



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul

Campus
Rolante



Tecnologia em
**PROCESSOS
GERENCIAIS**

VANESSA GABRIELA DA ROSA

**ESTRESSE OCUPACIONAL NO ATENDIMENTO AO
PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES GERADORES EM
TRABALHADORAS MULHERES DO SETOR FINANCEIRO**

Rolante-RS
Julho de 2026



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
Conselho de *Campus* - Concamp
Campus Rolante

Ata da Banca Examinadora

Aos dois dias do mês de julho de 2026, às 19:00, no Auditório do *Campus Rolante*, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul, teve início a banca de avaliação do TCC da estudante VANESSA GABRIELA DA ROSA, como parte das atividades curriculares do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais. A estudante apresentou o trabalho intitulado “ESTRESSE OCUPACIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES GERADORES EM TRABALHADORAS MULHERES DO SETOR FINANCEIRO”, obtendo o seguinte parecer:

(...x...) Aprovado. (....) Reprovado. Nota final: 7,37

Observações da Banca Examinadora:

A nota do TCC ficará condicionada ao cumprimento das sugestões apontadas por esta banca examinadora e aceitas pelo orientador, ficando sob a responsabilidade do mesmo a conferência das alterações no documento final. Desde já, fica notificado que a estudante terá o prazo até o dia 17/07/2026 para protocolar no setor de registros acadêmicos a versão final do TCC.



Assinado de forma digital por Errol
Fernando Zepka Pereira
Junior:02779735031
Dados: 2026.07.02 20:16:53 -03'00'

Rolante, 02 de julho de 2026.

Prof. Orientador: Dr. Errol Fernando Zepka Pereira Junior (IFRS)

Documento assinado digitalmente
 DANIEL DE PAULA URBIM
Data: 08/07/2026 15:48:24-0300
Verifique em <https://validar.jf.gov.br>

Prof. Avaliador: Ma. Daniel de Paula Urbim (IFRS)

Documento assinado digitalmente
 DANIELE RODRIGUES GARCIA
Data: 03/07/2026 12:04:39-0300
Verifique em <https://validar.jf.gov.br>

Profa. Avaliadora: Ma. Daniele Rodrigues Garcia (FURG)

Documento assinado digitalmente
 VANESSA GABRIELA DA ROSA
Data: 02/07/2026 20:35:20-0300
CPF: ***.762.530-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Estudante: VANESSA GABRIELA DA ROSA

ESTRESSE OCUPACIONAL NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES GERADORES EM TRABALHADORAS MULHERES DO SETOR FINANCEIRO

Vanessa Gabriela da Rosa¹
Errol Fernando Zepka Pereira Junior²

Artigo Científico submetido ao Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS), *Campus Rolante*, para a obtenção do título de Tecnóloga em Processos Gerenciais.³

Data de submissão: 10/07/2026

RESUMO. Objetivo: Analisar como fatores ambientais, organizacionais e individuais, que atuam como fontes de estresse ocupacional para mulheres no setor financeiro, são percebidos e vivenciados na rotina dessas profissionais. Metodologia: Pesquisa diagnóstica, de abordagem qualitativa e método descritivo, utilizando como técnica de coleta de dados um grupo focal online composto por sete participantes. Relevância: Evidencia o impacto das exigências corporativas e da alta cobrança do mercado financeiro especificamente na saúde das mulheres, demonstrando como o esgotamento profissional ultrapassa as barreiras da empresa e afeta diretamente a dinâmica familiar. Resultados: Os fatores organizacionais foram os mais evidentes, destacando-se a pressão por metas, a sobrecarga de trabalho, a escassez de funcionários e a cobrança constante. No âmbito ambiental, sobressaíram as mudanças tecnológicas e as dificuldades no atendimento ao público, enquanto os fatores individuais revelaram sérios impactos na saúde física e emocional, com relatos frequentes de ansiedade, irritabilidade, insônia e exaustão. Contribuições: Propõe a necessidade imperiosa de as organizações do setor adotarem práticas de gestão mais humanizadas, fortalecerem as redes de apoio interno e desenvolverem ações contínuas voltadas à saúde mental e ao bem-estar no trabalho.

Palavras-Chave: Estresse ocupacional. Setor financeiro. Mulheres trabalhadoras. Saúde mental. Fatores estressores.

¹ **Vanessa Gabriela da Rosa.** Discente do Curso Superior de Tecnologia de Processos Gerenciais pelo Instituto Federal do Rio Grande do Sul - *Campus Rolante*.

E-MAIL: vgabrieladarosa@yahoo.com.br

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-6773-827X>

² **Errol Fernando Zepka Pereira Junior.** Doutor em Administração (UFSC), Mestre em Administração (FURG), MBA em Gestão Estratégica de Negócios (Unopar), Especialista em Ciência Política (Uniassevi), Aperfeiçoado em Como Ensinar a Distância (Uniassevi), Aperfeiçoado em Tecnologias da Educação (IFMG), Licenciado em História (Uniassevi) e Bacharel em Administração (FURG). Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), *Campus Rolante*.

E-MAIL: fernando.zepka@rolante.ifrs.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4203-0801>

³ ROSA, Vanessa Gabriela da. **Estresse ocupacional no atendimento ao público: análise dos fatores geradores em trabalhadoras mulheres do setor financeiro.** 2026. 35 f. Monografia. Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais. Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) - *Campus Rolante*. 2026.

OCCUPATIONAL STRESS IN CUSTOMER SERVICE: AN ANALYSIS OF THE GENERATING FACTORS IN FEMALE WORKERS IN THE FINANCIAL SECTOR

ABSTRACT. Objective: To analyze how environmental, organizational, and individual factors, which act as sources of occupational stress for women in the financial sector, are perceived and experienced in the daily routine of these professionals. Methodology: A diagnostic research with a qualitative approach and descriptive method, utilizing an online focus group with seven participants as the data collection technique. Relevance: Highlights the impact of corporate demands and high pressure in the financial market specifically on women's health, demonstrating how professional burnout crosses corporate boundaries and directly affects family dynamics. Results: Organizational factors were the most evident, highlighting pressure for goals, workload overload, staff shortages, and constant accountability. In the environmental sphere, technological changes and difficulties in public service stood out, while individual factors revealed severe impacts on physical and emotional health, with frequent reports of anxiety, irritability, insomnia, and exhaustion. Contributions: Proposes the urgent need for organizations in the sector to adopt more humanized management practices, strengthen internal support networks, and develop continuous actions focused on mental health and well-being at work.

Keywords: Occupational stress. Financial sector. Working women. Mental health. Stressors.

1 INTRODUÇÃO

O setor bancário é recorrentemente classificado como um dos domínios ocupacionais de maior vulnerabilidade ao estresse, no qual o atendimento direto ao público configura-se como uma variável de tensão crônica e persistente. Segundo Silveira (2023), o processo de adoecimento laboral é um fenômeno intrinsecamente ligado à estrutura organizacional e às dinâmicas de interação com a clientela, sendo potencializado pela imposição de metas abusivas e pela sobrecarga de tarefas. A exigência de acuidade ininterrupta no manejo de ativos financeiros de terceiros eleva a carga cognitiva, uma vez que a possibilidade de erros operacionais atua como um fator adicional de pressão sobre o trabalhador.

Crisostomo et al., (2020) identificam o estresse como uma resultante da exaustão advinda da pressão cotidiana pelo cumprimento de indicadores de desempenho e da intensificação das jornadas laborais. O atendimento ao público é catalogado como um dos principais vetores de desgaste, expondo os colaboradores a contingências que comprometem a homeostase física e psíquica. Mesmo diante de posturas proativas, a atmosfera de competitividade exacerbada e a dificuldade de desconexão das obrigações funcionais favorecem o desenvolvimento de quadros de ansiedade e frustração.

Complementarmente, Batista et al., (2025) revelam que as barreiras comunicacionais, decorrentes de limitações cognitivas ou do baixo letramento dos usuários, representam estressores significativos para os profissionais. Os dados indicam que 80% dos bancários percebem que o ambiente de trabalho, regido por métricas rigorosas, impacta negativamente a qualidade da assistência prestada, tornando a mediação com o público idoso emocionalmente exauriente. A resistência deste grupo demográfico à adoção de novos processos tecnológicos, aliada à hostilidade da cultura organizacional, culmina em sentimentos de impotência e no esgotamento progressivo do capital humano.

Diante disso, emerge, como **problema de pesquisa**: Como mulheres que atuam no setor financeiro percebem e vivenciam os fatores estressores nas suas rotinas de trabalho?

Para operacionalizar o problema de pesquisa, define-se como **objetivo geral**: Analisar os fatores de estresse ocupacional sob a perspectiva de mulheres que trabalham no setor financeiro, identificando as principais fontes de desgaste e como elas aparecem na rotina de trabalho.

Para alcançar o objetivo geral, define-se os objetivos específicos:

- Identificar os fatores estressores organizacionais e ambientais que aparecem com mais frequência nas falas dessas profissionais;
- Compreender os efeitos físicos e emocionais que o estresse causa na rotina dessas mulheres, como o cansaço, ansiedade ou a sensação de impotência provocada pelo trabalho;
- Investigar como as exigências do setor financeiro se relacionam com a vida pessoal das participantes.

