

PRESSÃO PELO CUMPRIMENTO DE METAS E RISCOS PSICOSSOCIAIS NA ATIVIDADE BANCÁRIA: À LUZ DOS EFEITOS NA SAÚDE MENTAL DE EMPREGADOS EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

**PRESSURE TO MEET TARGETS AND PSYCHOSOCIAL RISKS IN BANKING:
EFFECTS ON THE MENTAL HEALTH OF EMPLOYEES IN FINANCIAL
INSTITUTIONS**

**PRESIÓN POR EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN
LA ACTIVIDAD BANCARIA: EFECTOS EN LA SALUD MENTAL DE LOS
EMPLEADOS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**

Vanderley de Souza Silva Duarte¹, Antonio Carlos Freire Sampaio²

DOI: 10.54899/dcs.v23i92.6306

Recibido: 23/06/2026 | **Aceptado:** 16/07/2026 | **Publicación en línea:** 23/07/2026.

RESUMO

O setor bancário tem se caracterizado pela digitalização, pela competição e pela implementação de estratégias de gestão focadas em desempenho, o que intensifica a busca por metas e aumenta a exposição dos funcionários a riscos psicossociais. Este trabalho investigou a conexão entre a pressão por metas e a saúde mental de trabalhadores de instituições financeiras em Uberlândia, Minas Gerais. A pesquisa, que é descritiva e exploratória, utilizou uma abordagem mista e incluiu 100 profissionais da área. Os dados foram obtidos através de um questionário e submetidos à análise estatística descritiva, análise de confiabilidade e análise de conteúdo. Os achados apontaram para uma forte pressão por metas, ansiedade relacionada ao trabalho, distúrbios do sono, desgaste emocional, baixo suporte organizacional e medo de relatar dificuldades a superiores. Conclui-se que a junção entre a pressão por desempenho e a falta de apoio institucional aumenta os riscos psicossociais, demandando a implementação de políticas preventivas contínuas.

Palavras-chave: Saúde Mental. Trabalho Bancário. Pressão por Metas. Riscos Psicossociais.

ABSTRACT

The banking sector has been characterized by digitalization, competition, and the implementation of performance-oriented management strategies, which intensify the pursuit of targets and increase employees' exposure to psychosocial risks. This study investigated the relationship between target-related pressure and the mental health of employees working in financial institutions in Uberlândia, Minas Gerais, Brazil. The descriptive and exploratory research adopted

¹ Mestrando em Saúde do Trabalhador, Gestão Pública, Trânsito e Mobilidade Urbana, Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Uberlândia, Minas Gerais, Brasil. E-mail: vander887souzasilva@gmail.com

² Doutor em Geografia, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil. E-mail: acfsampa@uol.com.br

a mixed-methods approach and included 100 banking professionals. Data were collected through a questionnaire and subjected to descriptive statistical analysis, reliability analysis, and content analysis. The findings indicated intense pressure to meet targets, work-related anxiety, sleep disturbances, emotional exhaustion, limited organizational support, and fear of reporting difficulties to supervisors. It is concluded that the combination of performance pressure and insufficient institutional support increases psychosocial risks, highlighting the need to implement continuous preventive policies aimed at promoting healthier, safer, and more supportive working environments within financial institutions. These measures are essential to strengthen worker protection and promote healthier, safer, and more sustainable workplaces.

Keywords: Mental Health. Banking Work. Performance Pressure. Psychosocial Risks.

RESUMEN

El sector bancario se ha caracterizado por la digitalización, la competencia y la implementación de estrategias de gestión orientadas al desempeño, lo que intensifica la búsqueda de metas y aumenta la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales. Este estudio investigó la relación entre la presión por el cumplimiento de metas y la salud mental de empleados de instituciones financieras de Uberlândia, Minas Gerais, Brasil. La investigación, de carácter descriptivo y exploratorio, adoptó un enfoque mixto e incluyó a 100 profesionales del sector bancario. Los datos se recopilieron mediante un cuestionario y fueron sometidos a análisis estadístico descriptivo, análisis de confiabilidad y análisis de contenido. Los hallazgos indicaron una intensa presión por las metas, ansiedad relacionada con el trabajo, alteraciones del sueño, agotamiento emocional, escaso apoyo organizacional y temor a comunicar dificultades a los superiores. Se concluye que la combinación entre la presión por el desempeño y el apoyo institucional insuficiente aumenta los riesgos psicosociales, lo que exige la implementación de políticas preventivas continuas destinadas a promover entornos laborales más saludables, seguros y sostenibles en las instituciones financieras.

