

O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário

Roque Saulo Do Nascimento Andrade-Faculdade Adventista da Bahia-Brasil¹

Sérgio Paulo Maravilhas Lopes-Universidade de Aveiro-Brasil²

RESUMO

Os bancários enfrentam muitos desafios como: a pressão por resultados, sobrecarga de tarefas e grandes filas nos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia. Estas situações podem aumentar o estresse ocupacional e afetar a satisfação dos clientes no atendimento. Este trabalho trata-se da importância de: identificar o nível de estresse global dos bancários; identificar o nível de satisfação dos clientes no atendimento; e verificar a relação entre o estresse ocupacional e a satisfação dos clientes. O tipo de pesquisa utilizado foi à de campo, com uma abordagem quantitativa, descritiva, e o instrumento foi o questionário Escala de Estresse no Trabalho (EET) adaptado de Paschoal e Tamayo (2004) e a satisfação dos clientes coletadas na reputação dos bancos no *site* ReclameAQUI, onde os dados foram tratados e submetidos à análise comparativa. Enfim, na percepção dos bancários, foi constatado que os bancos públicos estão com o nível de estresse ocupacional mais elevado do que os privados, e com o menor nível de satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Atendimento ao cliente. Estresse ocupacional e doenças. Satisfação dos clientes.

1 INTRODUÇÃO

Os bancários enfrentam muitos desafios, como: a pressão por resultados, sobrecarga de tarefas e grandes filas nas agências físicas das instituições bancárias. Essas situações causam insegurança com relação ao seu futuro e podem fazer com que os trabalhadores se sintam estressados, insatisfeitos com o trabalho, o que, conseqüentemente, reduz o nível de satisfação de seus clientes. Com a diminuição do número de trabalhadores bancários, aumentou o tempo de espera dos clientes nas filas em agências. Por isso, os bancos criaram os canais alternativos e incentivam a utilização das plataformas digitais como o *internet banking*³, além de estar tentando melhorar os seus modelos de gerenciamento de filas e atendimento. Mas os clientes,

¹ roquesaulo@hotmail.com

² smaravilhas@ua.pt

³ **Internet banking** é uma ferramenta *online*, que permite acessar a sua conta-corrente pela *internet*.

Andrade, R.S.N., Lopes, S.P.M.; O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário. Revista Portuguesa de Gestão Contemporânea, V.2, Nº1, p.01-30, Jan/Jul. 2021. Artigo recebido em 05/05/2021. Última versão recebida em 10/07/2021. Aprovado em 15/08/2021.

insatisfeitos com o atendimento prestados pelos bancos, estão utilizando plataformas digitais como o *site* ReclameAQUI para fazerem reclamações e avaliações sobre o atendimento bancário. O tema abordado neste trabalho é: o estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário.

Como justificativa desse trabalho, destacamos a atividade bancária que é de grande importância no setor financeiro brasileiro. Porém, o estresse ocupacional está contribuindo para o desenvolvimento de doenças e, aumentando o nível de estresse dos bancários, podendo assim, interferir na saúde, produtividade e na satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, na satisfação no atendimento dos clientes. Os transtornos mentais estão em terceiro colocado no *ranking* de longos afastamentos do trabalho, e a reação ao estresse grave é o que mais afastam os bancários na Bahia em relação ao grupo do CID F por motivo de doença ocupacional ou acidente. A partir dos aspectos pontuados acima, surgiu o questionamento expresso a seguir: em que relação o estresse ocupacional dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia?

Na busca dessas variáveis e no decorrer do trabalho, surgiu a seguinte suposição: o estresse ocupacional global dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia. Diante da suposição sugerida, dar-se-á a necessidade de perseguir os seguintes objetivos.

O objetivo geral deste trabalho foi apresentar se o estresse ocupacional global dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia.

Os objetivos específicos foram:

- a) Identificar o nível de estresse ocupacional global dos bancários dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia;
- b) Identificar o nível de satisfação dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia na plataforma do *site* ReclameAQUI;
- c) Verificar a relação entre o estresse ocupacional global dos bancários e a satisfação dos clientes no atendimento.

A pesquisa está estruturada em cinco seções, sendo a primeira a introdução deste trabalho. A segunda seção compreende a fundamentação teórica sobre: o estresse ocupacional, estresse e doenças, satisfação dos clientes, reclamação *online* e o *site* ReclameAQUI.

A metodologia da pesquisa está na terceira seção. Sendo realizada em campo com uma amostra dos bancários da Bahia, utilizando o método *survey*, com uma abordagem quantitativa, exploratória e descritiva. A análise documental dos clientes foi feita com os dados coletados no *site* ReclameAQUI com informações do atendimento a clientes dos principais bancos físicos no Estado da Bahia. Foram adotadas para este estudo: pesquisas em bases de dados, artigos, revistas, *internet* e livros de diversos autores entre os anos de 1993 e 2019, sendo os principais: Scott (2000), Paschoal; Tamayo (2004), Malik; Scholar (2011), Kotler e Keller (2012), Puente-Palacios; Pacheco; Severino (2013), Shahriari; Meyvand (2013), Mattana (2015), Mohammad (2015), Roque *et al.* (2015), Dalagasperina; Monteiro (2016), Munhoz (2016), Montibeler; Saldanha (2017), Ministério Público do Trabalho na Bahia (2019). O instrumento de pesquisa utilizado com os bancários foi o questionário *online* e, com os clientes, os dados coletados no *site* do ReclameAQUI. Os dados foram tratados e submetidos à análise comparativa.

A quarta seção trata da análise e discussão dos resultados e na quinta e última fase deste artigo, estão as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

“O estresse ocupacional pode ser definido, portanto, como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 46).

O estresse ocupacional afeta tanto a saúde do trabalhador quanto o bom funcionamento das empresas, pois aumenta o custo com a saúde e ocasiona o maior número de faltas ao trabalho. Os autores também relatam que: o assédio moral, o medo de perder o emprego, a possível privatização da empresa são fontes de estresse (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Segundo Tamayo (2008), o estresse ocupacional causa consequências no ambiente de trabalho das organizações, pois pode provocar doenças ao trabalhador, ou seja, reações físicas e psíquicas em decorrência do estresse laboral, ocasionadas pelos agentes estressores no ambiente de trabalho.

Uns dos principais responsáveis em prejudicar a saúde física e mental dos trabalhadores, as instituições e a sociedade são: o *burnout*⁴ e o estresse ocupacional (TAMAYO, 2008).

A liderança no setor de trabalho pode correlacionar negativamente com o estresse, como a exaustão emocional, pois se o clima organizacional não estiver bom, maior será o estresse nos trabalhadores (PUENTE-PALACIOS; PACHECO; SEVERINO, 2013).

Em Portugal foi realizado um estudo na área da saúde sobre o estresse ocupacional dos médicos, enfermeiros e secretários clínicos das 10 Unidades de Saúde Familiar modelo A e 10 modelo B, e a satisfação dos usuários destas unidades. Os resultados foram que 84.2% dos profissionais estavam com um nível moderado a elevado de estresse ocupacional e os enfermeiros com nível de estresse mais elevados. Os usuários estavam com bons níveis de satisfação, especialmente com os serviços de enfermagem. Constatou-se que os usuários das USF modelo B estavam mais satisfeitos e o efeito preditor das dimensões da satisfação dos usuários no estresse relativo ao excesso de trabalho (ROQUE *et al.*, 2015).

Em todo o mundo, os gastos relacionados a transtornos emocionais e psicológicos podem chegar a 6 trilhões de dólares até 2030, mais do que a soma dos custos com diabetes, doenças respiratórias e câncer, apontam estimativas do Fórum Econômico Mundial⁵, observadas na Revista Exame em matéria publicada por Tatiana Sendin em 13 de maio de 2016. A previsão pode ser subestimada, já que dois terços dos indivíduos não procuram auxílio médico especializado. Para mais da metade (60%), o trabalho é a causa de se sentirem nervosos, irritados, cansados, tristes ou sem energia. Em tempos de recessão econômica, a cobrança por resultados, o medo de demissão e o enxugamento dos quadros de funcionários tornam as empresas locais ainda mais estressantes (SENDIN, 2016).

Foi realizada uma pesquisa com 240 bancários públicos e privados, sendo constatado que os fatores com o maior índice de estresse foram os seguintes: Controle/Autonomia, Demandas e Relacionamentos, pois os bancários agora são vendedores, com muita pressão para atingimento das metas, medo de perder o emprego e avaliação dura da chefia (LUCCA; SOBRAL, 2017).

Foi realizada uma pesquisa em vários estados do Brasil com os fatores estressores nos setores públicos e privados, e foi constatado que, nas organizações públicas, os níveis de estresse são mais altos do que nas privadas (MONTIBELER; SALDANHA, 2017).

⁴ *Burnout* é uma reação grave relacionada com excesso de trabalho, ocasionado pelo esgotamento físico e mental. Segundo Melo Filho (2010), o conceito de *Burnout* foi criado por Herbet J. Freudemberger em 1970.

⁵ **Fórum Econômico Mundial** ou **FEM** é uma organização sem fins lucrativos em Genebra na Suíça nas quais reúne os principais líderes empresariais e políticos mundiais, para discutir questões urgentes enfrentadas no mundo, abrangendo também a saúde e o meio-ambiente (WIKIPÉDIA, 2019).