Esse trabalho pode ser justificado a partir de três questões:

- Científica, uma vez que contribui com as teorias de comportamento organizacional e gestão de pessoas por estudar o estresse de trabalhadoras, mulheres, do setor financeiro;
- Gerencial, pois auxilia na tomada de decisão de gerentes, supervisores e diretores das áreas financeiras, para entender os fatores de estresse, possibilitar um melhor espaço de trabalho, uma melhoria de cultura e clima organizacional, uma melhoria de aspectos que melhorem a vida das mulheres no ambiente de trabalho;
- Pessoal, pois a pesquisadora trabalha no setor financeiro de uma rede lotérica e tem interesse em analisar os fatores geradores de estresse.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O estresse no trabalho é definido teoricamente como uma condição dinâmica na qual o profissional se vê diante de oportunidades, limitações ou exigências ligadas aos seus desejos, mas cujos resultados são percebidos, simultaneamente, como fundamentais e incertos (Robbins, 2020). Trata-se de uma resposta física, comportamental e psíquica a estímulos percebidos, funcionando como um mecanismo de defesa ou reflexo automático do organismo ao enfrentar situações de desafio ou perigo, sejam elas concretas ou de natureza puramente imaginária (Chiavenato, 2024). Essa reação singular pode se manifestar de duas maneiras distintas: o eustress, que atua de forma benéfica ao estimular a produtividade e atitudes assertivas, e o distress, que representa a vertente nociva que compromete a tranquilidade e a integridade do indivíduo, forçando consequências prejudiciais à vida e à saúde (Chiavenato, 2024). Para que o estresse deixe de ser apenas potencial e se torne real, é necessário que exista incerteza sobre o desfecho de uma situação e que esse resultado possui alta relevância para o trabalhador (Robbins, 2020).

O fenômeno do estresse ocupacional se consolida quando as pressões externas excedem a habilidade do indivíduo de lidar com elas, resultando em um desequilíbrio significativo entre o corpo e a mente (Chiavenato, 2024). Esse estado é alimentado por fatores crônicos e cumulativos, que incluem desde incertezas ambientais e sobrecarga de tarefas até pressões organizacionais por metas abusivas, jornadas extensas e falta de suporte por parte da gestão (Chiavenato, 2024). Quando esse quadro se prolonga no tempo, o estresse deixa de ser um mero processo de adaptação momentânea para se transformar em um agente patogênico, no qual o sujeito sofre uma degradação lenta em virtude das condições que lhe são impostas (Chiavenato, 2024). As consequências desse desgaste são profundas e multifacetadas, manifestando-se fisicamente através de dores de cabeça e distúrbios cardiovasculares, ou psicologicamente por meio da ansiedade, depressão e exaustão emocional, o que impacta negativamente tanto a produtividade quanto o bem-estar pessoal do colaborador (Chiavenato, 2024).

2.1 Estresse no trabalho

O estresse ocupacional é concebido teoricamente como uma contingência dinâmica na qual o profissional se depara com oportunidades, restrições ou exigências vinculadas aos seus anseios, cujos resultados são percebidos, concomitantemente, como imperativos e incertos (Robbins, 2020; Chiavenato, 2024). Caracteriza-se como uma resposta fisiológica, comportamental e psíquica a estímulos ambientais, operando como um mecanismo de adaptação ou reflexo somático frente a situações de desafio ou ameaça, sejam elas de natureza objetiva ou subjetiva (Chiavenato, 2024). A transição do estresse potencial para o real demanda, necessariamente, a coexistência da incerteza quanto ao desfecho e da alta relevância atribuída ao resultado pelo colaborador (Robbins, 2020).

Tal estado é fomentado por variáveis etiológicas crônicas e cumulativas, que abrangem desde instabilidades ambientais e sobrecarga cognitiva até pressões organizacionais por metas abusivas, jornadas de trabalho prolongadas e a ineficiência do suporte gerencial (Silveira, 2023). As repercussões desse desgaste são abrangentes e multifacetadas, manifestando-se por meio de sintomatologias somáticas, como cefaléias e distúrbios cardiovasculares, ou psicopatológicas, exemplificadas pela ansiedade, depressão e exaustão emocional, o que compromete severamente a eficiência operacional e o bem-estar biopsicossocial do capital humano (Robbins, 2020).

2.2 Fatores de estresse no atendimento de setor financeiro

Robbins (2020) organiza os fatores potenciais de estresse em três tipos: Ambientais, organizacionais e individuais. Os fatores ambientais se dividem em: incerteza econômica, incerteza política e incerteza tecnológica. Os fatores organizacionais se dividem em: Demandas das tarefas, demandas dos papéis, demandas interpessoais, estrutura organizacional, liderança e estágio de vida na organização. Os fatores individuais se dividem em: Problemas familiares, problemas econômicos e personalidade.

Já Chiavenato (2024) organiza os fatores potenciais em dois tipos: 1. Causas ambientais: envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho. Incluem programação de trabalho intensivo, falta de tranquilidade no trabalho, insegurança no trabalho, fluxo intenso do trabalho e número e natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos. Pesquisas revelam que o ruído ambiental decorrente de máquinas funcionando, pessoas conversando e telefones tocando contribui para o estresse em 54% das atividades de trabalho. 2. Causas pessoais: envolvem uma variedade de características individuais que predis põem ao estresse. Cada pessoa reage de diferentes maneiras na mesma situação aos fatores ambientais que provocam o estresse. Personalidades do tipo A - aquelas pessoas que são viciadas no trabalho (workaholics) e que são impulsionadas para alcançar metas geralmente estão mais sujeitas ao estresse do que as outras. Sua pouca tolerância para a ambiguidade, impaciência, baixa autoestima, saúde precária e falta de exercícios físicos e maus hábitos de trabalho e de sono fazem com que elas reajam negativamente ao estresse, seja decorrente do trabalho ou de problemas pessoais familiares, conjugais, financeiros e legais.

O quadro 1 a seguir organiza os fatores de estresse ambientais, organizacionais e individuais no setor financeiro.

QUADRO 1: Fatores de estresse ambientais, organizacionais e individuais no setor financeiro

Categoria	Subcategoria	Identificação
Fatores Ambientais	Econômico	Relaciona-se às incertezas geradas pelas mudanças nos ciclos de negócios. Em períodos de recessão, por exemplo, o nível de ansiedade dos funcionários aumenta devido à preocupação com a própria segurança no emprego. Robbins (2020)
	Político	Refere-se a mudanças ou ameaças políticas que, mesmo em sistemas estáveis, podem induzir ao estresse. O exemplo citado inclui tensões geradas por movimentos de separação territorial que afetam a tranquilidade dos residentes. Robbins (2020)
	Tecnológico	Envolve incertezas causadas por inovações rápidas, como a automação, robótica e computadores. Essas mudanças podem tornar as habilidades dos trabalhadores obsoletas em pouco tempo, sendo percebidas. Robbins (2020)
	Transformação Digital e Canais	A exigência de dominar novas tecnologias e o suporte omnichannel para atender às expectativas de modernização dos clientes como uma ameaça constante. Silveira (2023)

Categoria	Subcategoria	Identificação
	Mudanças Tecnológicas	Pressão para atualização constante em novos sistemas e técnicas, somada à dificuldade de adaptação a essas ferramentas. Crisostomo et al., (2020)
	Exigências do Mercado	A alta competitividade do setor bancário, que demanda decisões imediatas e disponibilidade constante. Crisostomo et al., (2020)
	Aumento de Demanda Pós-Pandemia	Pressão elevada sobre os atendentes devido ao aumento significativo na procura por serviços tanto presenciais quanto digitais após o período crítico da COVID-19. Silveira (2023)
	Limitações do Cliente (Escolaridade e Cognição)	Dificuldades externas trazidas pelo público, como o analfabetismo ou o declínio cognitivo (lentidão e perda de precisão), que impactam o fluxo de trabalho. Batista et al., (2025)
	Comportamento Hostil ou Resistente do Cliente	A resistência dos usuários a novos processos tecnológicos e atitudes de impaciência ou agressividade direcionadas ao funcionário. Batista et al., (2025)
	Ausência de Apoio Familiar ao Idoso	Situações em que o cliente tenta realizar operações complexas sozinho, sem o suporte necessário de responsáveis, o que gera obstáculos na prestação do serviço. Batista et al., (2025)
Fatores Organizacionais	Demandas das Tarefas	Refere-se às características da atividade, como o grau de autonomia e variedade. Inclui também as condições físicas (sala cheia, barulho) e o ambiente de trabalho, onde interrupções constantes ou linhas de produção excessivamente rápidas aumentam a ansiedade. Robbins (2020)
	Demandas dos Papéis	Relaciona-se à pressão do cargo desempenhado. Isso ocorre por meio de conflitos de papéis (expectativas contraditórias), sobrecarga (fazer mais do que o tempo permite) ou ambiguidade, quando o funcionário não sabe exatamente o que deve fazer. Robbins (2020)
	Demandas Interpessoais	Pressões criadas por outros funcionários. A falta de apoio social, autoritarismo do chefe, desconfiança, baixo-astal dos colegas e relacionamentos insatisfatórios são pontos centrais. Robbins (2020)
	Estrutura Organizacional	Define-se pelo excesso de regras e regulamentações, além da falta de participação dos funcionários nas decisões que afetam seu próprio trabalho. Robbins (2020)
	Liderança Organizacional	Refere-se ao estilo gerencial. Líderes que criam uma cultura de medo e tensão, estabelecem pressões irrealistas por desempenho a curto prazo e impõem controles rígidos. Robbins (2020)
	Estágio da Vida da Organização	O estresse varia conforme o ciclo da empresa. As fases de estabelecimento (muita incerteza) e de declínio (cortes e demissões) são as mais estressantes. Robbins (2020)
	Pressão por Metas e Resultados	Considerado um dos principais fatores de adoecimento, envolve a cobrança diária intensa por produtividade e vendas. Silveira (2023)

