta dos anos 1985 a 2000.

Geração Y: A geração Y ou *Millennials* é um grupo composto pelos indivíduos nascidos a partir de 1983 (SIRIAS; KARP e BROTHERTON, 2007 apud LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p.207) até 1994 segundo o *Boston Consulting Group* (BCG).

Geração Z: Segundo Jordão (2016, p.5) a geração Z (também conhecida como *iGeneration*, *Plurais* ou *Centennials*) são as pessoas nascidas na década de 90 até o ano de 2010.

Geração *Alpha*: As crianças da geração *Alpha* nasceram imersas no mar de tecnologia. Esta geração surgiu a partir de 2010, são filhos da geração Y, portanto são mais estimulados a interagir com a máquina desde o nascimento. (OLIVEIRA, 2019, p.29)

A existência de diferentes grupos de trabalhadores em uma empresa pode apresentar problemas na gestão de recursos humanos se as características desses grupos não forem levadas em consideração. (LASIERRA, 2019, p. 954).

Tabela 1 - Classificação das gerações

Grupo de gerações	Data de nascimento
Geração Z	1989 - 2010
Geração Y	1977 - 1988
Geração X	1965 - 1976
<i>Baby Boomers</i>	1946 - 1964
<i>Silver Streakers</i>	Antes e 1946

Adaptado de Ceretta e Froemming (2011, p.19)

O presente estudo buscou informações relacionadas ao estresse no trabalho considerando as gerações x, y e z. Estas serão melhor detalhadas em seguida.

4.1.1 Geração X

Os membros da geração X são filhos de mães que trabalham fora ou de pais divorciados. Diferentemente dos integrantes da geração do *baby boomers*, que tendiam a se especializar em ciências humanas, os membros desse grupo preferiram as áreas de administração e economia, trocando o idealismo por um realismo mais pragmático e cético. Entre suas principais influências estão Ronald Reagan, a explosão do ônibus espacial *Challenger* e a Guerra do Golfo (CONGER, 1998, p. 134).

Além de acompanharem a chegada do homem à lua, vivenciaram o surgimento do videocassete e do computador pessoal (TAPSCOTT, 2010 apud MORAIS; NETO; SOUZA; 2016). Ademais, o surgimento da televisão também afetou significativamente essa geração, conforme Oliveira (2009), citado por Knob e Goergen (2016), a televisão moldava rotinas e comportamentos nas famílias. Em decorrência disso, esses jovens desenvolveram uma atitude mais egocêntrica, buscando um universo de fantasia apresentado pela TV. Viam os pais agindo com ceticismo em relação às autoridades e aos governos e também passaram a considerar todo tipo de liderança vulnerável, inclusive a dos próprios pais.

A geração X tem por característica no trabalho ser cética, questionadora e que preza pela independência, seus membros têm autoconfiança e questionam autoridade (LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p.208). Corroborando o exposto, segundo Comazzetto et al. 2016, as pessoas desta geração tendem a ser individualistas, irreverentes e valorizam muito a lealdade a si mesmas. No ambiente de trabalho, gostam de variedade, desafios e oportunidades, querem trabalhar com liberdade, flexibilidade e sentem necessidade de *feedback*.

Conforme Mangili (2014), o fato da Geração X ter nascido em uma época difícil, na qual a qualquer momento poderia perder o emprego, eles estavam menos dispostos a se sacrificarem por seus empregadores. Com isso seus principais valores são: vida equilibrada, satisfação no trabalho, importância da família e dos relacionamentos.

No Brasil, a geração X de maneira geral cresceu censurada pela ditadura, um pouco depois da década de 80, assistiram às Diretas Já, momento político importante no Brasil, pintaram a cara para derrubar o presidente, passou pelo final da fase hippie, conheceu a AIDS, esqueceu-se dos problemas que lhes foram empregados e foram fazer carreira no mercado. [...] Entre as características deste grupo, os integrantes da geração X são os mais bem instruídos, criativos e gostam de posições que estejam centradas na mídia (OLIVEIRA, 2019, p. 26).

Complementando o exposto, é relevante considerar que, Conger (1998) classifica os elementos dessa geração com quatro proeminentes traços de caráter com implicações no local de trabalho: 1. Eles buscam um equilíbrio real entre trabalho e vida pessoal. 2. São profundamente independentes, seguindo os passos de seus antecessores imediatos. 3. São a primeira geração que verdadeiramente domina os computadores e representa a Era da Informação. 4. Sonham com locais de trabalho que lembrem comunidades. Logo para eles, a qualidade de vida no trabalho está ligada à proteção dos direitos dos trabalhadores, à privacidade pessoal e à liberdade de expressão (LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p.201).

4.1.2 Geração Y

A Geração Y é a geração das pessoas que nasceram basicamente na mesma época do início das evoluções tecnológicas (COMAZZETTO et al., 2016). Enquanto a Geração X foi moldada pela desindustrialização e pela queda do comunismo, a Geração Y desenvolveu sua maturidade durante a guerra ao terror, lendo Harry

Potter e desfrutando de tempos relativamente prósperos devido à globalização (PERRONE et al., 2013).

No Brasil, essa geração cresceu em um contexto de pós-ditadura militar e vivenciaram o alavancamento da tecnologia e como consequência obtiveram maior acesso à informação. Logo, para Vasconcelos (2010), a rápida mudança nos meios de comunicação não intimidaram os jovens desta geração, face a familiaridade existente com os recursos tecnológicos (ZOMER; SANTOS; COSTA; 2018, p.204).