2.1.1 Estresse e Doenças

As doenças provenientes do estresse, tais como: pressão alta, alergias, infarto do miocárdio tem feito muitas vítimas, sendo que as vítimas do infarto são maiores do que as de câncer (TELES, 1993).

Segundo Dejours (1994, p. 24) “o trabalhador não chega a seu local de trabalho como uma máquina nova”.

Trabalhadores de escritório apresentam, em média, menores riscos de serem mortos ou gravemente feridos por acidentes, enquanto estão no trabalho, ou então ficarem expostos a substâncias tóxicas, mas, por outro lado, estão mais propensos a sofrer de doenças de coração, úlceras e depressões nervosas, ligadas ao trabalho que realizam (MORGAN, 1996, p. 301).

O estresse pode ser a origem de várias doenças, tais como: herpes simples, vitiligo, lúpus, doenças respiratórias, hipertensão arterial, doenças imunológicas e psicológicas, como a: depressão, apatia, raiva, irritabilidade, ansiedade, afetando a saúde do indivíduo (LIPP, 2001).

A tecnologia dos computadores introduziu o ritmo das máquinas no trabalho também fora das fábricas. Milhões de pessoas ao redor do mundo sentam-se em frente a terminais de computadores o dia todo, o que não é muito diferente do simples trabalho de fábrica. Eles respondem informações que aparecem na tela em um ritmo que é definido pela máquina (SPECTOR, 2002, p.297).

“Chegamos em casa esgotados, porém este esgotamento não é somente pelo esforço físico. A maior parte deste esgotamento provém do estresse” (PRICE, 2006, p.59).

Estatísticas do Ministério da Saúde relatam que está em terceiro lugar do *ranking* os transtornos mentais na concessão de benefícios de auxílio doença previdenciário e os afastamentos do trabalho por mais de 15 dias e as aposentadorias por invalidez (TAMAYO, 2008).

A pesquisa relatou que, no Banco Sepah em Teerã, o estresse ocupacional dos bancários tem uma consequência sobre desempenho dos trabalhadores e também nas questões pessoais, relações sociais, fatores ambientais, volume e natureza do trabalho. Por isso, o estresse ocupacional é uma grave ameaça à saúde do trabalhador em nível global (SHAHRIARI; MEYVAND, 2013).

Alguns sintomas do estresse são: mau humor, insatisfação, irritabilidade, ansiedade e esquecimento, seguindo alguns fatores como: sobrecarga de trabalho, conflito de valores

empregado/empregador, não reconhecimento. No processo de atendimento, o estresse foi causado por fatores como: falta de educação dos clientes e as reclamações no atendimento (PACHECO, 2015).

As metas, sobrecarga de trabalho, a pressão psicológica nos bancários e a ameaça de perda do emprego geram um alto nível de estresse, causando danos à saúde do trabalhador, gerando um sofrimento físico e emocional, diminuindo a produtividade, atenção, alterando o humor e tornando os funcionários impacientes. Esses fatores podem afetar diretamente o cliente (MATTANA, 2015).

O estresse ocupacional merece atenção das organizações, pois prejudica a saúde dos bancários, a produtividade na empresa e os resultados da instituição financeira. Um dos principais fatores causadores do estresse foi a sobrecarga quantitativa a que os funcionários estão submetidos no ambiente de trabalho (MUNHOZ, 2016).

O trabalho dos bancários vem passando por mudanças. Anteriormente, esses profissionais gozavam de *status* na sociedade. 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. Em decorrência destes fatores, com o aumento da cobrança por resultados e o acompanhamento em tempo real das metas, provocou-se 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).

De acordo com a Revista Exame, publicada em 13 de maio de 2016, no Brasil, os transtornos mentais são a terceira causa de longos afastamentos do trabalho por doença. Em 2011, eles foram responsáveis pelo pagamento de mais de 211 milhões de reais a novos beneficiários, de acordo com um levantamento do médico do trabalho João Silvestre da Silva Junior, da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, citado na Revista Exame da publicação citada acima. O último Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho, do Departamento Público de Estudos Socioeconômicos (Dieese), revela que o número de pessoas afastadas do emprego e que receberam auxílio do INSS chegou a 16.381, em junho de 2015. Episódios depressivos, transtornos ansiosos, reações ao estresse grave e transtornos de adaptação foram os principais diagnósticos, conforme citado por Fraga (2018).

Os bancários estão propícios a adquirir doenças, tais como: o estresse ocupacional, a

depressão, ansiedade e a LER/DORT⁶. O que ocasiona o aparecimento destas enfermidades é a pressão constante dos bancos para superar os resultados, a sobrecarga de trabalho e o movimento repetitivo na realização das tarefas. Esse ritmo de trabalho acelerado e altas metas para alcançar os resultados têm um custo a pagar: o adoecimento do funcionário, que gera faltas no emprego e sobrecarrega os outros trabalhadores que permaneceram no ambiente de trabalho da instituição financeira (GRASSI; BRITTO, 2018).

A seguir, na Figura 1, podemos observar a distribuição de benefícios pelo INSS/Bahia entre Bancos para os Grupos de CID: M, F e subgrupo G56, no período de 2010 até 2015.

Figura 1: Distribuição de Benefícios Concedidos pelo INSS/Bahia entre Instituições

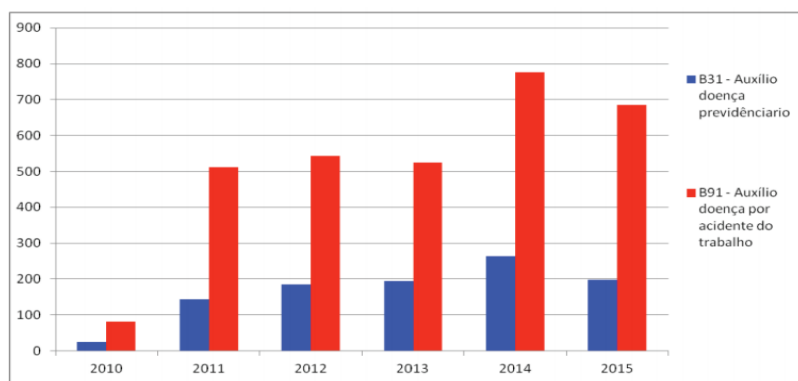


Figura 1: Distribuição de benefícios concedidos pelo INSS/Bahia, segundo espécie de benefício entre instituições bancárias para os grupos de CID M, F e subgrupo G56, no período de 2010 até 2015.

Fonte: INSS/MPT

Fonte: <https://www.bancariosbahia.org.br/publicacoes.html>

Podemos observar na figura acima, que o auxílio doença por acidente de trabalho (B91) foi crescente no período de 2010 até 2014, sendo superior ao auxílio doença previdenciário (B31) na distribuição de benefícios concedidos pelo INSS/Bahia entre as instituições bancárias (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO NA BAHIA, 2019).

Os benefícios B31 relativos ao Grupo F, os subgrupos que mais aparecem são: F32 (episódios depressivos), seguindo pelo F41 (outros transtornos ansiosos), e F33 transtorno depressivo recorrente caso. Os benefícios B91, o subgrupo mais frequente no Grupo F foi o F43 (reação ao estresse grave) que apresenta metade dos casos (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO NA BAHIA, 2019).

Scott (2000) aponta o estresse como sendo, talvez, o mais importante dos fatores que ameaçam a satisfação dos clientes. Explica Scott (2000, p.58) que:

⁶ **LER/DORT** – LER é o significado de Lesão por Esforço Repetitivo e DORT é Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho, que são causadas por tarefas repetitivas, lesionando os sistemas musculoesquelético e nervos (WIKIPÉDIA, 2019).

O estresse é uma ameaça importante à satisfação do cliente, pois grande parte do que satisfaz aos clientes é ação positiva baseada em bom-senso e interesse pelo trabalho. Se você estiver numa condição de estresse, dificilmente irá pensar nas medidas positivas que poderia adotar para satisfazer a um cliente.

2.2 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

As organizações estão levando em consideração apenas os resultados econômicos, não se importando com a satisfação dos funcionários, deixando os trabalhadores desmotivados, trabalhando o necessário para sobreviver (LEIBOVICH, 2006).

Foi realizada uma pesquisa no Paquistão sobre o nível de estresse das cobradoras de ônibus e a satisfação dos usuários do transporte que circula por várias cidades do país. Os resultados revelaram que o estresse e a satisfação no trabalho andam na contramão, pois este prejudica as cobradoras de ônibus e reduz a satisfação dos clientes. Enfim, o estresse é um relacionamento negativo que afeta a satisfação do cliente, ou seja, o estresse enfrentado pelas cobradoras de onibus é negativamente e significativamente relacionado à sua satisfação com o trabalho e satisfação do cliente (MALIK; SCHOLAR, 2011).

De acordo com Kotler e Keller (2012, p.134), “a satisfação é o sentimento de prazer ou decepção que resulta da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador”.

O início da qualidade no atendimento inicia-se quando o cliente entra no banco, sendo recepcionado pelo funcionário, até a conclusão da demanda. Ele irá avaliar o nível de qualidade na prestação do serviço (SCHLICKMANN *et al*, 2013).

Os produtos e serviços de qualidade influenciam na satisfação dos consumidores bancários, além do atendimento dos bancários, que são de grande importância no ambiente de atendimento em uma agência bancária (GUERREIRO, 2016).