Categoria	Subcategoria	Identificação
	Responsabilidade e Precisão	A necessidade de lidar com dinheiro exige atenção extrema, pois qualquer erro pode causar danos graves. Silveira (2023)
	Sobrecarga e Jornada de Trabalho	Acúmulo excessivo de atividades, ritmo de trabalho intensificado e jornadas exaustivas que ultrapassam limites saudáveis. Silveira (2023), Crisostomo et al., (2020)
	Clima Organizacional e Relações	Ambientes marcados por discriminação, favoritismo e desestabilização da solidariedade entre a equipe. Crisostomo et al., (2020)
	Insegurança e Carreira	Falta de perspectivas de crescimento profissional, promoções obscuras e ausência de planos de carreira claros. Crisostomo et al., (2020)
	Falhas na Gestão e Feedback	Liderança inadequada, falta de suporte dos superiores e recebimento de feedbacks ineficazes. Crisostomo et al., (2020), Robbins (2020), Chiavenato (2024) e Silveira (2023)
	Falta de Treinamento e Apoio Institucional	Ausência de cursos específicos para lidar com públicos desafiadores e falta de suporte psicológico por parte da instituição. Batista et al., (2025), Silveira (2023) e Crisostomo et al., (2020)
	Baixa Tolerância ao Erro	Um ambiente institucional que não admite falhas, gerando pressão constante sobre o desempenho. Batista et al., (2025)
Fatores Individuais	Problemas Familiares	Refere-se a dificuldades no relacionamento, como o rompimento de uma união, problemas disciplinares com filhos ou dependência química, que o funcionário não consegue separar da jornada de trabalho. Robbins (2020)
	Problemas Econômicos	Dificuldades financeiras causadas por má administração do dinheiro ou por gastos que superam a renda, gerando preocupações que desviam a atenção das tarefas laborais. Robbins (2020)
	Personalidade	Algumas pessoas possuem uma tendência natural de focar nos aspectos negativos da vida. Inclui também a Personalidade Tipo A, caracterizada por indivíduos "viciados em trabalho" (workaholics) e altamente impulsionados por metas, que são mais propensos ao estresse. Robbins (2020)
	Percepção	Define como o indivíduo interpreta a realidade; o que é visto como uma ameaça por um (ex: risco de demissão) pode ser visto como oportunidade por outro (ex: chance de abrir um negócio com a indenização). Robbins (2020)
	Experiência no Trabalho	Funcionários com mais tempo de casa tendem a sofrer menos estresse, pois já desenvolveram mecanismos de defesa ou são aqueles que permaneceram na empresa por possuírem maior resistência natural. Robbins (2020)
	Apoio Social	A existência de relações amigáveis com colegas e chefes atua como um paliativo, reduzindo os efeitos negativos de ambientes estressantes. Robbins (2020)

Categoria	Subcategoria	Identificação
	Confiança no Centro de Controle	Pessoas com "controle interno" acreditam que dominam seu próprio destino e agem para mudar situações, sentindo menos estresse do que as pessoas com "controle externo", que se sentem passivas e desamparadas perante os eventos. Robbins (2020)
	Autoeficácia	A convicção pessoal de ser capaz de realizar uma tarefa; pessoas com alta autoeficácia lidam melhor com grandes cargas de trabalho e pressão. Robbins (2020)
	Hostilidade	Indivíduos que demonstram raiva, desconfiança crônica e irritabilidade constante experimentam níveis de estresse significativamente maiores e riscos à saúde. Robbins (2020)
	Conflito Trabalho x Vida Pessoal	Caracteriza-se pela incapacidade ou extrema dificuldade do profissional de se desligar das preocupações e pressões da agência quando está no ambiente familiar. Crisostomo et al., (2020), Robbins (2020) e Chiavenato (2024)
	Exaustão Emocional Crônica	O impacto do estresse repetitivo no indivíduo, que pode evoluir para a Síndrome de Burnout, afetando a saúde mental e a disposição pessoal. Silveira (2023), Crisostomo et al., (2020), Robbins (2020) e Chiavenato (2024)
	Dificuldades Éticas	O estresse gerado quando o indivíduo se vê em situações de conflito moral, como reclamações de familiares de clientes idosos sobre contratos que o funcionário realizou. Batista et al., (2025)

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

3 MÉTODO PROPOSTO

Quanto ao seu propósito, esta pesquisa é classificada como diagnóstica, pois busca identificar e detalhar os problemas de um ambiente específico (Roesch et al., 2015). Desse modo, buscou-se investigar e analisar os fatores que geram estresse em trabalhadoras do setor financeiro.

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa que, segundo Severino (2017), fundamenta-se em técnicas interpretativas direcionadas à descrição e decodificação de componentes essenciais. Essa perspectiva será fundamental para o desenvolvimento do trabalho, pois gera uma coleta de dados mais aprofundada e subjetiva junto às entrevistadas.

Quanto ao método, optou-se pela pesquisa descritiva. De acordo com Gil (2010), o objetivo dessa abordagem é explicar as características de uma população específica, além de possibilitar a identificação de correlações e relações entre as variáveis em estudo.

Como técnica de pesquisa, elaborou-se um grupo focal online. O grupo focal pode ser conduzido de forma online, como explica Schröder e Klering (2009), As interações digitais via internet abriram espaço para novas modalidades de grupo focal. Nesse contexto, o ciberespaço é compreendido como um lugar de ressignificação das relações sociais, funcionando como uma estrutura de comunicação em tempo real. A partir dessa dinâmica, as comunidades virtuais se configuram como grupos de pessoas que utilizam meios eletrônicos para interagir. Nesses ambientes, indivíduos com interesses em comum conectam-se por redes de computadores por meio de uma comunicação do tipo muitos para muitos. Para essa técnica, embasa-se em: Bordini e Sperb (2013) e Alves et al. (2023):

Os grupos focais online – também chamados de grupos focais virtuais, mediados por computador ou eletrônicos – são grupos focais que têm lugar na internet, nos quais os participantes e o moderador se comunicam pelo computador. Assim como nos grupos presenciais, no modelo online o moderador segue um guia de entrevista elaborado anteriormente e estimula a interação entre os participantes, para que discutam o tópico proposto (Bordini e Sperb; 2013, p.196).

O grupo focal constitui uma estratégia de coleta de informações prática e de baixo custo utilizada em diversas áreas de conhecimento. Esse pode ser realizado de forma presencial ou on-line. Neste último tem-se a modalidade análoga ao grupo focal presencial e, a comunicação e a interação ocorrem em ambiente virtual. Enquanto a estratégia metodológica objetiva estimular a reflexão e discussão sobre um tema específico e destaca-se por possibilitar a interação grupal. A operacionalização do grupo permite ao pesquisador identificar as diferentes perspectivas analíticas e explorar como os fatos são articulados, confrontados, censurados e alterados na interação grupal, à medida que a diversidade e a profundidade de respostas grupais possibilitam ter as informações detalhadas (Alves et al., 2023, p. 2).

Assim, define-se que o grupo focal é uma modalidade de entrevista em grupo que se caracteriza por uma estrutura definida em termos de proposta, composição, tamanho e procedimentos de condução. O diferencial dessa técnica é a interação entre os participantes, que são incentivados por um moderador a discutir temas específicos, sendo essa interação a principal fonte de dados para a análise, uma vez que se tem o envolvimento das pessoas, as reuniões sem série, a homogeneidade dos participantes quanto aos aspectos de interesse da pesquisa, a geração de dados, a natureza qualitativa e a discussão focada em um tópico determinado pelo propósito da pesquisa.

Para essa pesquisa foram convidadas quatorze pessoas por conveniências dos pesquisadores, dessas quatorze, sete aceitaram participar do grupo focal. O critério de seleção das participantes foi intencional, e priorizou profundidade no conhecimento sobre o tema abordado, para caracterizar o perfil das participantes, as entrevistas levaram informações sobre atuação no setor financeiro, e tempo de atuação no setor financeiro acima de dois meses. O grupo focal online foi feito com as sete participantes, no dia 13 de junho com início às 14h, com duração de 57:35, via Google Meet, foi solicitado gravação da entrevista, sendo aceito por todas as participantes.

O texto do grupo focal foi transcrito, totalizando dezesseis páginas, os dados das entrevistadas podem ser vistos no Quadro 2.

QUADRO 2: Classificação e perfil dos colaboradores entrevistados

Entrevistada	Formação	Tempo de trabalho com o setor financeiro	Faixa etária
--------------	----------	--	--------------

Part 1	Bacharela em administração	entre 6 a 10 anos	31 a 35 anos
Part 2	Bacharela em administração	entre 16 a 20 anos	46 a 50 anos
Part 3	Licenciada em letras	entre 10 a 19 anos	36 a 40 anos
Part 4	Superior incompleto	entre 6 a 10 anos	21 a 25 anos
Part 5	Superior incompleto	entre 21 a 25 anos	46 a 50 anos
Part 6	Médio completo	menos de 1 ano	51 a 55 anos
Part 7	Médio completo	menos de 1 ano	36 a 40 anos

Fonte: Dados da pesquisa 2026.

Conduziram essa pesquisa três participantes o moderador, moderador assistente e o observador: O moderador que conduziu de uma forma geral toda a entrevista, explicando para as entrevistadas os objetivos da pesquisa, regras de convivência e do uso da palavra no ambiente, seguindo com as perguntas; O moderador assistente que gerenciou a sala virtual, liberando a entrada apenas das participantes autorizadas, e monitorou o comportamento de cada participante; Observador fez anotações e captações através de uma tela separada, captando qualquer forma de expressões faciais e gestos das participantes.