Segundo estudo realizado pela *Think with Google*, onde a geração Y foi fragmentada entre os *Old Millennials* (tiveram sua infância no início dos anos 90) e os *Young Millennials* (crianças ou adolescentes nos anos 2000), foi evidenciado que os *Old Millennials* viveram parte de sua vida sem internet e tendem a ser mais otimistas, colaboradores e flexíveis, enquanto os *Young millennials* nasceram em um mundo mais conectado e com recessão econômica, logo são mais realistas, questionadores e financeiramente mais conscientes. A personalidade dos indivíduos deste grupo, então, assume a forma de uma espécie de egoísmo pragmático, tornando-os simultaneamente flexíveis e eficientes. Além disso são insubmissos à autoridade e desejam mais do que tudo prosperar e aproveitar a vida (DUARTE, 2018, p. 2).

Apesar da proximidade temporal entre a geração Y e a geração X, nota-se que ambas são comportamentalmente bem distintas. Atualmente, os *Millennials* estão compartilhando o mesmo ambiente de trabalho com pessoas de gerações anteriores, convívio este que tem gerado conflitos de ideias e valores (COMAZZETTO et al., 2016). Todavia, Segundo Mangili (2014), o conflito entre as gerações é saudável e pode proporcionar um estímulo para inovação. Os conflitos melhoram a qualidade do processo decisório, pois permitem que vários pontos sejam analisados.

Em um olhar corporativo, segundo Comazzetto et al. (2016), a imagem das organizações é a de que os membros da geração Y escapam aos fatores restritivos e têm algo de não domesticável. Ao mesmo tempo, são altamente inventivos e inovadores, são trabalhadores relacionais, imersos em fluxos de todas as ordens, com uma inteligência associada ao coletivo, produzindo constantemente novas figuras de subjetividade. Logo, Comazzetto et al. (2016) cita Maldonado (2005),

onde ele expõe que ações como a aproximação entre os níveis hierárquicos, uma comunicação eficiente, a escuta de suas opiniões e ideias, o incentivo para as ideias inovadoras que tragam bons resultados e uma maior responsabilização como reconhecimento ao bom desempenho podem ser muito eficazes.

Por pertencerem a uma geração mais ansiosa e criada em uma época de rápidas e constantes mudanças, tendem a exigir avanços rápidos na carreira, essa inquietação também os instiga a mudar de organização. O objetivo é terem sucesso o mais cedo possível e serem reconhecidos pelos grupos sociais com os quais se relacionam (ABREU; FORTUNATO; BASTOS, 2016 apud LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p. 208).

4.1.3 Geração Z

A nomenclatura para esta geração varia um pouco. As áreas relacionadas a Administração a tratam por “Geração Z”, porém os mesmos são denominados também como “Nativos Digitais” ou ainda “Homo Zappiens” pelas áreas relativas à Educação. Alguns autores se utilizam ainda das expressões “Geração Digital” ou “Geração Internet”. (FAGUNDES; 2011, p.40)

Conforme Levenfus (2002; p.51), citado por Fagundes (2011):

O termo Geração Z se dá pelo seu comportamento de Zapear, ou seja, ela muda de um canal para outro na televisão sem deter-se em praticamente nenhum. Sobrepõe o uso da internet, do vídeo, dos CDs musicais e dos telefones com maior naturalidade. Essa geração não se tranca no quarto para se isolar do mundo, mas sim para se plugar nele, tendo acesso a informações jamais obtidas por jovens de eras passadas, de dentro do quarto abrem N janelas para o mundo.

Ainda, segundo Levy e Weitz (2000) citado por Ceretta e Froemming (2011), a geração Z compõe os nascidos entre os anos de 1989 e 2010. Com o avanço da tecnologia durante esse período, percebe-se que os que compõe a Geração Z nunca conceberam o mundo sem computador, chats e telefone celular e, em decorrência disso, são menos deslumbrados que os da Geração Y com chips e joysticks. Sua maneira de pensar foi influenciada, desde o berço, pelo mundo complexo e veloz que a tecnologia engendrou. (CERETTA; FROEMMING; 2011, p.19)

A respeito de suas características comportamentais, segundo Fagundes (2011), citado por Miranda, Bertocchi e Gonçalves (2015):

Pode-se dizer que essa geração distingue-se pela troca rápida, que pode ser a troca da televisão para o computador, do computador para o tablet, do rádio para o celular, dos relacionamentos afetuosos, dos relacionamentos profissionais, até mesmo seus objetivos de vida. A mudança rápida, a necessidade de novidades em suas vidas e a falta de um objetivo a longo prazo é determinante na definição desta geração.

Ademais, considerando a frequente usabilidade dos meios tecnológicos, Ceretta e Froemming (2011) citando Ciriaco (2009), destacam que os problemas dessa geração são relativos à interação social e o fraco desenvolvimento interpessoal. Muitos adolescentes sofrem com a falta de expressividade na comunicação verbal, o que acaba por causar diversas dificuldades. Entretanto, vale ressaltar que, conforme Fagundes (2011), jovens da geração Z são acostumados a receber diversas informações em um mesmo momento e em um curto espaço de tempo, e habituados a realizar múltiplas tarefas, processar mais de uma informação por vez e acessá-las aleatoriamente.

4.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Conforme Prado (2016, p.285), o estresse é uma doença crônica recorrente que, em longo prazo, pode ocasionar incapacidade para o trabalho, gerando custos, perda de renda vitalícia e aposentadoria antecipada, além do risco de suicídio. Em contraponto, dentro do senso comum, o estresse pode ter um significado mais generalista, como um estado de irritação, impaciência e nervosismo em decorrência de uma situação de pressão e tensão momentânea ou que vem se estendendo já há algum tempo. (SILVA; SALLES; 2016, p. 236).

A incidência desses sintomas em indivíduos em decorrência de fatores existentes no ambiente corporativo nomeia-se por estresse ocupacional, ele consiste em um conjunto de fenômenos e sintomas associados ao estresse, que se manifestam a partir do ambiente de trabalho. (SILVA; SALLES; 2016, p. 238). Os profissionais que são expostos de maneira contínua a trabalhos com alta demanda psicológica e baixo controle, considerados de alta exigência, apresentam reações adversas de desgaste

psicológico como cansaço, depressão e desgaste físico. (DALMOLIN et al. 2022, p. 68).