De acordo com Kotler e Keller (2012, p. 134), “O sistema de entrega de valor é constituído por todas as experiências que o cliente terá ao longo do processo de obtenção e uso da oferta”. O exemplo de uso de oferta, a seguir, na Figura 2, retrata a diminuição na oferta do número de agências bancárias dos principais bancos no Brasil entre 2016 e 2017.

Figura 2: Número de Agências Bancárias Diminuindo no Brasil.

TABELA 6
Número de agências bancárias nos cinco maiores bancos
Brasil – 2016 e 2017

Bancos	Ano		Variação	
	2016	2017	%	Nominal
Itaú Unibanco sem Citibank	3.653	3.520	-3,6%	-133
Agências Citibank adquiridas pelo Itaú	0	71	-	71
Bradesco	5.314	4.749	-10,6%	-565
Banco do Brasil	5.440	4.770	-12,3%	-670
Santander	2.254	2.255	-	1
Caixa Econômica Federal	3.412	3.394	-0,5%	-18
Total	20.073	18.759	-6,5%	-1.314

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos
Elaboração: DIEESE - Rede Bancários

Fonte: <http://twixar.me/KtZ1>

A única Instituição financeira a não reduzir o número de agências físicas, conforme apresentado na Figura 2, foi o Banco Santander, inclusive houve aumento de uma agência bancária, ao contrário da estratégia adotada pelo Banco do Brasil, que, de acordo com os dados apresentados, foi destaque na redução de agências no Brasil, e no período pesquisado - 15 de outubro de 2018, estava no primeiro lugar no *ranking* de reclamações do Bacen, sendo que quanto maior o número de reclamações procedentes, pior será o índice do Bacen, ficando no topo do *ranking*.

Com a redução na quantidade de agências, os bancos estão oferecendo canais alternativos para o consumidor bancário, com a implantação do modelo de atendimento digital. Isso diminui a qualidade no atendimento nas agências físicas devido à redução do seu quadro funcional. A seguir, na figura 3, podemos observar a redução do número de bancários das principais instituições bancárias no Brasil, de 2012 até 2018.

Figura 3: Número de Empregados nos Cinco Maiores Bancos

TABELA 8
Número de empregados nos cinco maiores bancos
Brasil –2012 a 2018

Bancos	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Variação Absoluta	Variação %
Itaú Unibanco	90.303	88.783	86.192	83.481	80.871	85.537	86.801	-3.502	-3,9
Bradesco	103.385	100.489	95.520	92.861	108.793	98.808	98.605	-4.780	-4,6
Santander	53.992	49.621	49.309	50.024	47.254	47.404	48.012	-5.980	-11,1
Caixa Ec. Federal	92.926	98.198	100.677	97.458	94.978	87.654	84.952	-7.974	-8,6
Banco do Brasil	114.182	112.216	111.628	109.191	100.622	99.161	96.889	-17.293	-15,1
Total	454.788	449.307	443.326	433.015	432.518	418.564	415.259	-39.529	-8,7

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos
Elaboração: DIEESE - Rede Bancários

Fonte: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2019/desempenhoDosBancos2018.html>

Os cinco principais e maiores bancos no Brasil estão enxugando o quadro funcional, ganhando destaque os bancos públicos que reduziram muito mais do que os privados entre os

anos de 2012 a 2018, ou seja, os bancos estão diminuindo a quantidade de bancários que faziam atendimento aos clientes.

Um estudo realizado nas agências da Caixa em Cabo Verde relatou que a qualidade do serviço é essencial para a concorrência entre os bancos, pois a qualidade no atendimento bancário e a satisfação dos consumidores são de grande importância para que a instituição financeira se mantenha no mercado. Os clientes relataram que o tempo de espera na fila gera um desconforto principalmente quando ficam em pé. Eles esperam que os funcionários sejam rápidos e eficientes no atendimento (MONTEIRO, 2017).

2.3 RECLAMAÇÕES *ONLINE* E O *SITE* RECLAMEAQUI

A *internet* está sendo utilizada pelos consumidores para dar *feedbacks* para as empresas, através de reclamações e sugestões, pois o tempo de resposta é mais rápido (AQUINO; SANTOS; SILVA, 2014).

O diretor do ReclameAQUI, Mauricio Vargas, teve a ideia de criar a plataforma *online* de reclamações quando teve uma experiência negativa com uma determinada empresa, fez a reclamação no SAC e não obteve retorno. Então, em fevereiro de 2000, criou o *site* ReclameAQUI, sendo atualmente o maior *site* no Brasil de intermediação de reclamações dos consumidores com as empresas.

O referido *site* tem várias ferramentas, como o nível de satisfação dos clientes, através do índice de reputação das empresas e as opiniões dos consumidores, o Selo ReclameAQUI 1000, que representa um atendimento excelente. As empresas podem fazer o gerenciamento da percepção de valor da sua marca através das reclamações dos clientes e os consumidores podem expressar suas demandas e receber retorno das empresas. Outros clientes também podem consultar a reputação das empresas antes de tomarem alguma decisão na aquisição de produtos e serviços, ou até mesmo fazer comparações entre as empresas, pois, no *site*, é disponibilizado ao público o percentual de reclamações atendidas, o percentual de pessoas que voltariam a fazer negócio, o índice de soluções, nota geral, o tempo médio de resposta e a avaliação do usuário (RECLAMEAQUI, 2019).

A rede social ReclameAQUI faz a intermediação entre os consumidores e as empresas, com várias informações importantes para os clientes compararem, como: o *ranking* de reclamações das empresas e a sua reputação. Em média, 170 mil clientes por dia utilizam o *site*

para tomarem decisões de compra e 360 mil para a busca de informações e pesquisa de empresas, além das mediações e soluções dos conflitos (FIDELIS *et al.*, 2012).

Os consumidores agora estão utilizando o boca-a-boca virtual, pois é mais ágil do que o modelo tradicional e com uma abrangência nacional. Plataformas, como o *site* ReclameAQUI, são sistemas de reputação bem conhecidos no Brasil. Enfim, a relação entre os clientes e as organizações, com a utilização da internet ganha destaque nas redes sociais, surgindo o CRM social (ALMEIDA; LOBATO; CIRQUEIRA, 2017).

As dúvidas não atendidas influenciam no nível de satisfação dos consumidores e na reputação das empresas. Os clientes insatisfeitos com os serviços fornecidos pelas instituições estão utilizando o *site* ReclameAQUI para expressarem os seus sentimentos e descontentamento, por isso, é importante tratar as reclamações dos clientes (SANTOS *et al.*, 2018).

O gerenciamento das reclamações pelas empresas pode gerar uma imagem positiva para as instituições, pois, se não for tratado de maneira correta, o boca-a-boca negativo nas redes sociais se espalha muito rapidamente e afeta as reputações das empresas (RÍMOLI; MELO, 2018).

3 METODOLOGIA

A pesquisa com o método *survey*⁷ foi realizada com os bancários dos principais bancos físicos públicos e privados do Estado da Bahia, e foi enviado o *link* da pesquisa através do *WhatsApp*, e disponibilizado o *link* do questionário no *Facebook*, e no *site* do Sindicato dos Bancários da Bahia e da Federação dos Bancários.

3.1 TIPO DE PESQUISA

De acordo com Andrade (2001), os tipos de pesquisa podem ser classificados de várias formas, por critérios que variam segundo diferentes enfoques. Segundo ela, para cumprir a finalidade de oferecer apenas noções introdutórias, parece o bastante limitar a classificação da pesquisa quanto à natureza, aos objetivos, aos procedimentos e ao objeto.

Quanto aos objetivos, a pesquisa se classifica em exploratória, descritiva e explicativa. Os tipos utilizados nessa pesquisa foram a exploratória e a descritiva. Exploratória, pois este

⁷ **Método Survey** é um método de pesquisa quantitativa que utiliza técnicas estatísticas, podendo ser definida como uma maneira de coletar dados e informações a partir de características e opiniões de grupos de pessoas (WIKIPÉDIA, 2019).

tema ainda não havia sido estudado nos bancos físicos públicos e privados, sendo essa pesquisa uma maneira de proporcionar maiores informações sobre o assunto. Descritiva, pois, como diz Andrade (2001), nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados. Quanto aos procedimentos (Andrade, 2001), a pesquisa foi bibliográfica e documental. Bibliográfica, pois foram utilizadas fontes secundárias (livros e outros documentos bibliográficos) sobre os temas abordados no trabalho.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

De acordo com o Sindicato dos Bancários da Bahia, em agosto de 2019 existiam 10.034 (dez mil, e trinta e quatro) bancários nos bancos públicos e 6.757 (seis mil, setecentos e cinquenta) bancários nos privados, totalizando 16.791 (dezesesseis mil, setecentos e noventa e um) bancários no Estado da Bahia. Baseado no cálculo amostral, com a margem de erro de 5% e com o nível de confiança de 95%, em uma distribuição mais heterogênea, a população seria de 376 bancários, mas conseguimos alcançar um número maior. Em relação à proporção amostral da pesquisa, a maior parte foi dos bancos públicos (52,1%). Os bancos privados tiveram (47,9%), totalizando 528 respondentes bancários e 7.762 (sete mil, setecentos e sessenta e dois) clientes na base de dados do ReclameAQUI, sendo 3.697 (três mil, seiscentos e noventa e sete) dos bancos públicos e 4.065 (quatro mil, e sessenta e cinco) dos bancos privados.