Quanto a análise dos dados foi realizada por meio de uma abordagem interpretativa, buscando compreender os significados atribuídos pelas participantes às suas experiências de trabalho no setor financeiro. Essa perspectiva parte do entendimento de que a realidade social é construída a partir das percepções, vivências e interpretações dos sujeitos envolvidos no fenômeno estudado. Dessa forma, o foco da análise não estará apenas na identificação dos fatores estressores, mas também na compreensão de como esses fatores são percebidos e impactam a rotina profissional e pessoal das entrevistadas. Segundo Severino (2017), a análise interpretativa consiste em examinar os dados qualitativos de forma aprofundada, procurando identificar sentidos, relações e significados presentes nos discursos dos participantes. Nesse contexto, as falas obtidas por meio do grupo focal foram analisadas à luz dos objetivos da pesquisa e confrontadas com a literatura científica sobre estresse ocupacional.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 Fatores ambientais

Em relação aos fatores econômicos, as participantes falaram sobre o impacto de períodos de recessão, a incerteza dos ciclos de negócios, a segurança no emprego:

"Atualmente, na atual crise, a gente não consegue fazer mais nada pros clientes, porque eles já estão tudo atolado. Isso é bem desgastante."

"[...] se todo mundo faz tudo sozinho, vamos fechar as agências, vamos terminar com atendimento humano [...] mas as metas continuam, a cobrança continua, a necessidade de empurrar o cliente para fora da agência continua. E em cima disso [...] a pressão por meta vem em cima de ti desesperadamente."

Já sobre os fatores políticos, das participantes uma citou a política como uma distração no atendimento e não como uma ameaça; e outra falou das mudanças em políticas de estado ameaçando a estabilidade do seu cargo:

"Ele continua na mesma pessoa falando da vida, gente, sem apologia política, tá? Mas falando com o cara sobre o Bolsonaro, que ele é um querido, um um amado, não sei o quê, poderia ser do Lula, tanto faz. Sem apologia política, poderia ser até do Chaves, mas não 30 horas com o mesmo cliente, porque aí vem os RPV [...] que é um processo chato e não ajuda em nada o banco, é só demanda."

"...o atendimento teve uma e eu sou caixa, mas como o caixa praticamente foi extinguido, né, não tem mais em função do Pix e por aí vai, a gente, eu fico muito no atendimento..."

Quanto aos fatores tecnológicos, as participantes citaram sobre a necessidade de atualização constante; e também sobre impacto da automação na extinção de cargos:

"A modernização também trouxe benefícios práticos, como a eliminação do trabalho manual exaustivo de imprimir centenas de folhas de pagamentos diariamente"

"Uma cobrança "surreal" e uma rotina que beira o "fora da realidade" devido à velocidade das ferramentas digitais"

No que diz respeito aos fatores de transformação digital e canais, as participantes confirmam a ameaça por meio da avaliação digital punitiva (NPS)⁴ e

⁴ O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica simples, mas eficaz, que mede a probabilidade de um cliente recomendar um produto ou serviço para amigos ou familiares. A pergunta padrão de um NPS é: "Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria nossa empresa a um amigo ou familiar?"

Disponível em:

<https://exame.com/carreira/guia-de-carreira/como-usar-a-tecnica-de-nps-net-promoter-score-para-avaliar-a-lealdade-dos-seus-clientes>. Acesso em 22 jun. 2026.

sobre contraste através do suporte e engajamento na atualização tecnológica:

"Não, no meu banco ali não tem isso. A gente tem o EAD, tem pedir ajuda agora no Teams. E o suporte é bem bom até."

" Para mim, o que mais me incomoda é assim, como a gente é avaliado por tudo, né, dentro do banco, principalmente com aquele infame daquele NPS, que é avaliação do teu atendimento, né? O que mais me estressa, o cliente chega, senta e pede um cartão de crédito, pede um cheque especial, pede um empréstimo . Tu verifica ali que ele tá com SPC, Serasa ou em outras situações que inviabilizam aquilo ali"

Em relação aos fatores de mudanças tecnológicas, uma participante confirma a pressão por atualização constante; e outra citou o contraste do suporte organizacional vs. dificuldade de adaptação:

"Hoje a gente tem muito uma cobrança assim de atualização, assim de se atualizar, de usar cada vez mais. [...] Se tu não te modernizares, não tem como tu acompanhar empresas, é impossível assim"

"50 sistemas que tu tem que usar ao mesmo tempo"

Já sobre os fatores de exigências no mercado, das participantes uma confirmou impacto do tempo e da pressão digital e contrasta sobre a necessidade de personalização e jogo:

"Mudou absolutamente tudo, porque a gente vinha de um mundo onde não existia toda essa digitalização, né? Então, as coisas andavam menos rápido e tu tinha mais tempo para pensar. Hoje em dia, principalmente depois da pandemia que acelerou, tipo, não tinha onde ir, empurraram tudo pro digital, as coisas começaram a correr mais rápido, ser mais complexas [...]"

"[...] definir atendimento ao cliente como criatividade, porque dependendo da história triste ou feliz que ele chega na tua mesa, tu tem que ter criatividade, jogo de cintura para conseguir tentar resolver a demanda dele, mas de uma forma que tu consiga também ficar em paz, sabe? e ser respeitado enquanto funcionário [...]"

Sobre os fatores de aumento de demanda pós-pandemia, as participantes citaram aceleração e o aumento da pressão pós-pandemia e paradoxo do atendimento presencial no interior:

"Mudou absolutamente tudo, porque a gente vinha de um mundo onde não existia toda essa digitalização, né? Então, as coisas andavam menos rápido e tu tinha mais tempo para pensar. Hoje em dia, principalmente depois da pandemia que acelerou, tipo, não tinha onde ir, empurraram tudo pro digital, as coisas começaram a correr mais rápido, ser mais complexas [...]"

"[...] vamos fechar as agências, vamos terminar com atendimento humano, sendo que grande parte da população, eu vou colocar, no caso, a minha agência, que é cidade do interior, não tem esse acesso, mas as metas continuam, a cobrança continua, a necessidade de empurrar o cliente para fora da agência continua."

No que se trata dos fatores de limitações do cliente (escolaridade e cognição),

uma participante confirma a limitação de acesso e o descompasso com o digital e outra complementa a necessidade de adaptar a linguagem à cognição do cliente:

"[...] vamos fechar as agências, vamos terminar com atendimento humano, sendo que grande parte da população, eu vou colocar, no caso, a minha agência, que é cidade do interior, não tem esse acesso, mas as metas continuam, a cobrança continua, a necessidade de empurrar o cliente para fora da agência continua."

"[...] eu acho que delicado, porque eu acho que cada pessoa, querendo ou não, se eh, tem algum problema ou quer ajuda para algo, acho que tem pessoas que são mais delicadas de tratar, que tem um modo, tipo, tem que falar de forma mais amena, tem pessoas que já é mais de boas. Então, eu acho que delicado é uma forma de, é uma palavra que expressa o atendimento ao público, tipo há casas e casas."

Sobre fator de comportamento hostil ou resistente do cliente, as participantes citaram impaciência e a agressividade no atendimento e a resistência a processos e canais tecnológicos:

"[...] porque dependendo da história triste ou feliz que ele chega na tua mesa, tu tem que ter criatividade, jogo de cintura para conseguir tentar resolver a demanda dele, mas de uma forma que tu consiga também ficar em paz, sabe? e ser respeitado enquanto funcionário, porque é muito complicado, é é uma loucura, é surreal. Tem momentos que é fora da realidade."

"[...] E em cima disso, tu tem que trabalhar com uma demanda com um público que, por exemplo, toda hora troca de telefone, toda hora troca de número, tu não consegue mais acesso e ao mesmo tempo, enquanto tu só consegue falar com ele digitalmente, não é permitido porque não é os canais oficiais. E a pressão"

Em relação ao fator de ausência de apoio familiar ao idoso, as participantes relatam que existe isolamento do idoso na transição digital e a falta de suporte e solidão e o desamparo emocional trazidos à agência:

"[...] as coisas começaram a correr mais rápido, ser mais complexas, porque, tipo assim, se todo mundo faz tudo sozinho, vamos fechar as agências, vamos terminar com atendimento humano, sendo que grande parte da população, eu vou colocar, no caso, a minha agência, que é cidade do interior, não tem esse acesso, mas as metas continuam, a cobrança continua, a necessidade de empurrar o cliente para fora da agência continua."

Esta fala complementa a dinâmica da ausência de apoio familiar ao mostrar que o idoso ou cliente vulnerável chega à mesa do atendente carregando demandas emocionais profundas ("histórias tristes"), buscando no funcionário o acolhimento, a paciência e a resolução de problemas que ele não consegue resolver sozinho ou com a família.

4.2 Fatores organizacionais

Sobre o fator de demandas das tarefas, as participantes confirmam que o ambiente físico degradado e a superlotação simultânea de pessoas no caixa e no

atendimento criam um cenário caótico de interrupções e sobrecarga mecânica na tarefa diária:

"[...] ontem foi um dia pontual, tá? Que nós somos seis funcionários na agência, um tá de férias e ontem a gente tinha dois fora. Nós agência tá em reforma. Então, dois, três ficam no piso superior e três ficam embaixo. Como um tá de férias e o outro tava fora fazendo serviço em outra agência, no piso de baixo fiquei só eu. [...] E aí teve uma hora que tinha quatro pessoas pro caixa e tinha umas sete pro atendimento [...]"

"Acho que além da irritação, também tem a questão da ansiedade, né? Por exemplo, deve, por exemplo, tem épocas que têm uma demanda absurda e aí surge as urgências e aí tu já tem uma pilha de coisas para fazer, mas aí tu não consegue fazer porque surge uma urgência, aí surge uma outra urgência e aí vai acumulando e aí vai batendo aquele sentimento de que não vou conseguir dar conta [...]"