A divisão do trabalho e o conjunto de tarefas de um determinado trabalho irão compor sua carga e características. Essas podem estar associadas a importantes estressores laborais, desencadeando sintomas do estresse, podendo ser agravados por outros fatores que vão desde a baixa valorização e remuneração, o descompasso entre tarefas prescritas e realizadas, até escassez severa de recursos e problemas de infraestrutura (COTTA, SCHOTT et al., 2006 apud SILVA; SALLES; 2016, p. 238). Logo, assume-se que a melhoria das condições de vida, do bem-estar e da saúde do ser humano tem influência direta ou indireta na produtividade dos empregados e nos resultados obtidos pelas organizações (LIRIO; GALLON; COSTA; 2020, p. 203).

4.2.1 Fatores estressores nos bancos

Os bancários enfrentam muitos desafios, como: a pressão por resultados, sobrecarga de tarefas e grandes filas nas agências físicas das instituições bancárias (ANDRADE; LOPES, 2021, p. 1). Levando isso em consideração, Rossi (2015, p.67 apud LIMA et al. 2021, p.227) expõe alguns fatores que contribuem para o estresse no setor bancário, representando um grande sofrimento para esses profissionais:

Carga horária excessiva, ambiente psicologicamente insatisfatório, sobrecarga de trabalho doméstico, velocidade rápida no trabalho e descontentamento no trabalho, diferenças de caixa e agressões dos clientes, pressão e cobranças por resultados, quadro de funcionários aquém das necessidades da instituição que leva ao acúmulo de funções.

Segundo pesquisa realizada pela FENAE, “em 2021 6% dos bancários estavam afastados, sendo 33% por depressão, 26% por ansiedade, 13% pela síndrome de Burnout e 11% por Síndrome do Pânico. As causas do adoecimento mental envolvem situações de pressão, ansiedade e assédio, constantemente sofridas pelos empregados, segundo aponta a pesquisa,” o que corrobora com as implicações levantadas por Rossi (2015). Com isso, ressalta-se que o aumento da cobrança por resultados e o acompanhamento em tempo real das metas, culminou em aumento no nível de estresse dos bancários, levando a problemas de saúde e

doenças originadas do estresse, gerando afastamento no trabalho e sobrecarregando os demais funcionários (BENETOLI; DAIUTO; 2016 apud ANDRADE; LOPES, 2021, p. 5).

Além disso, é importante ressaltar que o trabalho dos bancários está passando por mudanças.

Anteriormente, esses profissionais gozavam de status na sociedade e atualmente, com a implantação de novas tecnologias, qualquer cliente com acesso à internet pode fazer uma transação bancária, sendo que este novo modelo está com foco na satisfação dos clientes e no resultado financeiro dos bancos, reduzindo o quadro de funcionários. Agora, o bancário, além de cobrar, vender, atender, fazer contatos por telefone, é também um consultor financeiro, pois o cliente está no centro das atenções. (BENETOLI; DAIUTO; 2016 apud ANDRADE; LOPES, 2021, p. 5).

Diante ao exposto, é possível dizer que o ambiente organizacional das instituições financeiras é retrato do que acontece nas corporações, visto que, pesquisas mostram que cerca 70% da população sofre com o estresse ocupacional, um número alto e que vem crescendo a cada dia. (SILVA; SALLES, 2016, p. 235).

5 METODOLOGIA

Com o intuito de relacionar as características de grupos geracionais dos colaboradores de uma instituição financeira em Guarapari - ES com possíveis fatos geradores de estresse, foi utilizada a pesquisa qualitativa descritiva. Segundo GIL (2017), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis e, além disso, salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo. Portanto, no presente estudo, adotou-se a pesquisa descritiva visando associar variáveis de estresse organizacional entre as gerações X, Y e Z em duas agências bancárias de uma instituição.

5.1 LEVANTAMENTO

Visando obter informações referentes aos níveis de estresse de uma população, o presente estudo foi realizado por meio de uma pesquisa de levantamento em duas agências bancárias de uma instituição financeira em Guarapari - ES. O objetivo da realização da pesquisa de campo, por meio de questionário, foi de coletar informações relacionadas à intensidade da percepção e recepção de fatores geradores de estresse no ambiente de trabalho.

5.1.1 Método, técnica, instrumento, coleta de dados e limitações de pesquisa

O presente estudo empregou como técnica de coleta de dados a amostragem não probabilística, visto que a população foi em sua integridade selecionada pelo pesquisador. Além disso, foi aplicado o método estruturado e não disfarçado, visto que a padronização das respostas era esperado para realização de associação entre os grupos.

Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionário entre os dias 04 e 05 de Outubro na plataforma Google Formulários, o qual foi divulgado para a população de 22 colaboradores de duas agências bancárias da mesma instituição financeira, conforme apresentado abaixo na tabela 2. Com relação ao questionário, utilizou-se uma versão resumida da “*job stress scale*” de 17 questões adaptada para o português (ALVES et al., 2003). A mesma é construída com base na técnica de escala de Likert 4 pontos, visando coletar dados simplificados e padronizados do público pesquisado, variando entre “frequentemente” e “nunca ou quase nunca” e, no bloco de apoio social, “Concordo totalmente” e “Discordo”. Além disso, foram realizadas três perguntas abertas como, o ano de nascimento, o sexo e o cargo ocupado, estas duas últimas foram desconsideradas na análise levando em consideração os objetivos deste presente estudo.