Os sujeitos da pesquisa foram os clientes e funcionários dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia. A pesquisa foi realizada com uma amostra dos bancários da Bahia sendo enviado o *link* do questionário para os bancários através do *WhatsApp*, e disponibilizado o *link* no *Facebook* e no *site* do Sindicato dos Bancários da Bahia e da Federação dos Bancários. Também realizamos uma pesquisa com os dados coletados na plataforma do *site* ReclameAQUI com informações de clientes dos principais bancos físicos no Estado da Bahia.

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário que, segundo Andrade (2001), é um conjunto de perguntas que o informante responde, sem necessidade da presença do pesquisador. Essas perguntas devem ser muito claras e objetivas, dando-se preferência ao emprego de questões fechadas, ou seja, as que pedem respostas curtas e previstas. Dessa

maneira, foi elaborado um questionário, composto de duas partes: Parte I - Questionário de Característica da População, composto de 15 questões e Parte II – Escala de Estresse no Trabalho (EET), com 15 itens, adaptada de Paschoal e Tamayo (2004).

O instrumento para a coleta de dados, utilizado para avaliar o Estresse Ocupacional no Trabalho (EET), foi criado e validado para a população brasileira por Paschoal e Tamayo (2004), constituída na versão completa de 23 itens. A versão escolhida foi a reduzida, que foi adaptada. De acordo com os autores, essa versão é mais rápida, sendo composta por 13 itens, com o coeficiente alfa de 0,85. Além disso, acrescentamos mais dois itens da versão completa: os de números: 3 e 5, totalizando 15 itens (Apêndice A1), sendo a resposta baseada na escala tipo *likert*⁸ de cinco pontos (1 = Discordo totalmente a 5 = Concordo totalmente).

3.4 PROCEDIMENTOS PARA A APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

Os instrumentos foram autoexplicativos e foi utilizada a plataforma do *Google Docs* para a elaboração do questionário eletrônico, com o envio do *link* do questionário por meio do *WhatsApp*, e disponibilizado no *Facebook*, e no *site* dos bancários da Bahia e da Federação dos Bancários, no período de 07 de outubro de 2019 a 07 de dezembro de 2019. A primeira página do formulário eletrônico consistia na apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, com os objetivos da pesquisa, sendo que os bancários foram informados do caráter voluntário da pesquisa. O tempo médio para concluir a participação foi de 4 minutos.

3.5 ANÁLISE E TRATAMENTOS DOS DADOS

A metodologia adotada para este estudo partiu de pesquisas em bases de dados, artigos, revistas, *internet* e livros, entre os anos de 1993 e 2019.

O modelo de análise do estresse ocupacional foi criado de acordo às cargas fatoriais utilizadas por Paschoal e Tamayo (2004) e o modelo de análise da satisfação do cliente no atendimento é baseado na percepção do cliente em avaliar a reputação da empresa e nas regras adotadas pelo ReclameAQUI para medir o índice de satisfação dos clientes.

Em relação ao estresse ocupacional dos bancários o modelo de análise utilizado, foi baseado no dos autores Bellenzani *et al.* (2016, p.36), “Os resultados foram interpretados:

⁸ A escala *Likert* foi criada por Rensis *Likert*, é um uma escala de resposta psicométrica usada em questionários, sendo a mais utilizada em pesquisas de opinião (WIKIPÉDIA, 2020).

O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário

médias entre 1,0 e 1,9 indicam pouco ou nenhum estresse; médias entre 2,0 e 2,5 indicam níveis intermediários de estresse ocupacional; médias acima de 2,5 indicam nível alto de estresse ocupacional”.

A satisfação do cliente no atendimento bancário foi interpretada de acordo com o método aplicado pelo ReclameAQUI, ou seja, a percepção do cliente em avaliar a reputação da empresa, de acordo com os itens: Índice de Resposta (IR) - Peso 2; Média das Avaliações (Nota do Consumidor) (MA) - Peso 3 ; Índice de Solução (IS) Peso 3; e Índice de Novos Negócios (Voltaria a fazer negócios?) - Peso 2, (IN), (RECLAMEAQUI, 2019).

A fórmula da Avaliação do Reclame Aqui é a seguinte: $AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100$

Para $8 \leq AR \leq 10$, ÓTIMO.

Para $7 \leq AR \leq 7,9$, BOM.

Para $6 \leq AR \leq 6,9$, REGULAR.

Para $5 \leq AR \leq 5,9$, RUIM.

Para $AR < 5$, NÃO RECOMENDADA.

Os dados foram processados através do *Excel* e submetidos à análise comparativa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O PERFIL DOS BANCÁRIOS DOS PRINCIPAIS BANCOS FÍSICOS PÚBLICOS E PRIVADOS NO ESTADO DA BAHIA.

Encontramos o perfil dos bancários dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia por gênero. Os bancos públicos estão com o quadro funcional heterogêneo, já que, do total de funcionários, 56% são do sexo masculino e 44% do sexo feminino. Essa heterogeneidade é observada também no quadro dos privados, formado por 49,4% de funcionários do sexo masculino, 50,19% do sexo feminino e 0,41% de outro gênero, o que demonstra, em ambos, a preocupação em ter um quadro equitativo.

Outro aspecto analisado é a idade. Do total dos funcionários dos bancos públicos, 3,27% possuem entre 18 e 28 anos, enquanto 16,2% nos privados; 48,73% dos bancos públicos possuem entre 29 e 39 anos, enquanto 53,36% nos privados; 29,1% dos bancos públicos possuem entre 40 e 49 anos, enquanto 15,42% nos privados; 18,18% dos bancos públicos

possuem entre 50 e 60 anos, enquanto 13,44% nos privados, e 0,72% dos bancos públicos possuem acima de 61 anos, enquanto 1,58% nos privados. Podemos perceber que quase 70% dos bancários dos bancos privados possuem até 39 anos, enquanto 52% nos bancos públicos.

O terceiro item pesquisado foi a escolaridade, em que se percebe que ambos os bancos estão qualificados, sendo que 4,36% dos bancários dos bancos públicos possuem ensino médio, enquanto 2,77% nos privados; 15,27% dos bancos públicos possuem graduação incompleta, enquanto 18,58% nos privados; 48% dos bancos públicos possuem graduação completa, enquanto 50,99% nos privados; 29,82% dos bancários dos bancos públicos possuem pós-graduação, enquanto 27,66% nos privados, apenas os bancários dos bancos públicos possuem mestrado 2,55%, e nenhum dos bancários dos bancos públicos e privados possuem doutorado.

O tempo de empresa também foi analisado e percebe-se que nos bancos públicos possuem um quadro de funcionários, onde 31,64% das pessoas possuem até 10 anos, enquanto 30,43% nos privados; 49,09% dos bancos públicos possuem entre 11 e 21 anos, enquanto 46,24% nos privados; 15,64% dos bancos públicos possuem entre 22 e 32 anos, enquanto 18,98% nos privados e os outros 3,63% nos bancos públicos possuem acima de 33 anos, enquanto 4,35% nos privados.

Com referência ao estado civil, foram encontrados os seguintes dados: 27,27% dos bancários dos bancos públicos estão solteiros (as), enquanto 44,66% nos privados; 54,18% dos bancários dos bancos públicos estão casados (as), enquanto 44,47% nos privados; 11,27% dos bancários dos bancos públicos estão com união estável, enquanto 7,5% nos privados; 6,55% dos bancários dos bancos públicos estão separados(as)/desquitados(as)/divorciados(as), enquanto 3,17% nos privados e 0,73% dos bancários dos bancos públicos estão viúvos(as), enquanto 0,4% nos privados. Podemos perceber que predominam bancários solteiros (as) nos bancos privados.

Em relação ao número de filhos, foram encontrados os seguintes dados: 33,82% dos bancários dos bancos públicos não possuem filhos, enquanto 46,25% nos privados; 33,45% dos bancários dos bancos públicos possuem um filho, enquanto 30,04% nos privados. Nos bancos públicos, 26,55% dos funcionários possuem dois filhos, enquanto nos privados, 19,37%. Já nos bancos públicos, 5,09% possuem três filhos, enquanto 3,95% nos privados. Ainda foi observado que 1,09% dos bancários dos bancos públicos possuem mais de três filhos, enquanto 0,39% nos privados.

Em relação ao cargo comissionado (função de confiança) que ocupam, foram encontrados os seguintes dados: 58,55 % dos bancários dos bancos públicos possuem cargo

comissionado, enquanto 43,87% nos privados; 41,45% dos bancos públicos não possuem cargo comissionado, enquanto 56,13% nos privados. Enfim nos bancos públicos possuem mais bancários comissionados do que nos privados.

Em relação à carga horária de trabalho que ocupam, foram encontrados os seguintes dados: 62,55% dos bancários dos bancos públicos possuem carga horária de seis horas, enquanto 64,82% nos privados e 37,45% dos bancários dos bancos públicos possuem carga horária de oito horas, enquanto 35,18% nos privados.