Palabras clave: Salud Mental. Trabajo Bancario. Presión por Metas. Riesgos Psicosociales.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o setor bancário no Brasil passou por transformações significativas devido à digitalização dos serviços financeiros, à automação de processos, à reestruturação da produção e à crescente concorrência entre instituições financeiras. Essas transformações impactaram profundamente a organização do trabalho, mudando o perfil das atividades realizadas pelos empregados e aumentando a relevância de indicadores de desempenho tanto individual quanto coletivo. Tradicionalmente, o setor bancário estava ligado à execução de procedimentos

administrativos e operacionais. No entanto, o avanço tecnológico e a adoção de novos modelos de negócio mudaram consideravelmente esse panorama. Hoje, os trabalhadores desse setor exercem funções que envolvem atendimento ao cliente, venda de produtos financeiros, gerenciamento de relacionamentos com clientes e atingimento de metas comerciais, exigindo um alto nível de qualificação técnica e uma constante adaptação às mudanças organizacionais.

Neste cenário, a administração por objetivos se firmou como uma das ferramentas mais significativas utilizadas por instituições financeiras para acompanhar o desempenho dos colaboradores. Embora as metas sejam um recurso essencial para o planejamento e avaliação organizacional, sua aplicação excessiva pode gerar consequências negativas quando as exigências feitas aos empregados superam os recursos disponíveis para cumpri-las. Pesquisas indicam que ambientes com altos níveis de pressão psicológica, monitoramento incessante e pouca autonomia favorecem a emergência de riscos psicossociais, aumentando a chance de problemas de saúde relacionados ao trabalho. A compreensão desses fenômenos pode ser enriquecida pela Psicodinâmica do Trabalho, conceito de Christophe Dejours, que vê o sofrimento no trabalho como um produto da interação entre as exigências da organização e a habilidade dos trabalhadores em dar significado às suas atividades. Nesse ângulo, o sofrimento não provém somente das tarefas que são realizadas, mas, acima de tudo, da maneira como o trabalho é estruturado, das interações entre colaboradores e superiores, e das oportunidades de reconhecimento profissional.

Complementarmente, o modelo de Demandas e Recursos do Trabalho (JD-R), criado por Bakker e Demerouti, sugere que o equilíbrio entre as exigências e os recursos da organização é crucial para a preservação da saúde ocupacional. Quando exigências elevadas estão presentes juntamente com suporte institucional inadequado, baixa autonomia e recursos limitados para realizar as atividades, a probabilidade de desenvolvimento de estresse laboral, exaustão emocional, diminuição do engajamento e comprometimento do bem-estar dos colaboradores aumenta. Dentro do setor bancário, essa situação é especialmente pertinente devido à combinação de metas comerciais, aumento da carga de trabalho, acompanhamento contínuo dos índices de performance e crescente responsabilização individual pelos resultados. Vários estudos indicam que esses elementos estão relacionados ao aumento da ansiedade, estresse no trabalho, exaustão emocional e outros sinais de sofrimento psicológico no ambiente laboral.

Além das exigências de desempenho, a literatura recente destaca a relevância dos riscos psicossociais como um componente central para entender a saúde mental no local de trabalho. Esses riscos englobam aspectos relacionados à organização, ao conteúdo e às condições de

trabalho que podem gerar efeitos negativos sobre a saúde física, mental e social dos trabalhadores. A Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT) reconhecem que ambientes com excesso de exigências, falta de apoio organizacional, pouca participação nas decisões e relações interpessoais frágeis favorecem o surgimento de transtornos relacionados ao trabalho. Apesar do aumento das investigações científicas sobre saúde mental no trabalho, ainda são escassas as pesquisas que avaliam simultaneamente a percepção dos trabalhadores em relação à pressão por metas, riscos psicossociais e indicadores de saúde mental em instituições financeiras brasileiras. Dada a importância econômica e social do setor bancário, entender essas relações é essencial para desenvolver estratégias organizacionais que promovam a saúde dos trabalhadores e criem ambientes de trabalho mais saudáveis.