Tabela 2 - Número e percentual de respondentes por geração

Grupos	N	Percentual %
--------	---	--------------

Geração Z	6	27,30%
Geração Y	5	22,70%
Geração X	11	50%
Total	22	100%

Fonte: Coleta de dados, 2022.

Uma versão reduzida do questionário originalmente elaborado por Karasek (49 perguntas) foi elaborada na Suécia por Töres Theorell em 1988, contendo 17 questões: cinco para avaliar demanda, seis para avaliar controle e seis para apoio social. (ALVES et al., 2003).

Dentre as seis questões referentes ao controle, quatro se referem ao uso e desenvolvimento de habilidades, e duas à autoridade para tomada de decisão sobre o processo de trabalho. (ALVES et al., 2003).

A fim de manter a privacidade dos respondentes, o anonimato foi preservado e garantido no momento da aplicação do questionário.

Os respondentes atribuíram valores a cada uma das afirmações. Os valores atribuídos pelos respondentes foram:

Tabela 3 - Parte 1 da Escala de Likert aplicada na pesquisa com base na versão adaptada da *“job stress scale”*

Colocação	Escala de Likert
1	Frequentemente
2	Às vezes
3	Raramente
4	Nunca ou quase nunca

Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Tabela 4 - Parte 2 da Escala de Likert aplicada na pesquisa com base na versão adaptada da “*job stress scale*”

Colocação	Escala de Likert
1	Concordo Totalmente
2	Concordo mais que discordo
3	Discordo mais que concordo
4	Discordo

Fonte: Elaborado pelo Autor (2022)

Os dados coletados foram organizados, segmentados quanto aos seus respectivos grupos e seguidamente analisados com seus resultados tratados e interpretados.

Além disso, os métodos qualitativos são utilizados para abordar questões de pesquisa que exigem explicação ou compreensão dos fenômenos sociais e seus contextos. Eles são particularmente adequados para explorar questões que contêm alguma complexidade e para estudar processos que ocorrem ao longo do tempo. (RITCHIE E LEWIS, 2003).

Como limitação de pesquisa, devido ao pesquisador exercer função remunerada na instituição bancária pesquisada, tendo contato direto com os pesquisados, é plausível que algumas respostas apresentem desvio do que o pesquisado realmente entenda que é verídico.

5.1.2 Tabulação e análises de dados

Os dados coletados por meio do formulário *online* foram dispostos e organizados em uma planilha *online*, onde foram segmentados por grupos de gerações. A partir disso, a análise foi realizada com base em pesquisa realizada por Zanovello (2012), onde o mesmo se utilizou da versão resumida e adaptada da “*job stress scale*” e se utilizou de um sistema de médias com base no número de questões de cada dimensão do questionário conforme tabela 3.

Os escores foram calculados conforme valor atribuído às respostas, na avaliação de demanda psicológica, a pontuação 4 (frequentemente) demonstra muita demanda e 1 pouca demanda, exceto na questão 4, onde os valores são invertidos. O mesmo ocorre na questão 9, que ao contrário das questões 6 a 8, o escore também é invertido. Nas questões de autoridade, escore 1 significa pouca autoridade e 4 muita autoridade. Nas questões que avaliam o apoio social escore 1 (Discordo) representa pouco apoio e escore 4 (Concordo totalmente) muito apoio social. (ZANOVELLO, 2012).

Conforme Theorell (1996), citado por Alves et al (2013, p. 165):

A coexistência de grandes demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho gera alto desgaste ("*job strain*") no trabalhador, com efeitos nocivos à sua saúde. Também nociva é a situação que conjuga baixas demandas e baixo controle (trabalho *passivo*), na medida em que podem gerar perda de habilidades e desinteresse. Por outro lado, quando altas demandas e alto controle coexistem, os indivíduos experimentam o processo de trabalho de forma ativa: ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo biológico e criar estratégias para lidar com suas dificuldades. A situação "ideal", de baixo desgaste, conjuga baixas demandas e alto controle do processo de trabalho.

O apoio social relaciona-se aos níveis de interação social no trabalho, tanto com colegas quanto com chefias. Ele pode atuar como modificador de efeito, ou seja, quanto maior o apoio social, menor a chance do trabalhador apresentar consequências negativas à saúde (FEIJÓ et al., 2016 apud ALVES; HOKERBERG; FAERSTEIN, 2013).

Portanto, uma situação considerada ideal de trabalho, seria a que apresentasse uma baixa demanda, alto controle e alto apoio social. (ZANOVELLO, 2012)

Conforme Zanovello (2012), Os escores obtidos permitem-nos reconhecer um sofrimento psicológico e estresse no ambiente de trabalho.

Tabela 5 - Valor aplicado a cada dimensão de impacto psicológico

Dimensões		Variação	Mediana
Demanda psicológica		5 a 20	12,5
Controle	Discernimento intelectual	4 a 16	10
	Autoridade sobre decisões	2 a 8	5
Apoio Social		6 a 24	15
Total		17 a 68	42,5

Adaptado de Zanovello (2012)

6 ANÁLISE DE RESULTADOS

Tabela 6 - Escore obtido pelos 22 respondentes

Dimensões da escala	Escore obtido	Variação do Escore
Demanda psicológica	14,75	5 a 20
Discernimento intelectual	11,68	4 a 16
Autoridade sobre decisões	4,09	2 a 8
Apoio social	20	6 a 24
Total	50,52	17 a 68
Controle = Discern. + Autoridade	15,77	6 a 24

Fonte: Coleta de dados, 2022.