Um dos aspectos analisados foi a prática de atividade física regularmente. Nele foram encontrados os seguintes dados: 24% dos bancários dos bancos públicos praticam atividade física regularmente, enquanto 31,22% nos privados; 40,36% dos bancos públicos não praticam atividade física, enquanto 34% nos privados e 35,64% dos bancos públicos às vezes praticam atividade física, enquanto 34,78% nos privados.

Em relação a percepção dos bancários sobre as tarefas no ambiente de trabalho. Nele foram encontrados os seguintes dados: 43,27% dos bancários dos bancos públicos afirmam serem monótonas as atividades no ambiente de trabalho, enquanto 43,47% nos privados; 21,09% dos bancos públicos não consideram monótonas, enquanto 21,35% nos privados e 35,64% dos bancos públicos às vezes consideram as atividades no ambiente de trabalho monótonas, enquanto 35,18% nos privados.

Outro aspectos analisados também foi a percepção dos bancários: se consideram o número de colaboradores na sua agência suficientes para atenderem o número de clientes, foram encontrados os seguintes dados: 9,45% dos bancários dos bancos públicos afirmaram que sim, enquanto 7,9% nos privados; 90,55% dos bancários dos bancos públicos afirmaram que não são suficientes, enquanto 92,1% nos privados.

Sobre a percepção dos bancários: se conhecem algum colega de trabalho que faz uso de algum remédio controlado para combater o estresse, ansiedade ou depressão. Foram encontrados os seguintes dados: 74,55% dos bancários dos bancos públicos afirmam conhecerem algum colega de trabalho que faz uso de algum remédio controlado, enquanto 54,55% nos privados; 25,45% dos bancos públicos não conhecem, enquanto 45,45% nos privados.

Podemos perceber, a percepção dos bancários sobre o grau de satisfação dos bancários com o trabalho. Foram encontrados os seguintes dados: 16,36% dos bancários dos bancos públicos afirmam estarem muito insatisfeitos, enquanto 10,67% nos privados; 49,82% dos bancos públicos estão insatisfeitos, enquanto 31,22% nos privados; 18,9% dos bancos públicos

O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário

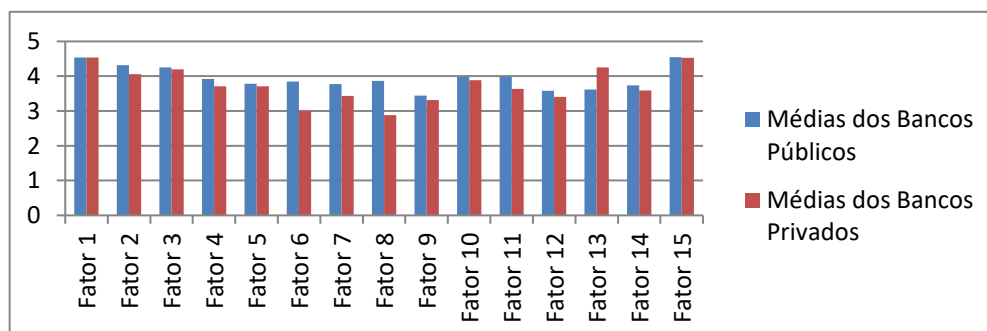
estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos, enquanto 26,88% dos privados; 13,82% dos bancos públicos estão satisfeitos, enquanto 28,07% dos privados e 1,1% dos bancos públicos estão muito insatisfeitos, enquanto 3,16% dos privados.

Em relação a percepção dos bancários sobre o grau de satisfação dos clientes com o banco. Foram encontrados os seguintes dados: 4% dos bancários dos bancos públicos afirmam que os clientes estão muito insatisfeitos, enquanto 3,16% nos privados; 36,73% dos bancos públicos afirmam que os clientes estão insatisfeitos, enquanto 18,18% nos privados; 34,9% dos bancos públicos dizem que os clientes estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos, enquanto 30,83% dos privados; 23,64% dos bancos públicos afirmam que os clientes estão satisfeitos, enquanto 46,64% dos privados e 0,73% dos bancos públicos afirmaram que os clientes estão muito insatisfeitos, enquanto 1,19% dos privados.

4.2 O NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL GLOBAL DOS BANCÁRIOS DOS PRINCIPAIS BANCOS FÍSICOS PÚBLICOS E PRIVADOS NO ESTADO DA BAHIA.

Nesta seção, vamos comparar as médias dos fatores de estresse ocupacional global dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 1: Comparação entre as médias dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados no Estado da Bahia



Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

O gráfico acima é descrito no quadro abaixo, observando-se as dimensões, os fatores e as médias do estresse ocupacional global e também comparando as médias de estresse ocupacional dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia:

Quadro 1 - Comparação entre as médias dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados no Estado da Bahia

Dimensões	Fatores	Médias	
		Bancos Públicos	Bancos Privados

O estresse ocupacional e sua relação com a satisfação do cliente bancário

Autonomia e Controle	4. A falta de autonomia na execução do trabalho dos bancários tem sido desgastante	3,92	3,71
	3. O tipo de controle existente no trabalho irrita os bancários	4,25	4,2
	15. O tempo insuficiente para os bancários realizarem seu volume de trabalho tem-nos deixado nervosos	4,55	4,53
	2. A forma como as tarefas são distribuídas no ambiente de trabalho tem deixado os bancários nervosos	4,32	4,06
	8. Os bancários sentem-se incomodados com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	3,87	2,88
	1. A quantidade de trabalho tem deixado os bancários cansados	4,54	4,54
Papéis e Ambiente de Trabalho	14. A falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades no trabalho dos bancários tem causado irritação	3,74	3,59
	6. Os bancários sentem-se incomodados com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	3,85	3
	7. Os bancários sentem-se incomodados por terem que realizar tarefas que estão além de sua capacidade	3,77	3,43
Relacionamento com o Chefe	5. Os bancários têm-se sentido incomodados com a falta de confiança de seus superiores sobre o seu trabalho	3,78	3,71
	10. Os bancários ficam irritados por serem pouco valorizados por seus superiores	3,99	3,88
Relações Interpessoais	13. A competição no ambiente de trabalho tem deixado os bancários de mau humor	3,62	4,25
	9. Os bancários ficam de mau humor por se sentirem isolados na organização	3,44	3,31
Crescimento e Valorização	11. A pouca perspectiva de crescimento na carreira tem deixado os bancários angustiados	3,99	3,64
	12. Os bancários têm-se sentido incomodados por trabalhar em tarefas abaixo de seu nível de habilidade	3,58	3,41

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

A partir dos dados acima, vamos fazer um *ranking* comparativo com os fatores das dimensões e com as médias do estresse ocupacional global dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia.

4.2.1 Dimensões:

A) Autonomia e Controle

Quadro 2 - *Ranking* comparativo dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados na dimensão: Autonomia e Controle

Posição	Fatores dos bancos públicos/Médias	Fatores dos bancos privados/Médias
1º	Fator 15 – Média 4,55	Fator 1 – Média 4,54
2º	Fator 1 – Média 4,54	Fator 15 – Média 4,53
3º	Fator 2 – Média 4,32	Fator 3 – Média 4,2
4º	Fator 3 – Média 4,25	Fator 2 – Média 4,06
5º	Fator 4 – Média 3,92	Fator 4 – Média 3,71
6º	Fator 8 – Média 3,87	Fator 8 – Média 2,88

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

A partir dos dados analisados, percebeu-se que a causa de maior estresse na dimensão autonomia e controle nos bancos públicos é o fator 15 (o tempo insuficiente para os bancários realizarem seu volume de trabalho tem-nos deixado nervosos), enquanto nos bancos privados é o fator 1 (a quantidade de trabalho tem deixado os bancários cansados).

Em seguida, a segunda posição nos bancos públicos é o fator 1 (a quantidade de trabalho tem deixado os bancários cansados), enquanto nos bancos privados é o fator 15 (o tempo insuficiente para os bancários realizarem seu volume de trabalho tem-nos deixado nervosos).

Na terceira posição, nos bancos públicos, consta o fator 2 (a forma como as tarefas são distribuídas no ambiente de trabalho tem deixado os bancários nervosos), enquanto nos bancos privados é o fator 3 (o tipo de controle existente no trabalho irrita os bancários).

Na quarta posição, nos bancos públicos, consta o fator 3 (o tipo de controle existente no trabalho irrita os bancários), enquanto nos bancos privados é o fator 2 (a forma como as tarefas são distribuídas no ambiente de trabalho tem deixado os bancários nervosos).

Na quinta posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados, constam o mesmo fator 4 (a falta de autonomia na execução do trabalho dos bancários tem sido desgastante), porém nos bancos públicos está com a média um pouco maior.

Na sexta posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados, consta o mesmo fator 8 (os bancários sentem-se incomodados com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional). Porém os bancos públicos estão com a média maior do que os privados.

B) Papéis e Ambiente de Trabalho

Quadro 3 - *Ranking* comparativo dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados na dimensão: Papéis e Ambiente de Trabalho

Posição	Fatores dos bancos públicos/Médias	Fatores dos bancos privados/Médias
1º	Fator 6 – Média 3,85	Fator 14 – Média 3,59
2º	Fator 7 – Média 3,77	Fator 7 – Média 3,43

3º	Fator 14 – Média 3,74	Fator 6 – Média 3
----	-----------------------	-------------------

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Na primeira posição, nos bancos públicos, consta o fator 6 (os bancários sentem-se incomodados com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais), enquanto nos bancos privados é o fator 14 (a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades no trabalho dos bancários tem causado irritação).