Diante desse contexto, esta pesquisa tem como finalidade abordar a seguinte pergunta: de que forma a exigência por metas afeta os riscos psicossociais e a saúde mental dos profissionais no setor bancário? Portanto, o propósito deste artigo é examinar a conexão entre a pressão por metas e os índices de saúde mental de funcionários de instituições financeiras, debatendo os achados com base na literatura especializada e ajudando a aprimorar as políticas de promoção de saúde no ambiente de trabalho.

METODOLOGIA

Delineamento do Estudo

Este estudo utiliza uma abordagem mista, com ênfase na análise quantitativa, caracterizando-se como descritivo e exploratório. A escolha dessa metodologia possibilitou a combinação de métodos quantitativos e qualitativos, oferecendo uma visão mais completa das interações entre a pressão por metas, os riscos psicossociais e a saúde mental dos funcionários do setor bancário. A investigação ocorreu na cidade de Uberlândia, em Minas Gerais, envolvendo empregados de instituições financeiras tanto públicas quanto privadas. A seleção desse local baseou-se na relevância econômica do município, na variedade de instituições financeiras disponíveis na área e na oportunidade de examinar diferentes contextos organizacionais em uma mesma realidade socioeconômica. O foco do estudo foi descobrir de que forma as práticas organizacionais ligadas à administração por metas afetam a percepção dos trabalhadores sobre sua saúde mental e suas condições laborais, contribuindo para a compreensão dos elementos

associados ao sofrimento no ambiente de trabalho bancário.

Participantes

Cem trabalhadores do setor bancário participaram da pesquisa, todos vinculados a instituições financeiras públicas e privadas, sendo selecionados através de uma amostragem não probabilística por conveniência. Consideraram-se aptos os profissionais com vínculo ativo em instituições financeiras que realizavam funções diretamente voltadas ao atendimento ao cliente, venda de produtos financeiros, operações bancárias ou tarefas administrativas. A participação foi voluntária, ocorrendo após a leitura e aceitação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo-se o anonimato, a confidencialidade das informações e a liberdade de desistir do estudo a qualquer momento, sem qualquer tipo de penalização. A amostra incluiu trabalhadores com variadas experiências profissionais, idades e cargos, permitindo a representação de diferentes vivências em relação às práticas de gestão e condições de trabalho no setor bancário.

Instrumento de Coleta de Dados

Os dados foram obtidos através de um questionário estruturado, criado especificamente para esta pesquisa e acessível em formato digital.

O instrumento era dividido em quatro seções temáticas:

Bloco I – Caracterização sociodemográfica

Continha informações sobre idade, sexo, experiência profissional, tipo de instituição financeira e outras variáveis que ajudaram a caracterizar os participantes.

Bloco II – Organização do trabalho e pressão por metas

Incluía perguntas sobre a frequência com que as metas eram cobradas, a percepção sobre a dificuldade em atingir os objetivos, o monitoramento do desempenho, a pressão da gestão e a percepção sobre a organização do trabalho.

Bloco III – Indicadores de saúde mental

Contava com questões que buscavam entender a percepção dos trabalhadores sobre ansiedade, estresse, distúrbios do sono, exaustão emocional, problemas de concentração, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, além de outros aspectos que influenciam o bem-estar

no trabalho.

Bloco IV – Apoio organizacional e questões abertas

Abrangia questões sobre como os trabalhadores percebiam o apoio da instituição, a segurança psicológica, a comunicação com os gestores e um espaço para comentários livres sobre as condições de trabalho e seu impacto na saúde mental.

A inclusão de perguntas fechadas possibilitou a análise estatística, enquanto as questões abertas proporcionaram um entendimento mais profundo das vivências dos trabalhadores.

Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de dados foi feita com trabalhadores do setor bancário através do envio do questionário online. Os participantes foram informados sobre os propósitos do estudo, os métodos que seriam utilizados, os riscos e vantagens envolvidos, além de orientações para o preenchimento do questionário. O acesso ao formulário foi liberado somente após a aceitação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O preenchimento foi feito de forma individual, voluntária e sem identificação, garantindo que não fossem coletados dados que pudessem revelar a identidade dos participantes. Após a finalização da coleta de dados, as informações foram transferidas para uma planilha eletrônica, revisadas e preparadas para análise estatística.