Os resultados obtidos na pesquisa, tendo como base a versão resumida e traduzida para o português da escala de estresse no trabalho, revela, de maneira geral representado pela tabela 6, que os colaboradores experimentam o processo de trabalho de forma ativa. A demanda psicológica obtida foi de 14,75, o que é considerado um escore alto e danoso à saúde. Com relação ao controle, o discernimento intelectual, levando em conta o que é ideal pela metodologia aplicada, foi satisfatório e chegou a um escore de 11,68. Entretanto, a autoridade sobre decisões está abaixo da média (4,09). Tendo em mente que a dimensão de controle se dá pela soma de ambos, chegou-se a um escore de 15,77, valor ligeiramente acima da média. A respeito do apoio social, o escore obtido foi de 20 pontos, que, considerando uma média de 15 pontos, é um resultado muito interessante de um ponto de vista positivo o qual um alto apoio social pode oferecer ao ambiente

organizacional, inclusive amenizando possíveis danos à saúde causados pelo estresse proveniente do processo do trabalho de forma ativa, identificado como predominante pelo presente estudo.

Tabela 7 - Escore obtido pela Geração Z

Geração Z		
Dimensões da escala	Escore obtido	Varição do Escore
Demanda psicológica	14,33	5 a 20
Discernimento intelectual	11,33	4 a 16
Autoridade sobre decisões	3,83	2 a 8
Apoio social	21,33	6 a 24
Total	50,82	17 a 68
Controle = Discern. + Autoridade	15,16	6 a 24

Fonte: Coleta de dados, 2022.

Conforme os escores obtidos pela amostra de respondentes da Geração Z conclui-se que, de forma equivalente aos resultados gerais e atingindo um escore de demanda psicológica de 14,33 pontos, a categoria pertence ao grupo de trabalho ativo (alta demanda psicológica com um controle acima da média), acarretando em um nível de estresse ou sofrimento psicológico prejudicial à saúde.

Como citado anteriormente, “os bancários enfrentam muitos desafios, como: a pressão por resultados, sobrecarga de tarefas e grandes filas nas agências físicas das instituições bancárias” (ANDRADE; LOPES, 2021, p. 1), logo a alta demanda psicológica pode afetar a saúde mental desses colaboradores gerando “um estado de irritação, impaciência e nervosismo em decorrência de uma situação de pressão e tensão momentânea ou a longo prazo (SILVA; SALLES; 2016). Este estado pode causar alterações no sistema digestório, imunológico, muscular, cardiovascular e na pele (CANDEIRA., 2002).

Com relação ao controle, nota-se que a Geração Z possui baixa autoridade sobre decisões, ou seja, ela encontra dificuldades em decidir o que fazer e como fazer as atividades corporativas, o que é aliviado pelo alto escore de discernimento intelectual obtido. Considerando que essa é uma geração inquieta e que está sempre em busca de novos conhecimentos, experiências e estão sempre lidando

com uma grande carga de informações simultâneas, é consoante com a literatura abordada que esta categoria apresenta um escore elevado neste aspecto, o que é positivo e abranda os efeitos negativos causados pela alta demanda psicológica.

Ademais, considerando as características da Geração Z supracitadas, chama atenção a contraposição encontrada referente ao apoio social que obteve um alto escore de 21,33 pontos. Visto que uma grande particularidade desta geração é a fraca interação e comunicação verbal, que pode causar problemas no âmbito social ou mesmo no ambiente corporativo, observa-se como parte do resultado deste presente estudo uma significativa amenização da experiência de estresse ativo sofrida pela Geração Z devido ao alto índice de apoio social vivenciado nas agências bancárias.

Tabela 8 - Escore obtido pela Geração Y

Geração Y		
Dimensões da escala	Escore obtido	Variação do Escore
Demanda psicológica	15,4	5 a 20
Discernimento intelectual	12,2	4 a 16
Autoridade sobre decisões	4,2	2 a 8
Apoio social	19,4	6 a 24
Total	51,2	17 a 68
Controle = Discern. + Autoridade	16,4	6 a 24

Fonte: Coleta de dados, 2022.

A respeito da Geração Y, a demanda psicológica dos colaboradores desta categoria alcançou um elevado escore de 15,4 pontos, entretanto, obteve-se 16,4 pontos na esfera de controle, fazendo com que esta geração também figure no grupo da experiência de trabalho ativo, mantendo-se em conformidade com a avaliação geral.

O alto escore de demanda psicológica aferido na pesquisa pode ser relacionado com a característica de ansiedade apresentada por esta geração, o trabalho inflexível foge às características dos *millennials*, conforme citado por Duarte (2018). Logo, concluiu-se que a alta demanda por realizar as tarefas diárias de forma demasiadamente intensa acarreta em dificuldades para a geração Y expressar a sua inventividade, gerando estresse.

Com relação ao controle, a geração obteve um escore elevado tanto na autoridade sobre decisões quanto no discernimento intelectual. Este resultado entra em conformidade com a literatura apresentada, visto que, conforme Duarte (2018), os *millennials* são insubmissos a autoridade, logo valorizam o fato de tomar as suas próprias decisões. Além disso, esta geração tem como traço de personalidade escapar aos fatores restritivos, o que pode justificar o alto escore de discernimento intelectual, visto que a geração Y tende a tomar suas iniciativas, a inovar e a estar sempre em busca de novos conhecimentos.

Apesar da insubordinação e a sua dificuldade em conciliar relações com pessoas de outras gerações, a geração Y também obteve um índice satisfatório no quesito apoio social. Considerando o resultado da categoria controle e as características desta geração que, conforme supracitado, Mangili (2014) expôs que o conflito entre as gerações é saudável e pode proporcionar um estímulo para inovação, portanto pode-se criar um *link* entre ambos, que somado a um bom nível de comunicação nas agências bancárias, potencializa as boas relações e seus frutos positivos.

Tabela 9 - Escore obtido pela Geração X

Geração X		
Dimensões da escala	Escore obtido	Variação do Escore
Demanda psicológica	14,72	5 a 20
Discernimento intelectual	11,63	4 a 16
Autoridade sobre decisões	4,18	2 a 8
Apoio social	19,54	6 a 24
Total	50,07	17 a 68
Controle = Discern. + Autoridade	15,81	6 a 24

Fonte: Coleta de dados, 2022.