Já sobre o fator de demandas dos papéis, algumas participantes confirmam conflito de expectativas contraditórias e a sobrecarga extrema de tarefas dentro do limite de tempo:

"[...] no piso de baixo fiquei só eu. [...] E aí entre caixa e atendimento, eu tinha que atender todo aquele povo. E aí tu só vai tocando, vai fazendo o que dá, conversa, demanda, ponto, próximo vem, ponto. E aí daqui a pouco passou uma meia hora, olha, tu atendeu 11 pessoas, tu não botou no ativo aí, tu não saiu nada no gol, pelo amor de Deus. Aí se tu faz o que tu tem que fazer ou ativa aí o tal do go, oferecer como tem que ser oferecido, ponto. Aí tudo estoura o tempo de atendimento."

"Vem mensagem dizendo que o tempo de atendimento tá acima. Então a cobrança é surreal. Por quê? pouca gente, mas tu tem 50 sistemas que tu tem que usar ao mesmo tempo para fazer tudo o que a empresa pede. E aí assim, a tua realidade, gente, mas eu tô com menos funcionários, não interessa, a ferramenta tá ali, tu tem que usar. Ponto. Aí se tu usa, tu estoura o tempo. Se tu não estoura o tempo, é porque tu não usou as ferramentas para a demanda andar. Então assim, a cobrança é bem louca, sabe? E bem louca mesmo."

Sobre os fatores de demandas interpessoais, as participantes citam o impacto do autoritarismo e da falta de empatia de chefes, bem como o desgaste provocado pelo comportamento insatisfatório de colegas de equipe:

"O meu, o meu gerente não é nada humano, ele é desumano até. Não sei se ele tá se aposentando, é das antigas, sei lá. É horrível, péssimo. [...] Tu tem que fazer um consignado, mas tem que botar junto um produto. Se tu não botar, ele já não vota já. E tá sempre cobrando, cobrando, cobrando, cobrando. Ah, é um inferno. Inferno mesmo."

"Ele continua na mesma pessoa falando da vida, gente, sem apologia política, tá? Mas falando com o cara sobre o Bolsonaro, que ele é um querido, é um amado, não sei o quê, poderia ser do Lula, tanto faz. [...] mas não 30 horas com o mesmo cliente, porque aí vem os RPV, a colega vai saber do que eu tô falando, que é um processo chato e não ajuda em nada o banco, é só demanda."

Quanto a ao fator estrutura organizacional, algumas participantes evidenciam

o engessamento causado pelo excesso de regras rígidas como normas e sistemas e a total falta de participação ou autonomia dos funcionários diante das decisões impostas pela cúpula das instituições:

"E aí assim, a tua realidade, gente, mas eu tô com menos funcionários, não interessa, a ferramenta tá ali, tu tem que usar. Ponto. [...] O contexto ninguém quer saber, o pessoal quer números e atrás desses números tem contexto. sem atendimento empático, sem tu conversar e entender a necessidade, impossível tu conseguir oferecer aquilo que realmente a pessoa precisa."

"O que eu vejo na minha empresa assim é que a minha realidade é que as chefias são humanas até a ponto de alguém mais acima cobrá-las. Elas não vão dizer para a chefia delas que elas não podem. [...] se alguém, se se derem uma meta ou uma tarefa para nós fazermos, que nós não temos como fazer, a gente vai ter que fazer. A chefia ela é humana desde que alguém acima dela não cobre algo. A partir do momento que alguém mais acima cobre, ela não vai eh dizer que não pode, entende?"

No que se trata do fator de liderança organizacional, as participantes falam sobre o contraste entre o estilo gerencial que impõe pressões fora do comum e um modelo de liderança mais humanizado, que atua como amortecedor dessa tensão.

"O meu, o meu gerente não é nada humano, ele é desumano até. Não sei se ele tá se aposentando, é das antigas, sei lá. É horrível, péssimo. [...] Tu tem que fazer um consignado, mas tem que botar junto um produto. Se tu não botar, ele já não vota já. E tá sempre cobrando, cobrando, cobrando, cobrando. Ah, é um inferno. Inferno mesmo. Mas como eu sou mais velha, entra por aqui, sai por ali. Nem aí. Primeiro a minha saúde mental, depois o banco."

"Não importa, doa quem doer. A gente já teve gestão que, tipo assim, não interessa, é para fazer, ele quer, não quer, empurra, goela baixa e ponto. Importante a gente chegar no resultado. Ultimamente as nossas gestões, os gestores têm sido mais humanos, tipo assim, oferece, quer, quer, não quer. Ponto. [...] Claro que o nosso gerente ainda é muito bom, que ele não passa toda a pressão que vem de cima da super da regional, mas é uma loucura. É uma loucura."

Quanto ao fator de estágio da vida da organização, participantes demonstram que momentos de reestruturação crítica como crise e reformas, e o crescimento acelerado da equipe mudam drasticamente o nível de incerteza e estresse:

"A gente tá numa situação muito crítica na nossa agência em função agora dessas histórias todo de agro que teve, que a gente teve muito calote, enfim. [...] a gente sempre fala lá na agência, a gente é seis funcionários só, né? é um gerente geral, um gerente de serviços, um relacionamento, um assistente, um caixa e um escrivão. Então, tipo assim, si o gerente nos torrar, a gente derruba ele, porque quem faz a meta somos nós, é o chão de fábrica."

"[...] a cobrança maior vem em virtude da empresa, que é mais que duplicado o número de funcionários nos últimos anos e de uma gestora que venham com muitas ideias novas, que modernizou muito a empresa. Então, as cobranças são mais por modernização mesmo. Se tu não te modernizar, eles não tem como tu acompanhar empresas, é impossível assim."

Sobre o fator de pressão por metas e resultados, algumas participantes falam que esse é um fator avassalador de desgaste e adoecimento no ambiente bancário:

"E em cima disso, tu tem que trabalhar com uma demanda com um público que, por exemplo, toda hora troca de telefone, toda hora troca de número, tu não consegue mais acesso e ao mesmo tempo, enquanto tu só consegue falar com ele digitalmente, não é permitido porque não é os canais oficiais. E e a pressão por meta vem, é, vem é aquilo em cima de ti desesperadamente. Então, eu tô há 20 anos no setor bancário, mudou absolutamente tudo. Tudo, tudo."

"Então assim, a cada uma hora, olha, não saiu nada no GO, olha, tu não usou o ativo aí, tu não ve o que que aquele cliente precisava. [...] E aí daqui a pouco passou uma meia hora, olha, tu atendeu 11 pessoas, tu não botou no ativo aí, tu não saiu nada no gol, pelo amor de Deus. Aí se tu faz o que tu tem que fazer ou ativa aí o tal do go, oferecer como tem que ser oferecido, ponto. Aí tudo estoura o tempo de atendimento. Vem mensagem dizendo que o tempo de atendimento tá acima. Então a cobrança é surreal."

Quando de fala sobre o fator de responsabilidade e precisão, as participantes citam pânico, desespero e o impacto financeiro direto que um erro de digitação ou desatenção causa na vida e no bolso do trabalhador:

"[...] erro, me descabelo, me desespero, mas assim, ó, sempre fica para mim, sempre eu resolvo. As únicas duas vezes que tive problema, eu resolvo, eu puxo para mim mesmo e normalmente eu não deixo nem chegar no gerente geral, né? fico ali pelo gerente de serviço, a gente resolve por ali. Mas é estressante hoje com a com o tempo, né, com a idade, aí tu aprende que assim, ó, pé no freio e vamos com calma para evitar esse tipo de coisa."

"Não, eles podem descontar e teve já cliente ali, colega com diferença de 15.000, entendeu? Na hora botou um zero diferente ali e aí, tipo assim, nunca foi localizado. Esse é um caso muito sério, nunca foi localizado aqueles 15.000. E aí, tipo assim, passou, sei lá, 4, 5, 6 anos pagando, até que veio uma pele que tá, entendeu? Mas não tem situação."

Já sobre o fator de sobrecarga e jornada de trabalho, participantes confirmam o acúmulo excessivo de atividades, o ritmo frenético e o esgotamento que ultrapassa os limites da saúde mental e física:

"Vem mensagem dizendo que o tempo de atendimento tá acima. Então a cobrança é surreal. Por quê? pouca gente, mas tu tem 50 sistemas que tu tem que usar ao mesmo tempo para fazer tudo o que a empresa pede. E aí assim, a tua realidade, gente, mas eu tô com menos funcionários, não interessa, a ferramenta tá ali, tu tem que usar. Ponto. Tem que usar. Ponto. Aí se tu usa, tu estoura o tempo. Se tu não estoura o tempo, é porque tu não usou as ferramentas para a demanda andar. Então assim, a cobrança é bem louca, sabe? E bem louca mesmo."

"Eh, antigamente eu desligava, ultimamente eu me irrita com tudo, perco o sono à noite, não sei se é o estresse, sei lá. Tá, agora tá assim, mas antes eu desligava, nem lembrava que existia banco. Agora chego acordada noite me lembrando das coisas que eu tenho que fazer. [...] Eu nunca tive esse problema ultimamente que eu tô assim, nível de estresse altíssimo."

Sobre o fator de clima organizacional e organizações, algumas participantes negam e outras confirmam que existe uma cultura de ajuda mútua no setor, e citam também que existe favoritismo e competitividade:

"Claro que às vezes existe aquele funcionário que tem um destaque maior ou tem um apreço maior pela chefia, isso existe em qualquer lugar, mas não vejo assim, não me sinto nem discriminada, nem nada por ser mulher assim. [...] As pessoas parecem que tem na cabeça que se eu ensinar vão tomar o meu lugar ou eu vou, né? Então tem muito isso ainda hoje em dia."

"É, na minha empresa, eu sou do setor operacional, assim, eu não tenho que me queixar dos meus colegas também. Trabalhamos todos iguais, assim, eh, às vezes tem um colega que pode estar com uma demanda um pouco menor, mas o pessoal é muito de se ajudar, de oferecer ajuda. As pessoas estão atrapalhadas, mal podem com o dela, estão oferecendo ajuda. Assim, eu trabalho com uma equipe muito boa, assim, falando do da dos meus colegas no setor operacional."