Na segunda posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados, consta o mesmo fator 7 (os bancários sentem-se incomodados por terem que realizar tarefas que estão além de sua capacidade), porém sobressai nos bancos públicos na percepção dos bancários.

Na terceira posição, nos bancos públicos, consta o fator 14 (a falta de compreensão sobre quais são as responsabilidades no trabalho dos bancários tem causado irritação) enquanto, nos bancos privados, é o fator 6 os bancários sentem-se incomodados com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais).

C) Relacionamento com o Chefe

Quadro 4 - *Ranking* comparativo dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados na dimensão: Relacionamento com o Chefe

Posição	Fatores dos bancos públicos/Médias	Fatores dos bancos privados/Médias
1º	Fator 10 – Média 3,99	Fator 10 – Média 3,88
2º	Fator 5 – Média 3,78	Fator 5 – Média 3,71

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Na primeira posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados, consta o mesmo fator 10 (os bancários ficam irritados por serem pouco valorizados por seus superiores), porém sobressai nos bancos públicos na percepção dos bancários.

Na segunda posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados consta, o mesmo fator 5 (os bancários têm-se sentido incomodados com a falta de confiança de seus superiores sobre o seu trabalho). Porém, percepção dos bancários, esse item sobressai nos bancos públicos.

D) Relações Interpessoais

Quadro 5 - *Ranking* comparativo dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados na dimensão: Relações Interpessoais

Posição	Fatores dos bancos públicos/Médias	Fatores dos bancos privados/Médias
1º	Fator 13 – Média 3,62	Fator 13 – Média 4,25
2º	Fator 9 – Média 3,44	Fator 9 – Média 3,31

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Na primeira posição do *ranking*, nos bancos públicos e privados, consta o mesmo fator 13 (a competição no ambiente de trabalho tem deixado os bancários de mau humor). Porém esse item sobressai nos bancos privados.

Na segunda posição do *ranking* nos bancos públicos e privados consta o mesmo fator 9 (os bancários ficam de mau humor por se sentirem isolados na organização), porém sobressai nos bancos públicos na percepção dos bancários.

E) Crescimento e Valorização

Quadro 6 - *Ranking* comparativo dos fatores de estresse ocupacional global dos bancos públicos e privados na dimensão: Crescimento e Valorização

Posição	Fatores dos bancos públicos/Médias	Fatores dos bancos privados/Médias
1º	Fator 11 – Média 3,99	Fator 11 – Média 3,64
2º	Fator 12 – Média 3,58	Fator 12 – Média 3,41

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Na primeira posição do *ranking* nos bancos públicos e privados consta o mesmo fator 11 (a pouca perspectiva de crescimento na carreira tem deixado os bancários angustiados). Esse item sobressai nos bancos públicos, na percepção dos bancários.

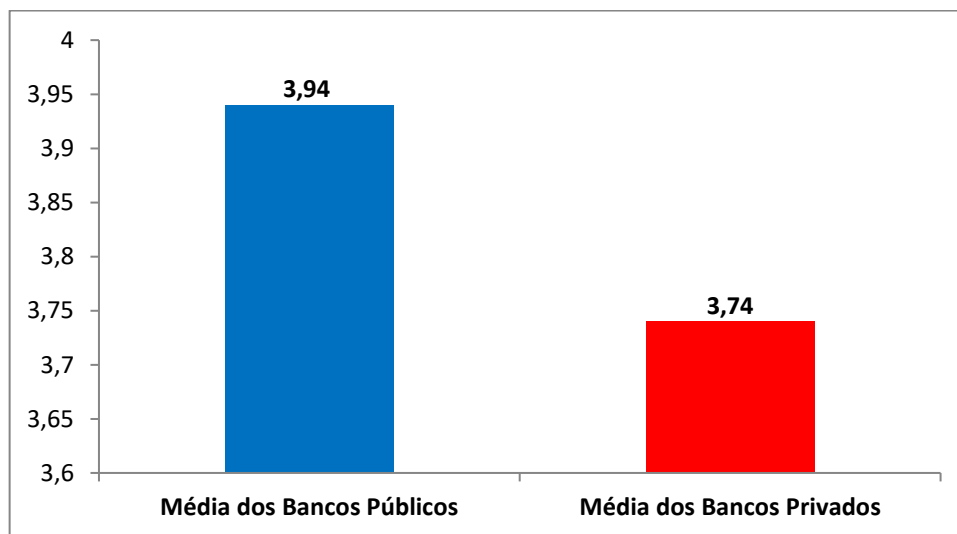
Na segunda posição do *ranking* nos bancos públicos e privados consta o mesmo fator 12 (os bancários têm-se sentido incomodados por trabalhar em tarefas abaixo de seu nível de habilidade). Esse item sobressai nos bancos públicos, na percepção dos bancários.

Diante das comparações dos fatores e dimensões do estresse ocupacional dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia, identificamos o nível de estresse ocupacional global dos bancos logo a seguir.

4.2.2 Comparativo do nível de estresse ocupacional global dos bancos:

Com base nos resultados da pesquisa em relação à média global de estresse ocupacional, constatou-se que os bancos públicos possuem média de estresse de 3,94 e os bancos privados 3,74, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 2: Comparação do nível médio de estresse global por Bancos



Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Ao contrário do que pensa o senso comum, o nível de estresse ocupacional global dos bancários dos bancos públicos está mais elevado do que o dos privados. As pessoas pensam que a estabilidade é sinônimo de tranquilidade, esquecendo que ambos, tanto os bancos públicos quanto os privados, possuem metas, ou seja, os bancários têm metas para cumprirem e alcançarem os resultados esperados pelas empresas, e são avaliados por isso. Os níveis de estresse ocupacional dos bancos públicos e privados estão elevados, porém nos bancos públicos estão acima dos privados. Os dois maiores fatores estressores no ambiente de trabalho dos

bancários públicos e privados são os mesmos, porém em ordem diferente. O terceiro fator com maior nível de estresse ocupacional, não são os mesmos.

Quadro 7 - Ranking comparativo dos três principais fatores de estresse dos bancos públicos e privados

Posição	Médias	
	Fatores dos Bancos Públicos	Fatores dos Bancos Privados
1º	Fator 15 – Média 4,55	Fator 1 – Média 4,54
2º	Fator 1 – Média 4,54	Fator 15 – Média 4,53
3º	Fator 2 – Média 4,32	Fator 13 – Média 4,25

Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

A partir da análise dos dados, podemos perceber que na percepção dos bancários dos bancos públicos o fator 15 (o tempo insuficiente para os bancários realizarem seu volume de trabalho tem-nos deixado nervosos) é o mais estressante, enquanto nos privados é o fator 1 (a quantidade de trabalho tem deixado os bancários cansados).

Em seguida, na segunda posição, são invertidos os fatores em relação à 1ª posição do *ranking* e na terceira posição os fatores são diferentes, sendo nos bancos públicos o fator 2 (a forma como as tarefas são distribuídas no ambiente de trabalho tem deixado os bancários nervosos) e nos privados o fator 13 (a competição no ambiente de trabalho tem deixado os bancários de mau humor).

Porém, os demais fatores são próximos, apenas com uma diferença maior nos fatores de números: 13, 6 e 8 que foram abordados anteriormente.

4.3 O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DOS PRINCIPAIS BANCOS FÍSICOS PÚBLICOS E PRIVADOS NO ESTADO DA BAHIA NA PLATAFORMA DO *SITE* RECLAMEAQUI.

Com base nos dados fornecidos pelo ReclameAQUI, em 18 de novembro de 2019, referente ao período dos últimos 12 meses em relação ao atendimento dos principais bancos físicos públicos e privados do estado da Bahia, iremos analisar a satisfação dos clientes atendidos com base na reputação no *site* do ReclameAQUI. Vamos iniciar com a comparação dos dados sobre o atendimento dos Bancos Públicos e Privados sendo retratada a seguir no Quadro 8.

Quadro 8 – Reputação dos Bancos Públicos e Privados

Dimensões	Bancos Públicos	Bancos Privados
Reputação	4,23/10 = Não Recomendada	7,63/10 = Bom
Reclamações Respondidas	66,63%	99,53%
Voltaria a fazer negócios	33,4%	65,4%
Índice de Solução	40,13%	79,86%
Nota do Consumidor	3,47	6,4
Total de Reclamações	3697	4065
Período de 01/11/2018 a 31/10/2019 Dados retirados em 18/11/2019 às 11 h Reclamações feitas por consumidores da Bahia		

Fonte: ReclameAQUI, 2019.