Quanto à geração X, esta também figurou no grupo de trabalho ativo. Apurou-se como resultado da pesquisa um alto escore de 14,72 em demanda psicológica e 15,81 em controle (4,18 em autoridade sobre decisões e 11,63 em discernimento intelectual).

Conforme citado neste presente estudo, Magili (2014) destacou que a geração X preza por uma vida equilibrada, que, segundo Conger (1998) salientou, relaciona-se com a harmonia entre trabalho e vida pessoal e também com a sua independência. Logo, verifica-se que a geração X atinge um alto índice de demanda psicológica quando o equilíbrio é quebrado, ou seja, a exigência no trabalho torna a rotina inflexível, o que influencia a satisfação no trabalho.

Tendo em vista que esta, assim como a geração Y, é uma geração independente e insubordinada, o escore acima da média da autoridade sobre decisões se justifica. Além disso, o elevado índice de discernimento intelectual também pode se fundamentar, levando em consideração a característica da geração de buscar novos desafios, oportunidades e a valorização da liberdade de escolha (Comazzetto et al. 2016), nota-se uma necessidade da geração X em ser proativa e dinâmica em suas atividades corporativas.

Quanto ao apoio social, a geração X, embora, segundo citado por Comazzetto et al. (2016), ser uma geração individualista, também atingiu um escore elevado (19,54). Isto, segundo explicitado na metodologia do presente estudo, expressa que o sofrimento psicológico acarretado por uma experiência de trabalho ativa pode ser amenizado por um alto índice de apoio social nas relações de trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da exposição dos dados coletados por meio da pesquisa descritiva, realizada por meio de pesquisa de levantamento, com questionário *online* aplicado com amostragem não probabilística e levantamento bibliográfico, infere-se que, os respondentes, 22 colaboradores (11 da geração X, 6 da geração Z e 5 da geração Y) de duas agências bancárias de uma instituição no município de Guarapari-ES, demonstram vivenciar uma experiência de trabalho ativo, que culmina em um estresse ocupacional considerável e prejudicial à saúde dos bancários.

Ao comparar o resultado obtido entre as 3 gerações nas duas agências bancárias,

notou-se semelhança entre os grupos, sendo que todos eles entraram para a categoria da experiência de trabalho ativo, ou seja, expressaram alto índice de demanda psicológica, já referida como característica dos bancos pelo alto índice de pressão por resultados e velocidade no trabalho, por exemplo. Além disso, o quesito controle também se assemelhou com bons índices entre os grupos, fato que, além do apoio social, ameniza a condição de estresse entre os colaboradores devido ao fato do “trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo biológico e criar estratégias para lidar com suas dificuldades”. (Alves et al, 2013, p. 165)

Conforme a escala de estresse no trabalho, a geração Z foi aquela que apresentou menor escore em demanda psicológica, que, considerando o cenário ideal de baixa demanda e alto controle, é o índice que, conforme metodologia aplicada, expressa o maior potencial estressor. Entretanto, os “nativos digitais” obtiveram o menor índice de autoridade sobre decisões, que por pouco não culminou em uma experiência de trabalho de alto desgaste, a mais prejudicial para a saúde entre as 4 consideradas. Todavia, apesar da dissonância com a literatura, a geração Z foi a que melhor se saiu no quesito apoio social, atenuando os efeitos do estresse ocupacional aferido.

Evidenciou-se, também, que a geração Y foi aquela que obteve o maior índice em demanda psicológica e controle, revelando uma experiência de trabalho ativa no efeito literal da palavra.

Este resultado demonstra toda a intensidade, inquietação e a imersão em que a geração Y se debruça no seu cotidiano corporativo, originando traços que marcam os *millennials*, como a inovação e a inventividade, mesmo que isso gere um considerável grau de *stress*.

Por fim, a geração X se destacou como uma interseção entre as gerações Y e Z, situou os seus escores também na classe de trabalho ativa, porém sem uma demanda psicológica tão alta quanto na Y e nem um controle tão baixo como na Z considerando os índices desta experiência de trabalho. Além disso, também figurou entre ambas no quesito apoio social, onde pôde se constatar uma influência positiva das relações de trabalho no estresse ocupacional.

Considerando os resultados obtidos, é também importante ressaltar a possibilidade

de realizar o mesmo estudo de forma ampliada, levando em consideração outras agências bancárias e/ou outras variantes como sexo ou cargo ocupado, uma vez que, segundo Petarli et al (2015) destaca-se 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.

REFERÊNCIAS

ZOMER, Luisa Bunn; SANTOS, Aline Regina; COSTA, Kelly Cristina de Oliveira. O perfil de alunos do curso de administração: um estudo com base nas gerações x, y e z. **Revista GUAL**. Florianópolis, v.11, n.2, maio 2018. Disponível em <<https://doi.org/10.5007/1983-4535.2018v11n2p198>>. Acesso em 23 de maio de 2022.

Dia mundial da Saúde: Realidade dos empregados da Caixa é o adoecimento mental. **Bancários-ES**, Vitória, 07 abr. 2022. Seção Bancos. Disponível em <<https://www.bancarios-es.org.br/dia-mundial-da-saude-realidade-dos-empregados-da-caixa-e-o-adoecimento-mental/>>. Acesso em 12 jun. 2022.

PETARLI, Glenda Blazer et al. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória - ES, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v.20, n.12, Dec. 2015. Disponível em <http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232015001203925#B5>. Acesso em 12 jun. 2022.