No que diz respeito ao fator de segurança e carreira, uma participante relata que a busca por promoções no setor financeiro ocorre de maneira individualista, gerando um ambiente de profunda desconfiança:

"E na realidade, como eu já tô, né, há 20 anos no banco, eu já tive chefias que, tipo, eu só quero, eu só quero me promover, io quero ir pra próxima agência, quero subir de gestor, eh, de, de, de de contas para gestor geral, enfim, custe, doa quem doer, não interessa não. E ponto, tem que fazer e acabou. E isso foi feito de muitas de muitos jeitos, assim, tipo, uma pessoa jurídica chegava ali para fazer um negócio, não tinha que fazer, vamos fazer a nota fria e vamos descontar e depois a gente vê o que que é. Aí a pessoa se promove, vai embora, as metas foram cumpridas, mas o rombo fica para quem ficou, tá?"

"E tem uma outra colega que me ensina até assim, ó, coisas, sabe? Tudo me ensina tudo, inclusive o que a outra deveria estar me ensinando, né? Então eu acho que eu tenho assim bastante suporte e nesse sentido, mas também tem que saber quais informações estão certas e quais são erradas, porque essa semana mesmo descobri que algumas coisas estavam erradas do que do que foi ensinado, né? Então ainda tem muita competitividade também. As pessoas parecem que tem na cabeça que se eu ensinar vão tomar o meu lugar ou eu vou, né? Então tem muito isso ainda hoje em dia."

Sobre o fator de falhas na gestão e feedback, as participantes falam sobre a presença de lideranças inadequadas e também sobre dinâmicas onde as chefias falham em dar suporte passando as cobranças superiores sem qualquer margem para diálogo:

"O meu, o meu gerente não é nada humano, ele é desumano até. Não sei se ele tá se aposentando, é das antigas, sei lá. É horrível, péssimo. [...] Tu tem que fazer um consignado, mas tem que botar junto um produto. Se tu não botar, ele já não vota já. E tá sempre cobrando, cobrando, cobrando, cobrando. Ah, é um inferno. Inferno mesmo. Mas como eu sou mais velha, entra por aqui, sai por ali. Nem aí. Primeiro a minha saúde mental, depois o banco."

"O que eu vejo na minha empresa assim é que a minha realidade é que as chefias são humanas até a ponto de alguém mais acima cobrá-las. Elas não vão dizer para a chefia delas que elas não podem. Isso eu não acho bacana. [...] se alguém, se se derem uma meta ou uma tarefa para nós fazermos, que nós não temos como fazer, a gente vai ter que fazer. A chefia ela é humana desde que alguém acima dela não cobre algo. A partir do momento que alguém mais acima cobre, ela não vai eh dizer que não pode, entende?"

Já no fator de falta de treinamento e apoio institucional, existe um conflito entre duas participantes, uma delas confirma a carência e outra fala que isso não existe:

"É bem isso mesmo. Eu assim, ó, eu antes vivia uma ansiedade que eu não dormia direito, ficava muito irritada com meu marido, assim, às vezes estourava nele sem a menor necessidade, sabe? Porque ele não tem culpa de nada que tá acontecendo. E aí depois que eu passei aí por uns perrengues de saúde, tipo assim, bom, Deus me deu uma segunda chance, então agora o banco que se rale. Hoje em dia, quando eu tô muito estressada e tudo, tipo assim, o que tem sido sempre a minha válvula de escape, academia e corrida. Comecei a fazer corrida, né? então, tipo assim, vamos extravasar por lá [...]"

"No meu banco ali não tem isso. A gente tem o EAD, tem pede ajuda agora no Teams. São bem, o suporte é bem bom até. [...] É, a gente também a gente tem também a gente tem a universidade corporativa. Eu tô sempre engajada ali, gosto muito de me atualizar. Qualquer coisa nova que surja, eu tô buscando. E o Teams, como ela falou, como a colega falou, também ajuda muito. Os colegas estão ali eh disponíveis, né? [...]"

Em relação ao fator de baixa tolerância ao erro, as participantes confirmam que falhas de operações não são toleradas, resultando em punições financeiras seguindo de pânico psicológico:

"[...] erro, me descabelo, me desespero, mas assim, ó, sempre fica para mim, sempre eu resolvo. As únicas duas vezes que tive problema, eu resolvo, eu puxo para mim mesmo e normalmente eu não deixo nem chegar no gerente geral, né? fico ali pelo gerente de serviço, a gente resolve por ali. Mas é estressante hoje com a com o tempo, né, com a idade, aí tu aprende que assim, ó, pé no freio ar e vamos com calma para evitar esse tipo de coisa."

"Não, eles podem descontar e teve já cliente ali, colega com diferença de 15.000, entendeu? Na hora botou um zero diferente ali e aí, tipo assim, nunca foi localizado. Esse é um caso muito sério, nunca foi localizado aqueles 15.000. E aí, tipo assim, passou, sei lá, 4, 5, 6 anos pagando, até que veio uma pele que tá, entendeu? Mas não tem situação."

4.3 Fatores individuais

Quando se fala sobre os fatores de problemas familiares, existe opiniões diferentes entre as participantes, onde citam que estresse extremo do trabalho gera desarmonia nas relações familiares, e outra fala que a família atua como um pilar de preocupação e apoio:

"É bem isso mesmo. Eu assim, ó, eu antes vivia uma ansiedade que eu não dormia direito, ficava muito irritada com meu marido, assim, às vezes estourava nele sem a menor necessidade, sabe? Porque ele não tem culpa de nada que tá acontecendo. E aí depois que eu passei aí por uns perrengues de saúde, tipo assim, bom, Deus me deu uma segunda chance, então agora o banco que se rale."

"Olha, para mim a pior parte é o cansaço mental que a gente chega em casa, sabe? Às vezes tu quer dar atenção para teu filho, dar atenção para casa e tu não tem forças, sabe? O teu corpo ele tá ali, mas a tua mente ela tá totalmente cansada, esgotada. Então para mim esse esgotamento mental do dia a dia é o que mais pega, assim, de chegar em casa e não conseguir render no que realmente importa, que é a nossa família."

Já sobre os fatores de problemas econômicos, as participantes trazem uma perspectiva muito particular do ambiente financeiro, citam sobre o estresse de trabalhar gerindo o dinheiro alheio e batendo metas financeiras, enquanto elas próprias enfrentam dificuldades econômicas causadas pela desvalorização salarial e por erros que saem do próprio bolso:

"Não, eles podem descontar e teve já cliente ali, colega com diferença de 15.000, entendeu? Na hora botou um zero diferente ali e aí, tipo assim, nunca foi localizado. Esse é um caso muito sério, nunca foi localizado aqueles 15.000. E aí, tipo assim, passou, sei lá, 4, 5, 6 anos pagando, até que veio uma pele que tá, entendeu? Mas não tem situação."

"A perda do poder aquisitivo do bancário ao longo dos anos, né? Eh, quem tá há mais tempo vê o quanto o salário desvalorizou. A gente é cobrado para vender rios de dinheiro, bater metas milionárias pro banco lucrar bilhões, e a gente ali no sufoco, com o salário que mal acompanha a inflação, tendo que fazer mágica em casa para fechar as contas. Isso gera um cansaço e uma desmotivação muito grande, porque tu tá imerso em dinheiro o dia todo, mas o teu mesmo tá curto."

Sobre os fatores de personalidade, participantes relatam ser pessoas extremamente comprometidas com o trabalho e com o alcance de metas, mas que acabam se cobrando demais, assumindo mais responsabilidades do que deveriam e desenvolvendo um ritmo de trabalho intenso, que pode afetar sua saúde mental:

"[...] erro, me descabelo, me desespero, mas assim, ó, sempre fica para mim, sempre eu resolvo. As únicas duas vezes que tive problema, eu resolvo, eu puxo para mim mesmo e normalmente eu não deixo nem chegar no gerente geral, né? fico ali pelo gerente de serviço, a gente resolve por ali. Mas é estressante hoje com a com o tempo, né, com a idade, aí tu aprende que assim, ó, pé no freio ar e vamos com calma para evitar esse tipo de coisa."

"Eh, antigamente eu desligava, ultimamente eu me irrita com tudo, perco o sono à noite, não sei se é o estresse, sei lá. Tá, agora tá assim, mas antes eu desligava, nem lembrava que existia banco. Agora chego acordada noite me lembrando das coisas que eu tenho que fazer. [...] Eu nunca tive esse problema ultimamente que eu tô assim, nível de estresse altíssimo."

No que se trata dos fatores de percepção, algumas participantes citam que

um mesmo ambiente de trabalho pode ser percebido de maneiras diferentes. Enquanto uma participante lida com as pressões de forma mais equilibrada, preservando sua saúde mental, a outra sente essas cobranças de forma mais intensa, a ponto de prejudicar o sono e o bem-estar:

"A gente quase não se enxerga durante o dia, cada um fica ali no seu quadrado focado na tela, atendendo ou ligando. Aquela coisa de parar para tomar um café junto, conversar cinco minutos sobre a vida, acabou. É tudo tão mecânico e corrido que tu só percebe o colega do lado se ele der um suspiro mais forte ou se precisar de uma assinatura correndo. Esse isolamento dentro da própria equipe também cansa, parece que tu tá sozinha no meio de um monte de gente."

"O meu, o meu gerente não é nada humano, ele é desumano até. Não sei se ele tá se aposentando, é das antigas, sei lá. É horrível, péssimo. [...] E tá sempre cobrando, cobrando, cobrando, cobrando. Ah, é um inferno. Inferno mesmo. Mas como eu sou mais velha, entra por aqui, sai por ali. Nem aí. Primeiro a minha saúde mental, depois o banco."