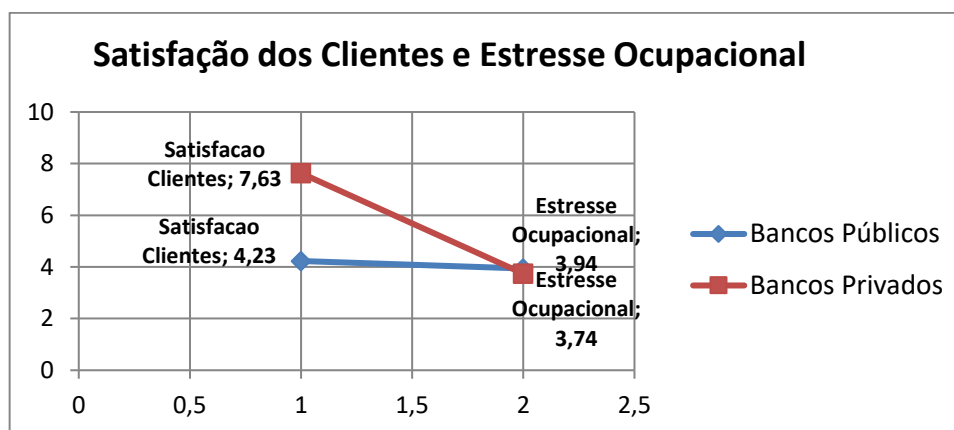
Entre 1º de novembro de 2018 até 31 de outubro de 2019, foram analisados o comportamento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia. Constatou que os bancos públicos responderam 66,63% de 3697 reclamações recebidas, enquanto nos privados 99,53%. De todos que reclamaram nos bancos públicos 33,4% voltariam a fazer negócio, enquanto nos privados 65,4%, sendo que o índice de solução nos bancos públicos foi de 40,13%, enquanto nos privados 79,86% e deram uma nota média nos bancos públicos de 3,47 para o atendimento recebido, enquanto dos privados 6,4. Nos bancos públicos finalizou com a reputação de 4,23, ou seja, não recomendada pelos clientes, enquanto nos privados com a reputação de 7,63, ou seja, considerado bom pelos clientes.

Enfim, no período pesquisado, com relação aos dados analisados sobre o atendimento dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia, os Bancos Privados, apesar de receberem mais reclamações, estão com a reputação melhor do que os Bancos Públicos, o que foi levado em conta foram às avaliações dos clientes em relação aos atendimentos prestados pelos bancos, finalizando com a reputação da empresa. No ReclameAQUI, a reputação dos Bancos Privados Físicos foram de 7,63, considerado bom pelos clientes e a dos Bancos Públicos foram de 4,23, ou seja, não recomendada pelos clientes.

4.4 A RELAÇÃO ENTRE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E O NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL GLOBAL DOS BANCÁRIOS.

Podemos fazer uma análise comparativa direta entre a satisfação dos clientes e o estresse ocupacional dos bancários dos principais bancos públicos e privados no Estado da Bahia no gráfico abaixo:

Gráfico 3: Satisfação dos Clientes e Estresse Ocupacional



Fonte: Pesquisa de Campo, 2019.

Verificamos que, na percepção dos bancários dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia, foi constatado que o nível de estresse ocupacional global nos bancos públicos está mais elevado, com a média de 3,94, considerado um alto nível de estresse e o nível de satisfação dos clientes de 4,23, considerado não recomendado. Nos bancos privados, a média é de 3,74, também sendo um alto nível de estresse e o nível de satisfação dos clientes de 7,63, considerado bom.

Outro aspecto é a questão da estabilidade dos empregados, pois nos bancos públicos o ingresso é por meio de concurso, e dá certa segurança aos funcionários em relação à demissão, já nos privados a forma de contratação não permite estabilidade no trabalho.

Em uma pesquisa realizada no Paquistão por Malik e Scholar (2011), foi constatado que o nível de estresse laboral das cobradoras de ônibus, afeta a satisfação no trabalho dos funcionários e, conseqüentemente, a satisfação dos usuários do transporte. Possa ser, que esteja acontecendo o mesmo com os bancários.

Enfim, para Scott (2000), o estresse ameaça a satisfação dos clientes e Kotler (2000), explica que, o cliente satisfeito consumirá mais produtos e serviços e é menos sensível ao preço, por isso, a importância de aumentar o índice de satisfação dos clientes com a empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os bancários estão enfrentando muitos desafios, a pressão para conseguir atingir as metas imposta pelas instituições bancárias, a sobrecarga de trabalho e redução do quadro funcional. Essas situações fazem com que os bancários se sintam mais estressados, insatisfeitos com o trabalho, e afetando a satisfação no atendimento de seus clientes.

No início desta pesquisa, surgiu o seguinte questionamento: em que relação o estresse ocupacional dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia? Baseado na análise comparativa a suposição proposta foi confirmada: o estresse ocupacional global dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia.

De acordo com os dados obtidos no referencial teórico, os cinco principais e maiores bancos no Brasil, estão enxugando o quadro funcional, ganhando destaque os bancos públicos que reduziram muito mais do que os bancos privados, entre os anos de 2012 a 2018, ou seja, os bancos estão diminuindo a quantidade de bancários que faziam atendimento aos clientes, podendo assim, interferir na satisfação no atendimento.

Na percepção dos bancários, existem mais bancários públicos insatisfeitos com o trabalho do que os privados e o percentual dos clientes satisfeitos com o banco, é maior nos privados. Outro item analisado foi, se os bancários públicos conhecem algum colega que faz uso de algum remédio controlado para combater o estresse, ansiedade ou depressão, e perto de 75% dos bancários públicos afirmaram que sim, enquanto 54,55% nos privados.

A partir da pesquisa e dos resultados, alcançamos o objetivo geral, que foi apresentar se o estresse ocupacional global dos bancários influencia na satisfação no atendimento dos clientes dos principais bancos físicos públicos e privados no Estado da Bahia.

Foi possível também atingir os objetivos específicos, identificando: o estresse ocupacional global dos bancários, constatando que, nos bancos públicos o estresse está mais elevado, sendo que, em ambos os bancos, estão com o estresse laboral elevados e, também a satisfação no atendimento dos clientes no *site* ReclameAQUI, sendo que, nos bancos privados, os clientes estão mais satisfeitos. Por fim, foi verificada a relação entre o estresse ocupacional global dos bancários e a satisfação dos clientes no atendimento. Acreditamos que, o enfrentamento do estresse ocupacional nos bancários, pode ocorrer de forma diferenciada, pois, os empregados privados são mais jovens, sendo quase 70% deles com até 39 anos de idade.

É possível que a instabilidade no setor privado possa influenciar na relação entre cliente e bancário, pois, se o empregado não tratar o consumidor com zelo, poderá afetar a sua

satisfação, que poderá deixar de consumir mais produtos e serviços, prejudicando assim, no alcance das metas por parte do bancário, que é medido por este aspecto, em suma, se não alcançar o resultado almejado pelo banqueiro, possivelmente não permanecerá na instituição.

Além disso, constatamos também, que os dois maiores fatores estressores entre os bancos públicos e privados na percepção dos bancários foram os mesmos, alterando somente o posicionamento entre eles: o fator 15 (o tempo insuficiente para os bancários realizarem seu volume de trabalho tem-nos deixado nervosos) é o mais estressante nos bancos públicos, enquanto nos privados é o fator 1 (a quantidade de trabalho tem deixado os bancários cansados), ambos da dimensão autonomia e controle. O único fator superado pelos bancos privados foi o fator 13 (a competição no ambiente de trabalho tem deixado os bancários de mau humor).

Apesar de muitas pessoas pensarem que os bancários públicos estão menos estressados do que os privados, os resultados apresentados foram o inverso, ou seja, na percepção dos bancários, os bancos públicos estão com o estresse ocupacional mais elevado.

Conforme os dados da pesquisa, é necessária uma intervenção nas condições em que os bancários estão sendo submetidos no ambiente de trabalho. A gestão de pessoas destas empresas poderia atuar de forma diferenciada para reduzir o estresse ocupacional dos seus trabalhadores, buscando uma solução para o caso, pois, acredita-se que prevenir o estresse ocupacional é a melhor forma de cuidar da saúde dos bancários.

As limitações desta pesquisa foram que os bancos não autorizaram a pesquisa nas agências com bancários e clientes. Por isso, não foram identificados os bancos, sendo chamados de bancos públicos e privados, e encaminhado o *link* do questionário para os bancários por *WhatsApp/Facebook*. Uma indicação para próximas pesquisas, recomenda-se fazer a coleta de dados com os bancários com um período de no mínimo seis meses para fazer a correlação com a satisfação dos clientes com a base de dados do ReclameAQUI.

Conclui-se que, o estresse ocupacional elevado prejudica a saúde dos trabalhadores, a satisfação e a produtividade no trabalho e também a satisfação no atendimento dos clientes. Por isso, é necessário que os bancos públicos e privados façam um acompanhamento dos níveis de estresse ocupacional dos empregados, implementando ações para reduzir o nível de estresse laboral, com o intuito de minimizar os impactos na saúde dos bancários, e o uso de remédio controlado para ansiedade, estresse e depressão e também o número de afastamentos do trabalho.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, G. R. T.; LOBATO, F.; CIRQUEIRA, D. Improving Social CRM through

eletronic word-of-mouth: a case study of ReclameAqui. **XIV Workshop de Trabalhos de Iniciação Científica**, p. 107–110, 2017.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 5. ed. São Paulo, SP: Editora Atlas, 2001.

AQUINO, Dayane Q. B de.; SANTOS, Flavia M. dos; SILVA, Gabriela de S. **O uso do mobile marketing como ferramenta de interação entre as empresas e seus consumidores**. 2014. 50 f. Trabalho de conclusão de Curso (Monografia) - Bacharel em Administração, Centro Universitário Eurípides de Marília, Fundação de Ensino “Eurípides Soares da Rocha”, Marília, 2014.

BACEN – Banco Central do Brasil. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/>>. Acesso em: 15/10/2018.