Análise dos Dados

Os dados numéricos foram organizados em uma planilha e analisados utilizando o software Jamovi (versão 2.7). Primeiramente, foi realizada uma análise descritiva das variáveis, usando frequências absolutas e relativas para entender melhor a amostra e descrever os principais indicadores investigados. Em seguida, avaliou-se a consistência interna do instrumento através do coeficiente Alfa de Cronbach, resultando em um valor de $\alpha = 0,855$, considerado elevado para pesquisas em Ciências da Saúde e Ciências Sociais Aplicadas. Na sequência, foi realizada a Análise Fatorial Exploratória (AFE) para examinar a estrutura dos construtos avaliados. Antes da extração dos fatores, foi verificada a adequação dos dados por meio do Índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e do Teste de Esfericidade de Bartlett, que mostraram que era apropriado aplicar a técnica.

A extração dos fatores levou em conta critérios estatísticos comuns na literatura, como

autovalores superiores a um, variância explicada e interpretação das cargas fatoriais, permitindo avaliar a validade estrutural do instrumento utilizado. As respostas das perguntas abertas foram analisadas através da Análise de Conteúdo, conforme a metodologia de Bardin (2016). Primeiro, foi feita uma leitura inicial do material, seguida pela codificação das informações, agrupamento em categorias temáticas e interpretação dos resultados. A combinação dos resultados quantitativos e qualitativos possibilitou uma melhor compreensão das interações entre a organização do trabalho, pressão por metas e saúde mental, enriquecendo a análise dos dados coletados.

Considerações Éticas

Este estudo foi conduzido de acordo com as normas éticas relevantes para pesquisas que envolvem seres humanos, respeitando as diretrizes definidas pela Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde. O projeto recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia, sob o CAAE nº 99012225.6.0000.5152. Todos os envolvidos foram informados sobre os objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa, com garantias de anonimato, confidencialidade das informações, e o direito de desistir da participação a qualquer momento do estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Caracterização dos Participantes

A investigação contou com a participação de 100 funcionários do setor bancário associados a instituições financeiras, tanto públicas quanto privadas, na cidade de Uberlândia, Minas Gerais. A análise sociodemográfica revelou uma maioria de participantes com idades variando de 26 a 35 anos, seguidos por aqueles na faixa etária de 36 a 45 anos, indicando um grupo economicamente ativo, inserido em um período de alta produtividade profissional. Houve uma predominância de colaboradoras do sexo feminino, um resultado que reflete a crescente inserção de mulheres nas instituições financeiras no Brasil, especialmente em funções relacionadas ao atendimento ao cliente, vendas de produtos e gestão de relacionamento.

Quanto à experiência profissional, notou-se que a maioria dos trabalhadores possuía de

um a cinco anos de atuação no setor bancário, sugerindo que a maior parte da amostra tinha vivência suficiente para avaliar as práticas organizacionais, a exigência de metas, e seus efeitos no dia a dia do trabalho. Em termos de tipo de instituição, a maior parte dos participantes estava ligada a instituições financeiras privadas, o que é representativo da distribuição dos colaboradores durante a coleta de dados.

A descrição completa dos participantes está disponível na Tabela 1.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos participantes

Variável	Categoria	n	%
Faixa etária	Até 25 anos	20	20,0
	26 a 35 anos	55	55,0
	36 a 45 anos	20	20,0
	46 a 55 anos	4	4,0
	Acima de 55 anos	1	1,0
Sexo	Feminino	58	58,0
	Masculino	36	36,0
	Outro	2	2,0
	Prefiro não informar	4	4,0
Tempo de atuação	Menos de 1 ano	15	15,0
	1 a 5 anos	60	60,0
	6 a 10 anos	17	17,0
	11 a 20 anos	3	3,0
	Mais de 20 anos	5	5,0
Tipo de instituição	Privada	99	99,0
	Pública	1	1,0

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Percepção da Cobrança por Metas

A avaliação dos dados demonstrou que a exigência em relação a metas é uma constante na organização do trabalho no setor bancário. Foi observado que 75,0% dos entrevistados afirmaram receber solicitações de desempenho com frequência, enquanto 10,0% indicaram que essas exigências ocorrem sempre, o que revela que 85,0% dos indivíduos na amostra experimentam uma pressão intensa para obter resultados. Somente 7,0% mencionaram que essa

pressão é rara, e 2,0% alegaram nunca ter enfrentado essa situação. Esses achados evidenciam que a administração por metas está profundamente integrada ao cotidiano das entidades financeiras analisadas, servindo como um dos principais métodos de avaliação do desempenho dos funcionários. A alta porcentagem de respostas que ressaltam a frequência ou a constância na cobrança indica um ambiente de trabalho caracterizado por um monitoramento contínuo dos resultados e uma forte ênfase na obtenção de indicadores de produtividade.