LIRIO, Angelica Barbieri; GALLON, Shalimar; COSTA, Carlos. Percepções da qualidade de vida no trabalho nas diferentes gerações. **Gestão & Racionalidade**. V. 36, n. 107, 01 jun. 2020. Disponível em <https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/5398/2869>. Acesso em 12 jun. 2022.

LASIERRA, J. M. Generational differences in work in Spain. A review. **Review of Business Management**, [S. l.], v. 21, n. 4, 03 jul. 2019. DOI: 10.7819/rbgn.v21i5.4024. Disponível em: <<https://rbgn.fecap.br/RBGN/article/view/4024>> Acesso em: 12 jun. 2022.

PRADO, Claudia Eliza Papa do. Estresse Ocupacional: Causas e consequências. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. V.14, n. 03, 11 maio. 2016. Disponível em <<https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v14n3a14.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2022.

CONGER, Jay. Quem é a geração X? **HSM Management**, n.11, nov./dez. 1998. Disponível em: <<http://ead.bauru.sp.gov.br/efront/www/content/lessons/25/Texto%20%20-%20Gera%C3%A7%C3%A3o%20X.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2022.

CASAROTTO, Camila. Dossiê das gerações: o que são as gerações Millennials, GenZ, Alpha e como sua marca pode alcançá-las. **RockContent**, 14 jul. 2020. Blog. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/dossie-das-geracoes/#:~:text=Gera%C3%A7%C3%A3o%20Baby%20Boomers%3A%20nascidos%20entre,com%2010%20a%2025%20anos>>. Acesso em: 12 jun. 2022.

DUARTE, Antoine. Geração Y. **Laboreal [Online]**, v.14, n. 02, 01 dez. 2018. Disponível em: <<http://journals.openedition.org/laboreal/712>>. Acesso em: 12 jun. 2022.

SILVA, Leandra Carla da; SALLES, Taciana Lucas de Afonseca. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **ReCaPe Revista de carreiras e pessoas**. São Paulo, v.6, n. 02, 24 maio. 2016; Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/29361/2047>> Acesso em 17 jun. 2022.

DALMOLIN, Grazielle de Lima et al. Estresse ocupacional e síndrome de burnout entre trabalhadores de saúde. **Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem**. V.12, n. 37, 05 mar. 2022. Disponível em: <<http://recien.com.br/index.php/Recien/article/view/602/621>> Acesso em: 17 jun. 2022.

VIANA, Maria Aparecida; SARSUR, Amyra Moyzes; GOULART, Iris; SANT'ANNA, Anderson de Souza. Grupos Geracionais e Comprometimento: discussões e descobertas em uma Universidade Pública Federal. In. GPR ANPAD- IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. 2013 Brasília, **Anais eletrônicos** [...] Brasília: GPR, 2013. p.6. Disponível em <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR22.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2022.

MALAFAIA, Gabriela Silva de. Gestão Estratégica de pessoas em ambientes multigeracionais. In: VII congresso nacional de excelência em gestão, 2011. **Anais eletrônicos** [...] 2011. p 3-5. Disponível em: <https://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0452_2151.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2022.

JORDÃO, Matheus Hoffmann. **A mudança no comportamento das gerações x,y,z e Alfa e suas implicações**. 2016, 35f. Monografia. Universidade de São Carlos, São Carlos. 2016. Disponível em:<https://kipdf.com/a-mudana-de-comportamento-das-geraoes-xyz-e-alfa-e-suas-implicacoes_5aadc9cd1723ddb988064b53.html>. Acesso em: 18 jun. 2022

OLIVEIRA, Genori da Silva. **Geração Alpha entre a realidade e o virtual: Sujeitos digitais**. 2019, 43f. Monografia (Graduação em psicologia) - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ, Ijuí, 2019. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/5811/Genori%20da%20Silva%20Oliveira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 19 jun. 2022.

ANDRADE, Roque Saulo do Nascimento; LOPES, Sérgio Paulo Maravilhas. O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário. **Revista portuguesa de gestão contemporânea**. V. 02, n. 01, 2021. Disponível em: <<https://www.revistas.editoraenterprising.net/index.php/rpgc/article/view/369/560>>. Acesso em: 19 jun. 2022.

LIMA, Antonio Wanderson et al. Estressores e sintomas do estresse ocupacional em profissionais bancários: um estudo em uma agência bancária pública. **ReCaPe Revista de carreiras e pessoas**. V. 9, n. 2, 2019. Disponível em <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/8309>>. Acesso em: 19 jun. 2022.

No Dia Mundial da Saúde, a realidade dos empregados da caixa é o adoecimento mental. **Contrafcut**. 07 abr. 2022. Notícias. Disponível em: <<https://contrafcut.com.br/noticias/no-dia-mundial-da-saude-a-realidade-dos-empregados-da-caixa-e-o-adoecimento-mental/#:~:text=Em%202021%2C%206%25%20dos%20banc%C3%A1rios,empregados%2C%20segundo%20aponta%20a%20pesquisa.>>. Acesso em: 19 jun. 2022.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6ª edição. Grupo GEN, 2017. p. 28.

ZANOVELLO, Marco Adrianni Petrucci. **Avaliação do nível de estresse em controladores de trens de uma empresa de logística**. 2012, 19f. Monografia. Departamento de Saúde Comunitária da Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2012. Disponível em: <<https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/39056/R%20-%20E%20-%20MARCO%20ADRIANNI%20PETRUCCI%20ZANOVELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 19 jun. 2022.