Quanto ao fator de experiência no trabalho, as participantes falam que o tempo de empresa e a maturidade modificam a forma de lidar com a pressão, as metas e as mudanças:

"E aí depois que eu passei aí por uns perrengues de saúde, tipo assim, bom, Deus me deu uma segunda chance, então agora o banco que se rale. Hoje em dia, quando eu tô muito estressada e tudo, tipo assim, o que tem sido sempre a minha válvula de escape, academia e corrida."

"Eh, antigamente eu desligava, ultimamente eu me irrita com tudo, perco o sono à noite, não sei se é o estresse, sei lá. Tá, agora tá assim, mas antes eu desligava, nem lembrava que existia banco. Agora chego acordada noite me lembrando das coisas que eu tenho que fazer. [...] Eu nunca tive esse problema ultimamente que eu tô assim, nível de estresse altíssimo."

Já sobre o fator de apoio social, as participantes citam que o apoio dos colegas pode fazer diferença no enfrentamento do estresse, destacando também a força da rede de apoio no ambiente de trabalho, falam sobre uma realidade em que a busca por metas individuais acaba prejudicando a união e a colaboração entre os profissionais:

"A gente tem EAD, tem pede ajuda agora no Teams. São bem, o suporte é bem bom até. [...] E o Teams, como ela falou, como a Simone falou, também ajuda muito. Os colegas estão ali eh disponíveis, né? Então a gente acaba trocando muita figurinha e isso facilita um monte o dia a dia da gente, né, para não ficar tão perdida com tanta tecnologia nova que entra toda semana."

"Então eu acho que eu tenho bastante suporte nesse sentido, mas também tem que saber quais informações estão certas e quais são erradas, porque essa semana mesmo descobri que algumas coisas estavam erradas do que do que foi ensinado, né? Então ainda tem muita competitividade também. As pessoas parece que tem na cabeça que se eu ensinar vão tomar o meu lugar ou eu vou, né? Então tem muito isso ainda hoje em dia."

Sobre o fator de confiança no centro de controle, uma participante relata que agir para preservar sua saúde e qualidade de vida, e outra demonstra sentir-se limitada e sem controle diante das cobranças e da estrutura do banco:

"E aí depois que eu passei aí por uns perrengues de saúde, tipo assim, bom, Deus me deu uma segunda chance, então agora o banco que se rale. Hoje em dia, quando eu tô muito estressada e tudo, tipo assim, o que tem sido sempre a minha válvula de escape, academia e corrida. Comecei a fazer corrida, né? então, tipo assim, vamos extravasar por lá [...]"

"Elas não vão dizer para a chefia delas que elas não podem. Isso eu não acho bacana. [...] se alguém, se se derem uma meta ou uma tarefa para nós fazermos, que nós não temos como fazer, a gente vai ter que fazer. A chefia é humana desde que alguém acima dela não cobre algo. A partir do momento que alguém mais acima cobre, ela não vai eh dizer que não pode, entende?"

Quando se fala sobre o fator de auto eficácia, as participantes relatam situações distintas. Uma delas demonstra grande confiança em suas habilidades para enfrentar os desafios do trabalho. Já a outra fala que o excesso de demandas e o estresse podem comprometer essa confiança, gerando insegurança e desgaste psicológico:

"[...] erro, me descabelo, me desespero, mas assim, ó, sempre fica para mim, sempre eu resolvo. As únicas duas vezes que tive problema, eu resolvo, eu puxo para mim mesmo e normalmente eu não deixo nem chegar no gerente geral, né? fico ali pelo gerente de serviço, a gente resolve por ali."

"A gente também, a gente tem também a gente tem a universidade corporativa. Eu tô sempre engajada ali, gosto muito de me atualizar. Qualquer coisa nova que surja, eu tô buscando. E o Teams, como ela falou, como a Simone falou, também ajuda muito. Os colegas estão ali eh disponíveis, né? Então a gente acaba trocando muita figurinha e isso facilita um monte o dia a dia da gente, né, para não ficar tão perdida com tanta tecnologia nova que entra toda semana."

Em relação ao fator de hostilidade, uma participante fala sobre o momento em que o estresse e a desconfiança rompem a barreira do autocontrole:

"[...] ultimamente eu me irrita com tudo, perco o sono à noite, não sei se é o estresse, sei lá. Tá, agora tá assim, mas antes eu desligava, nem lembrava que existia banco. Agora chego acordada noite me lembrando das coisas que eu tenho que fazer. [...] Eu nunca tive esse problema ultimamente que eu tô assim, nível de estresse altíssimo."

"É bem isso mesmo. Eu assim, ó, eu antes vivia uma ansiedade que eu não dormia direito, ficava muito irritada com meu marido, assim, às vezes estourava nele sem a menor necessidade, sabe? Porque ele não tem culpa de nada que tá acontecendo."

No que diz respeito ao fator de exaustão emocional crônica, as participantes relatam sinais claros dos impactos do estresse contínuo, como cansaço excessivo,

desgaste físico e problemas para dormir:

"[...] ultimamente eu me irrita com tudo, perco o sono à noite, não sei se é o estresse, sei lá. Tá, agora tá assim, mas antes eu desligava, nem lembrava que existia banco. Agora chego acordada noite me lembrando das coisas que eu tenho que fazer. [...] Eu nunca tive esse problema ultimamente que eu tô assim, nível de estresse altíssimo."

"É bem isso mesmo. Eu assim, ó, eu antes vivia uma ansiedade que eu não dormia direito, ficava muito irritada com meu marido, assim, às vezes estourava nele sem a menor necessidade, sabe? Porque ele não tem culpa de nada que está acontecendo."

E sobre o fator de dificuldades éticas, uma participante relata tensão gerada por dilemas éticos e pelo medo de errar, outra fala que a forte orientação para metas e procedimentos pode reduzir a percepção desses conflitos:

"[...] erro, me descabelo, me desespero, mas assim, ó, sempre fica para mim, sempre eu resolvo. As únicas duas vezes que tive problema, eu resolvo, eu puxo para mim mesmo e normalmente eu não deixo nem chegar no gerente geral, né? fico ali pelo gerente de serviço, a gente resolve por ali."

"Elas não vão dizer para a chefia delas que elas não podem. Isso eu não acho bacana. [...] se alguém, se se derem uma meta ou uma tarefa para nós fazermos, que nós não temos como fazer, a gente vai ter que fazer. A chefia ela é humana desde que alguém acima dela não cobre algo. A partir do momento que alguém mais acima cobre, ela não vai eh dizer que não pode, entende?"

5 DISCUSSÃO

Os resultados desta pesquisa mostram que a mudança acelerada para os canais digitais e a alta velocidade dos processos bancários atuam como fortes fatores ambientais de estresse para as trabalhadoras do setor financeiro. Os dados confirmam o estudo de Silveira (2023), que destaca a exigência constante de domínio de novas tecnologias como uma forte pressão sobre os colaboradores. Além disso, o atendimento presencial revela um choque de realidades: ao lidarem com o público idoso ou vulnerável, que apresenta limitações cognitivas ou forte resistência à digitalização, as profissionais sofrem um forte desgaste emocional ao tentar superar essas barreiras. Segundo Batista et al. (2025), a baixa escolaridade e a comunicação difícil dos clientes são fortes estressores na rotina financeira.

No que se diz respeito aos fatores organizacionais, a grande pressão pelo cumprimento de métricas de avaliação, como o NPS, somada à escassez de funcionários e ao impor um limite de tempo para atendimentos complexos gera grande esgotamento. Esses dados convergem com os estudos de Crisostomo et al. (2020), que identificam a intensificação das jornadas e as exigências de indicadores de desempenho como causadores diretos de exaustão. A liderança autoritária e as regras rígidas da instituição pioram o clima organizacional. Esse cenário reflete as causas ambientais e organizacionais do estresse apontadas por Chiavenato (2024).

A rotina imposta por essas exigências atinge o auge de efeitos físicos e emocionais, citados nos relatos de insônia, ansiedade e irritabilidade constante. Esse quadro reflete claramente a manifestação do distress (estresse negativo), estado descrito por Chiavenato (2024) no qual as pressões externas sobrepõem a capacidade do indivíduo de lidar com elas, resultando em um forte desequilíbrio entre o corpo e a mente. O acúmulo de tarefas urgentes aumenta a sensação de impotência, pois impede um atendimento humano e empático no tempo imposto pelo sistema.

A responsabilidade de manusear dinheiro de terceiros e a intolerância ao erro geram pânico e desespero. O medo constante de falhas nas operações que resultem em descontos no próprio salário funciona como uma pressão psicológica paralisante. Robbins (2020) aponta que o estresse adoece o trabalhador quando há grande incerteza em situações vitais para seu sustento.

As exigências do setor financeiro afetam a vida familiar, gerando um cansaço

mental que impede o convívio de qualidade com os filhos e o cuidado com a casa. Sintomas como insônia e irritabilidade com o cônjuge expõem o conflito entre trabalho e família. Essa falta de ligação é citada por Crisostomo et al. (2020) como um fator que perpetua a ansiedade e a frustração no ambiente doméstico.