Tabela 2. Frequência da cobrança por metas

Resposta	n	%
Frequentemente	75	75,0
Sempre	10	10,0
Raramente	7	7,0
Às vezes	6	6,0
Nunca	2	2,0
Total	100	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os dados apresentados na Tabela 2 mostram que a pressão por metas é uma parte integrante da rotina da maioria dos funcionários bancários. Esse resultado reforça a percepção de que as instituições financeiras monitoram sistematicamente o desempenho profissional, criando um ambiente de trabalho que exige alto nível de produtividade. Ao serem questionados sobre a dificuldade das metas, constatou-se que 79,0% dos respondentes as consideraram muito difíceis, 13,0% as classificaram como difíceis, e apenas 8,0% as avaliaram como apropriadas às condições de trabalho.

Tabela 3. Percepção sobre a dificuldade das metas

Resposta	n	%
Muito difíceis	79	79,0
Difíceis	13	13,0
Adequadas	8	8,0
Total	100	100,0

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os resultados da Tabela 3 indicam que a maioria dos trabalhadores percebe uma disparidade entre as metas impostas pelas instituições financeiras e as condições reais para atingi-las. Essa percepção pode contribuir para o aumento do estresse psicológico e do esgotamento ocupacional, especialmente em ambientes de trabalho que são fortemente guiados por indicadores de desempenho.

Indicadores de Saúde Mental

Os indicadores de saúde mental revelaram uma presença significativa de sintomas que correspondem ao sofrimento psicológico relacionado ao trabalho. Os participantes relataram sinais como ansiedade, problemas de sono, exaustão emocional, dificuldade em se desconectar das responsabilidades profissionais após o expediente, irritabilidade e diminuição da energia física e emocional. Esses dados sugerem que a forma como o trabalho é organizado, marcada por uma exigência intensa de desempenho, pode aumentar os riscos psicossociais entre os trabalhadores avaliados.

Tabela 4. Distribuição dos indicadores de saúde mental relacionados ao trabalho (n = 100)

Indicador avaliado	Nunca n (%)	Raramente n (%)	Às vezes n (%)	Frequentemente n (%)	Sempre n (%)
Ansiedade relacionada ao trabalho	2 (2,0)	5 (5,0)	12 (12,0)	54 (54,0)	27 (27,0)
Alterações na qualidade do sono	3 (3,0)	7 (7,0)	83 (83,0)	5 (5,0)	2 (2,0)
Esgotamento emocional ao final do expediente	2 (2,0)	8 (8,0)	84 (84,0)	5 (5,0)	1 (1,0)
Dificuldade para desligar-se do trabalho	2 (2,0)	4 (4,0)	5 (5,0)	89 (89,0)	0 (0,0)
Irritabilidade ou impaciência	2 (2,0)	5 (5,0)	87 (87,0)	5 (5,0)	1 (1,0)
Sensação de falta de energia	2 (2,0)	5 (5,0)	88 (88,0)	4 (4,0)	1 (1,0)
Impacto negativo percebido na saúde mental	2 (2,0)	4 (4,0)	89 (89,0)	4 (4,0)	1 (1,0)

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Como indicado na Tabela 4, a maioria das respostas se concentrou nas opções "às vezes" e "frequentemente" para a maior parte dos indicadores analisados. A dificuldade em desconectar

mentalmente do trabalho foi a que recebeu a maior quantidade de respostas na categoria "frequentemente" (89,0%), o que sugere que as demandas do trabalho se estendem além do ambiente profissional e se mantêm mesmo nos momentos de relaxamento. Além disso, foram observadas altas frequências para problemas na qualidade do sono (83,0%), exaustão emocional (84,0%), irritabilidade (87,0%), falta de energia (88,0%) e percepção de impactos negativos na saúde mental (89,0%). Coletivamente, esses dados reforçam a presença de um contexto profissional possivelmente ligado ao surgimento de riscos psicossociais e ao comprometimento do bem-estar dos trabalhadores.

Apoio Organizacional e Segurança Psicológica

Os dados que refletem o apoio organizacional mostram uma visão majoritariamente negativa entre os funcionários. A grande maioria dos participantes não identificou um suporte institucional eficaz para enfrentar o sofrimento emocional que surge devido às exigências do trabalho no setor bancário. Adicionalmente, constatou-se que poucos colaboradores se sentem à vontade para discutir suas dificuldades emocionais com seus superiores, sugerindo uma fragilidade em relação à criação de ambientes psicologicamente seguros.