BELLENZANI, R.; PARO, D. M.; DE OLIVEIRA, M. C. Trabalho em Saúde Mental e Estresse na Equipe: Questões para a Política Nacional de Humanização/SUS. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 1, n. 8, p. 32–43, 2016.

BENETOLI, R. D. O. S. S.; DAIUTO, P. R. O estresse no trabalho : uma breve análise em bancários stress at work : a brief analysis in banking employees. **Revista Uingá Review**. v. 28, p. 185–193, 2016.

DEJOURS, Cristophe. **A carga psíquica do trabalho**. In: BETIOL, Maria Irene Stocco. (Coord.). **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo, SP: Atlas, 1994. p. 21-32.

DIEESE. **Desempenho dos Bancos**. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2018/desempenhodosbancos2017.html>. > Acesso em: 10/12/2018.

ESCALA LIKERT. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2018. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Escala_Likert&oldid=53679251>. Acesso em: 01/05/2020.

FRAGA, Érica. “Crise no emprego eleva em 1,6 milhão o número de consultas psiquiátricas.” Dmtemdebate. 26 nov. 2018. Disponível em: <<http://www.dmtemdebate.com.br/crise-no-emprego-eleva-em-16-milhao-o-numero-de-consultas-psiquiatricas/> .>. Acesso em: 05/10/2019.

FÓRUM ECONÔMICO MUNDIAL. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=F%C3%B3rum_Econ%C3%B4mico_Mundial&oldid=56776810>. Acesso em: 20/11/2019.

GRASSI, N. C.; BRITTO, J. C. Categoria bancária privada : por que e como adoecem os trabalhadores private bank workers ’ class : why and how they get sick. **Sociedade em Debate**, p. 101–121, 2018.

GUERREIRO, L. **Estudo da Satisfação dos Clientes no Setor Bancário: Um caso aplicado Standard Bank no Lubango**. Universidade Aberta. 166f. 2016. Dissertação (Mestrado) - Gestão, Universidade Aberta, Lubango, 2016. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/5678>. Acesso em: 10/12/2018.

JAMSHID Edalatian Shahriari, MEHDI Meyvand, P. K. AND J. M. Influential factors on job stress and its effect on the employee ' s performance among bank sepah branches in. **Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences**, v. 3, n. 3, p. 446–451, 2013.

KOTLER, P; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo, SP: Editora Pearson Education do Brasil, 2012.

LEIBOVICH. Nora B. de Figueroa; SCHUFER. Marta. **Evaluación psicológica del estrés por inestabilidad laboral**. 1. ed. Buenos Aires: Editora Paidós. 2006.

LIPP, Marilda Novaes (Org.). **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. 2. ed. Campinas, São Paulo, SP: Editora Papirus, 2001.

LESÃO POR ESFORÇO REPETITIVO. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Les%C3%A3o_por_esfor%C3%A7o_repetitivo&oldid=56692247>. Acesso em: 10/11/2019.

LUCCA, S. R. DE; SOBRAL, R. C. Aplicação de instrumento para o diagnóstico dos fatores de risco psicossociais nas organizações. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 63–72, 2017.

MALIK, M. I.; SCHOLAR, P. D. Examining Stress , Job Satisfaction and Customer Satisfaction in a Transport Company (A Case from Pakistan). **International Journal of Business and Social Science**, v. 2, n. 18, p. 81–85, 2011.

MATTANA, P. ESTRESSE OCUPACIONAL EM BANCÁRIOS : POR QUE E DO QUE SURGE ? **Unoesc & Ciência**, v. 6, p. 187–194, 2015.

Mello Filho J. **Psocossomática hoje**: 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO NA BAHIA. Retrato do adoecimento no setor bancário no setor bancário da bahia. **O Bancário**, p. 1–44, 2019.

MONTEIRO, J. H. G. Joaquina Helena Gonçalves Monteiro. **Melhoria de desempenho do processo de atendimento de clientes bancários** : estudo de caso na Caixa Económica de Cabo Verde. 2017. Tese de Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade na Universidade do Minho, Cabo Verde. 2017. Disponível em <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/49852/1/Joaquina%20Helena%20Gon%C3%A7alves%20Monteiro.pdf>>. Acesso em: 28/06/2019.

MONTIBELER, D. L. DA M. DE A. L. G. R. E. E.; SALDANHA, P. L. D. J. J. A. V. Estudo sobre os níveis e fatores de estresse profissional: uma análise comparativa entre os setores público e privado. **CASI**, p. 1–20, 2017.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo, SP: Editora Atlas, 1996.

MUNHOZ, Pedro Henrique de Souza. **Estresse no trabalho**: estudo de caso em unidade estratégica de uma instituição financeira / Pedro Henrique de Souza Munhoz. – Brasília, 2016. 54 f. : il. Monografia (Bacharelado em Administração)—Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/16084>>. Acesso em: 20/05/2019.

PACHECO, V. A. Estresse : fatores e o grau de influência decorrente do atendimento ao

público : estudo de caso em um Centro Clínico * Stress : factors and the degree of influence. **Universitas Gestão e TI**, v. 6, p. 17–31, 2015.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45–52, 2004.

PESQUISA DE MERCADO QUANTITATIVA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Pesquisa_de_mercado_quantitativa&oldid=55131094>. Acesso em: 13/05/2019.

PRITCHETT. Price; POUND. Ron. **Stress no trabalho**. São Paulo, SP: Editora Landscape. 2006.

PUENTE-PALACIOS, K. E.; PACHECO, A. E.; SEVERINO, A. F. Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 37–48, 2013.

RÍMOLI, T. T.; MELO, D. DE C. A Voz dos Consumidores em Redes Sociais: Proposição de um Modelo Eficaz de Gestão de Reclamações às Empresas. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 17, n. 01, p. 49–64, 2018.

ROQUE, H. et al. Estresse ocupacional e satisfação dos usuários com os cuidados de saúde primários em Portugal Occupational stress and user satisfaction with primary healthcare in Portugal. **Ciência & Saúde Coletiva**, p. 3087–3097, 2015.

SANTOS, M. M. et al. Aumento De Reclamações De Clientes E O Desempenho Dos Processos De Uma Empresa De Comércio Eletrônico: Análise E Solução. **Revista Práticas em Contabilidade e Gestão**, v. 6, n. 1, 2018.

SCHLICKMANN, A. P., WERLANG, N. B., FLACH, R. O., & PAULUS, C. Qualidade do Atendimento x Satisfação dos Clientes: Um Diagnóstico de uma Agência Bancária. **Periodicos**, p. 1–15, 2013. Disponível <<http://www.periodicos.uesb.br/index.php/sasb/article/viewFile/3219/2914>> Acesso em: 17/05/2019.

SCOTT, Dru. **Satisfação do cliente**: a outra parte do seu trabalho. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2000.

SENDIN, Tatiana. “Precisamos falar sobre estresse.” **Exame**. 13 maio 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/precisamos-falar-sobre-estresse/>>. Acesso em: 01/10/2019.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 2. ed. São Paulo, SP: Editora Saraiva, 2002.

TAMAYO, Álvaro. (org). **Estresse e cultura organizacional**. São Paulo: Editora Casa do psicólogo-All books, 2008.

TELES, Maria Luiza Silveira. **O que é Stress**. São Paulo, SP: Editora Brasiliense, 1993. **Occupational stress and its relation to bank client satisfaction**

ABSTRACT

Bank workers face many challenges, such as pressure for results, task overload and long lines at the main public and private physical banks in the State of Bahia. These situations can increase occupational stress and affect customer satisfaction in service. This work is about the importance of: identifying the bank's global stress level; identify the level of customer satisfaction in service; and verify the relationship between occupational stress and customer satisfaction. The type of research used was field research, with a quantitative, descriptive approach, and the instrument was the questionnaire Scale for Stress at Work (TSE) adapted from Paschoal and Tamayo (2004) and customer satisfaction collected from the banks' reputation in the ReclameAQUI website, where the data were processed and submitted to comparative analysis. Finally, in the perception of bank employees, it was found that public banks have a higher occupational stress level than private banks, and with the lowest level of customer satisfaction

Keywords: Customer service. Occupational stress and illness. Clients satisfaction.

RESUMEM

Los trabajadores bancarios enfrentan muchos desafíos, como presión por resultados, sobrecarga de tareas y largas filas en los principales bancos físicos públicos y privados del Estado de Bahía. Estas situaciones pueden incrementar el estrés laboral y afectar la satisfacción del cliente en el servicio. Este trabajo trata sobre la importancia de: identificar el nivel de estrés global del banco; identificar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio; y verificar la relación entre estrés laboral y satisfacción del cliente. El tipo de investigación utilizada fue investigación de campo, con enfoque cuantitativo descriptivo, y el instrumento fue el cuestionario Scale for Stress at Work (TSE) adaptado de Paschoal y Tamayo (2004) y satisfacción del cliente recolectada de la reputación de los bancos en el ReclameAQUI. sitio web, donde los datos fueron procesados y sometidos a análisis comparativo. Finalmente, en la percepción de los empleados bancarios, se encontró que los bancos públicos tienen un mayor nivel de estrés ocupacional que los bancos privados, y con el menor nivel de satisfacción del cliente.

Palabras clave: Atención al cliente. Estrés y enfermedad ocupacional. Satisfacción de los clientes