MIRANDA, Dilson Nakayama; BERTOCCHI, Dirlei; GONÇALVES, Jeferson. **Geração Z no mercado de trabalho**. 2015, 31f. Monografia. Sociedade brasileira de dinâmica de grupos - SBDG. Porto Alegre. 2015. Disponível em <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62403929/Geracao-Z-no-Mercado-de-Trabalho_2802201520200318-77116-1z0gdqg-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1667199875>

&Signature=Qo5VNt2XOLDy1vGH6ceGjUq5EtvkyvaclKFNxFBJzz8b8vcc7fz3ZXTnlk
 b-hwsl5n-KuX2OKCVSy1Ssg-3y4euuU~loCosuW2TGxSEbpn2PSlu2IWWVWQfNhAc2
 1aWk8tnPUCI8byXfdNOd1dOCOcljo6NekmFxfh5OG2h1I6ULHEPi4AT2mfNQxVJJV
 iexfcdWVdpcoGc7GdwWOvrJ2hbFfWGpgRcnCY4hD9ESjklYhM2xsMpZD0TgVRJh
 wMHjRnd6zDUK-5jpcFJ6qp0gLH5Sf20h2U4qxBXBGSSHxFViztdiya2wdk8QxXV4K-
 AcoZOU3i0JdBvNdjs4MgwMFA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>.
 Acesso em: 19 jun. 2022.

FAGUNDES, Marina Miranda. **Competência informacional e geração Z: um estudo de caso em duas escolas de Porto Alegre**. 2011. 105f. Monografia. Universidade Federal do Rio Grande do sul - Faculdade de biblioteconomia e comunicação. Porto Alegre. 2011. Disponível em <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/37536/000819864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 16 out. 2022.

CERETTA, Simone Beatriz; Froemming, Lurdes Marlene. Geração Z: Compreendendo os hábitos de consumo da geração emergente. **Revista RaUnP**. V. 3, N. 2, 2011. Disponível em <<https://repositorio.unp.br/index.php/raunp/article/view/70>>. Acesso em: 16 out. 2022

COMAZZETTO, Leticia Reghelin *et al.* A Geração Y no Mercado de Trabalho: um estudo comparativo entre gerações. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [S.L.], v. 36, n. 1, p. 145-157, mar. 2016. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703001352014>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/sMTpRhKxjvNjr7wQV9wFksH/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 31 out. 2022.

Perrone C. M, *et al.* A Percepção das Organizações pela Geração Y. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**. 2013;6(3):546-560. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273429771007>. Acesso em: 31 out. 2022

MANGILI, Aline Cardoso. **Comportamento Organizacional: como administrar ad diferentes gerações no mercado de trabalho**. 2014. 40 f. Monografia

(Especialização) - Curso de Gestão do Desenvolvimento Humano e Organizacional, Universidade do Extremo Sul Catarinense - Unesc, Criciúma, 2014. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/2390/1/Aline%20Cardoso%20Mangili.pdf>.

Acesso em: 31 out. 2022.

KNOB, Mônica Aline Strack; GOERGEN, Carla. PERCEPÇÃO DE CARREIRA PARA A GERAÇÃO Y: um desafio para as organizações. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 332-345, dez. 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/31061/21487>. Acesso em: 31 out. 2022.

ALVES, Márcia Guimarães de Mello *et al.* Versão resumida da adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, [S.L.], v. 38, n. 2, p. 164-171, abr. 2004. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-89102004000200003>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/55vCVJNvKpJcsGNjhpq5W4r/?lang=pt#>. Acesso em: 31 out. 2022.

FEIJÓ, Fernando Ribas *et al.* Estresse ocupacional em trabalhadores de uma fundação de atendimento socioeducativo: prevalência e fatores associados. **Rev Bras Med Trab**, Porto Alegre, v. 2, n. 15, p. 124-133, abr. 2017. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v15n2a02.pdf>. Acesso em: 31 out. 2022.

CANDEIRA, Michele Campos. **Os efeitos psicossomáticos do estresse**. 2022. 24 f. TCC (Graduação) - Curso de Licenciatura em Ciências Biológicas, Faculdade de Ciências da Saúde – Facs, Centro Universitário de Brasília – Uniceub, Brasília, 2002. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/2449/2/98111157.pdf>. Acesso em: 31 out. 2022.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Questionário de escala de estresse no trabalho aplicado para 22 colaboradores de duas agências bancárias em Guarapari - ES

Disponível em:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeZVV4AqMRa6lsubZhjjUw9dfhtRgCsxUFgol2eZTXqVU7I7w/viewform>

1. Qual o seu cargo atual?

R:

2. Com qual gênero você se identifica?

a. Masculino

b. Feminino

c. Outro:

3. Qual o seu ano de nascimento?

R:

4. Demanda psicológica: D1 - Com que frequência você tem que fazer as suas tarefas de trabalho com muita rapidez?

a. Frequentemente

b. Às vezes

c. Raramente

d. Nunca ou quase nunca

5. D2 - Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?

a. Frequentemente

b. Às vezes

c. Raramente

d. Nunca ou quase nunca

6. D3 - Seu trabalho exige demais de você?

a. Frequentemente

b. Às vezes

c. Raramente

d. Nunca ou quase nunca

7. D4 - Você tem tempo o suficiente para cumprir todas as tarefas do seu trabalho?

a. Frequentemente

b. Às vezes

c. Raramente

d. Nunca ou quase nunca

8. D5 - O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

9. Controle: C1 - Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

10. C2 - Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

11. C3 - Seu trabalho exige que você tome iniciativas?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

12. C4 - No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

13. C5 - Você pode escolher COMO fazer seu trabalho?

- a. Frequentemente
- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

14. C6 - Você pode escolher O QUE fazer no seu trabalho?

- a. Frequentemente

- b. Às vezes
- c. Raramente
- d. Nunca ou quase nunca

15. APOIO SOCIAL: A1 - Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

16. A2 - No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

17. A3 - Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

18. A4 - Se eu não estiver em um bom dia, meus colegas compreendem.

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

19. A5 - No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

20. A6 - Eu gosto de trabalhar com meus colegas.

- a. Concordo totalmente
- b. Concordo mais que discordo
- c. Discordo mais que concordo
- d. Discordo