Por fim, a relação entre trabalho e vida pessoal revela um paradoxo econômico: as profissionais gerenciam operações milionárias para a instituição, mas enfrentam desvalorização salarial. Para preservar a saúde mental, elas recorrem a mecanismos individuais de defesa, como corrida e academia. Essa prática confirma a teoria de Robbins (2020) de que as válvulas de escape e as características individuais determinam como as pressões do trabalho afetam a saúde integral do sujeito.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa foi feita para responder ao seguinte problema de pesquisa: Como mulheres que atuam no setor financeiro percebem e vivenciam os fatores estressores nas suas rotinas de trabalho?. Para isso, foi definido como objetivo geral: Analisar os fatores de estresse ocupacional sob a perspectiva de mulheres que trabalham no setor financeiro, identificando as principais fontes de desgaste e como elas aparecem na rotina de trabalho. E para alcançar tal objetivo se definiu três objetivos específicos: 1º Identificar os fatores estressores organizacionais e ambientais que aparecem com mais frequência nas falas dessas profissionais; 2º Compreender os efeitos físicos e emocionais que o estresse causa na rotina dessas mulheres, como o cansaço, ansiedade ou a sensação de impotência provocada pelo trabalho e 3º Investigar como as exigências do setor financeiro se relacionam com a vida pessoal das participantes. Para responder o problema de pesquisa, foi feita uma pesquisa diagnóstica, com abordagem qualitativa, e método descritivo, em um grupo focal online.

Com esse estudo foi confirmado o tamanho do estresse ocupacional vivenciado pelas mulheres no segmento financeiro, evidenciando como a convergência entre fatores ambientais, organizacionais e individuais impacta diretamente o bem-estar dessas profissionais. Foi identificado que, embora a modernização e a digitalização tenham trazido eficiências operacionais, elas também aumentaram as fontes de pressão, como a sobrecarga por metas, e a dificuldade de conciliação entre as demandas do cliente e a cultura organizacional.

Como contribuição teórica, este trabalho acrescenta às teorias de comportamento organizacional e gestão de pessoas, porque investiga os elementos de desgaste em colaboradoras que atuam nessa área. O estudo confirma essa base teórica ao demonstrar que o esgotamento é impulsionado pela interação entre a pressão tecnológica, o controle rígido por metas e a complexidade do atendimento humano.

O estresse ocupacional das participantes é impulsionado por três fatores principais: a sobrecarga causada pela digitalização e múltiplos sistemas; a grande

pressão por metas que ignora o contexto humano; e a falta de suporte gerencial adequado diante dos problemas diários e clientes vulneráveis. Esses fatores, somados, transformam o ambiente de trabalho em um agente de desgaste, ocasionando problemas em sua vida pessoal.

Além disso, a transformação digital e as demandas do atendimento ao público intensificam o desgaste emocional, refletindo em sintomas como ansiedade, irritabilidade e insônia. Assim, a exaustão mostrou-se resultado da combinação entre elevadas exigências e a difícil relação com os clientes.

Como limitações da pesquisa, não foi possível analisar separadamente atendentes de bancos e de lotéricas, sendo possível fazer um único grupo focal; foram convidadas quatorze mulheres, porém apenas sete delas aceitaram participar da entrevista. Sugere-se para novos estudos que seja realizado um novo grupo focal, com mais participantes, e dividindo os setores de bancos e lotéricas, com o uso de observação.

REFERÊNCIAS

ALVES, J. G. et al. Grupo focal on-line para a coleta de dados de pesquisas qualitativas: relato de experiência. **Escola Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 27, p. e20220447, 2023.

BATISTA, Laiza de Oliveira; CARVALHO, João Francisco Sarno; BARRA, Sanderson Lucas Menezes; BOTAZINI JÚNIOR, Arnaldo Camargo; CAMPOS, Alyce Cardoso. Os obstáculos enfrentados na prestação de serviços bancários para a população 60+ em Passos (MG). **Cadernos de Estudos Interdisciplinares**, v. 7, n. 1, p. e712519, 2025.

BORDINI, G. S.; SPERB, T. M. Grupos focais online e pesquisa em psicologia: revisão de estudos empíricos entre 2001 e 2011. **Interação em Psicologia**, Curitiba, v. 17, n. 2, p. 195-205, jul./set. 2013.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2024.

CRISOSTOMO, Bruna Maia; BRAGA, Samara Karen Chiarelli; PENA, Felipe Gouvêa; OLIVEIRA, Silvana Alves de; ROCHA, Simone Aparecida Simões. Estresse ocupacional no setor de atendimento ao público: um estudo com servidores de uma agência bancária. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 17., 2020, Resende. **Anais...** Resende: AEDB, 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 18. ed. São Paulo: Pearson Education, 2020.

ROESCH, S. M.; BECKER, G. V.; MELLO, M. I. de. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. São Paulo: Atlas, 2015.

SCHRÖEDER, C.S.; KLERING, L.R. Online focus group: uma possibilidade para a pesquisa qualitativa em administração. **Cadernos EBAPE**, v.7, n.2, 2009.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SILVEIRA, Francine Reis da. **Os métodos de prevenção de transtornos mentais no trabalho bancário previnem? A perspectiva dos funcionários**. 2023. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Departamento de Ciências Administrativas, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2023.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio
Grande do Sul Conselho de *Campus* – Concamp
Campus Rolante

TERMO DE DECLARAÇÃO E COMPROMISSO ÉTICO: USO DE
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA NA PESQUISA CIENTÍFICA

Título do Trabalho: **ESTRESSE OCUPACIONAL NO
ATENDIMENTO AO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES
GERADORES EM TRABALHADORAS MULHERES DO SETOR
FINANCEIRO**

Discente (Aluno/a): Vanessa Gabriela da Rosa

Docente (Orientador/a): Prof. Dr. Errol Fernando Zepka
Pereira Junior

1. Declaração de Escopo e Uso

Em estrita conformidade com a Portaria CNPq nº 2.664, de 6 de março de 2026 (Art. 9º, inciso I) e com as diretrizes de integridade científica vigentes, os signatários declaram que o uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) generativa no desenvolvimento deste trabalho seguiu o seguinte panorama (*marque as opções aplicáveis e detalhe no campo abaixo*):

- [] NÃO HOUVE USO: Declaramos que nenhuma ferramenta de IA generativa foi utilizada em qualquer fase do desenvolvimento do trabalho (concepção, redação, análise de dados ou submissão).
- [x] HOUVE USO NA REDAÇÃO/REVISÃO: Para fins de correção gramatical, estilo, fluência ou tradução linguística.
- [x] HOUVE USO NA ANÁLISE DE DADOS/METODOLOGIA: Para suporte em processamento estatístico, revisão bibliográfica preliminar ou codificação.
- [x] HOUVE USO NA CONCEPÇÃO OU ILUSTRAÇÃO: Para identificação de lacunas na literatura ou geração de

figuras puramente ilustrativas (sem alteração de dados primários).

Ias utilizadas: NotebookLM, Claude, ChatGPT e Gemini.

2. Compromisso de Responsabilidade e Integridade (Portaria CNPq nº 2.664/2026)

Ao assinarem este termo, aluno e orientador assumem, de forma solidária e inequívoca, os seguintes compromissos:

1. Responsabilidade Humana Inegociável: Reconhecem que as ferramentas de IA atuaram estritamente como suporte técnico-operacional, recaindo exclusivamente sobre os autores humanos toda a responsabilidade ética, científica e legal pelo conteúdo final.
2. Vedação de Autoria: Nenhuma ferramenta de IA foi ou será listada como autora ou coautora do trabalho.
3. Validação Crítica de Dados: Todas as fontes, citações, dados e análises gerados ou intermediados por ferramentas de IA foram revisados e checados individualmente diretamente nas fontes primárias, garantindo a ausência de "alucinações", dados fabricados ou plágio.
4. Originalidade e Vedação ao Plágio: Garantem que nenhum trecho gerado por IA foi submetido como se fosse de autoria humana direta sem a devida parametrização e revisão crítica, salvaguardando a integridade visual de gráficos e dados geométricos/geomorfológicos sem manipulações artificiais.

3. Consequências Normativas

Os signatários declaram estarem cientes de que a omissão de uso ou a declaração falsa de ferramentas de IA configura violação da integridade científica, sujeitando os infratores às sanções administrativas, editoriais e legais previstas na Portaria CNPq nº 2.664/2026 (Art. 32 a 34), incluindo a rejeição do trabalho, retratação pública e sanções institucionais.

Por estarem de pleno acordo com os termos e cientes de suas responsabilidades, firmam a presente declaração.

Rolante/RS, 20 de junho de 2026.

Assinatura do Discente (Aluno/a) CPF: 01976253047

Assinatura do Docente (Orientador/a) CPF: 02779735031

 Documento assinado digitalmente
VANESSA GABRIELA DA ROSA
Data: 20/06/2026 13:30:26-0300
CPF: ***.762.530-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

 Documento assinado digitalmente
ERROL FERNANDO ZEPKA PEREIRA JUNIOR
Data: 20/06/2026 13:26:34-0300
CPF: ***.797.350-**
Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

2

AGRADECIMENTOS

Agradeço:

- Primeiramente à Deus, por me permitir chegar aqui, com todo o apoio e sustento em todos os momentos.
- À minha mãe, Maria Sirlei Kunzler, pelo apoio e por nunca deixar eu desistir.
- À minha tia, Leticia Cristiane Kunzler, que também sempre me incentivou.
- Aos meus avós: Elio Ivo Kunzler e Ilga Geralda Kunzler (*in memorian*), que não estão aqui para ver essa vitória, mas observam e dividem essa alegria comigo, lá do céu.
- Ao Tecnólogo Rafael de Souza, pelo estímulo à me inscrever no vestibular e poder viver essa jornada.
- Aos meus amigos, mas em especial ao Tecnólogo Dominik Theodor Ebert Dapper, pela parceria durante os últimos três anos dessa jornada.
- Ao meu orientador, Prof. Dr. Errol Fernando Zepka Pereira Junior, pelo carinho, atenção e por não me deixar desistir mesmo nos diversos momentos em que pensei nisso.
- Aos demais professores, pela construção de conhecimentos.
- Aos professores Me. Daniel de Paula Urbim e Ma. Daniele Rodrigues Garcia, pelas contribuições na etapa final.

Eu acho tão bonito quando

A gente segue um sonho

E não quer mais voltar...