Esses resultados indicam que, além da pressão por um bom desempenho, elementos da cultura organizacional podem intensificar os riscos psicossociais. A falta de canais adequados para acolhimento e suporte institucional pode resultar no silêncio dos trabalhadores sobre seu sofrimento psicológico, atrasando a busca por assistência e aumentando a probabilidade de doenças ocupacionais.

Tabela 5. Percepção de apoio organizacional e segurança psicológica

Variável	Resposta	n	%
A instituição oferece apoio adequado?	Não	93	93,0
	Parcialmente	7	7,0
Conforto para relatar sofrimento emocional	Não	98	98,0
	Sim	2	2,0

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os dados apresentados na Tabela 5 mostram que 93,0% dos participantes não percebem um suporte institucional adequado para questões de saúde mental. Igualmente, 98,0% afirmaram

não se sentir confortáveis em comunicar sofrimento emocional a seus gestores. Esses resultados destacam um ambiente organizacional com uma percepção de suporte psicológico bastante baixa, o que pode contribuir para um aumento dos riscos psicossociais e dificultar a implementação de estratégias preventivas para a saúde mental.

Validação Psicométrica do Instrumento

Para avaliar a consistência interna e a adequação do instrumento utilizado, foram feitas análises de confiabilidade e validade estrutural utilizando o software Jamovi (versão 2.7). Primeiramente, foi calculado o coeficiente Alfa de Cronbach, que resultou em $\alpha = 0,855$, sugerindo uma alta consistência interna do instrumento. De acordo com Hair *et al.* (2009), valores acima de 0,70 evidenciam uma confiabilidade apropriada para pesquisas nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas e Ciências da Saúde.

Antes de realizar a Análise Fatorial Exploratória (AFE), foi feita uma verificação da adequação da matriz de correlação através do Índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e do Teste de Esfericidade de Bartlett. Os achados confirmaram que os dados eram apropriados para o uso dessa técnica, mostrando que as correlações existentes entre as variáveis eram adequadas para identificar fatores latentes.

A Análise Fatorial Exploratória permitiu identificar agrupamentos significativos entre as variáveis que envolvem pressão por metas, indicadores de saúde mental e suporte organizacional, evidenciando uma boa validade estrutural do instrumento aplicado neste estudo.

Tabela 6. Indicadores de confiabilidade e adequação da análise fatorial

Indicador	Resultado	Interpretação
Alfa de Cronbach	0,855	Excelente consistência interna
Índice KMO	0,682	Adequação da amostra
Teste de Bartlett	$\chi^2 = 706$; gl = 78; $p < 0,001$	Matriz adequada para AFE
Método de extração	Componentes Principais	Conforme planejamento metodológico

Fonte: Dados da pesquisa (2026).

Os dados contidos na Tabela 6 mostram que o instrumento utilizado apresentou uma qualidade psicométrica satisfatória para medir os construtos analisados. A alta consistência interna observada valida a confiabilidade dos resultados obtidos ao longo do estudo, sugerindo

que o conjunto de itens selecionados demonstra estabilidade e coerência na avaliação dos fatores que estão relacionados à pressão por metas, riscos psicossociais e saúde mental.

DESENVOLVIMENTO E DISCUSSÃO

Os achados desta pesquisa evidenciam que a pressão para cumprimento de metas é um dos principais fatores organizacionais vinculados aos riscos psicossociais percebidos pelos trabalhadores do setor bancário que participaram da investigação. A elevada frequência de cobranças em relação ao desempenho, a percepção de que as metas estabelecidas são excessivamente desafiadoras e a falta de apoio institucional revelam um ambiente de trabalho com altas demandas psicológicas e recursos organizacionais limitados. Ao mesmo tempo, constatou-se uma alta manifestação de indicadores de sofrimento psíquico, como ansiedade, distúrbios do sono, exaustão emocional, irritabilidade, dificuldade para se desconectar das atividades profissionais e percepção de efeitos negativos na saúde mental.

Esses achados sugerem que a configuração atual do trabalho bancário vai além da simples definição de metas institucionais, influenciando diretamente o bem-estar psicológico dos colaboradores. A predominância das respostas que indicam cobranças constantes por metas sugere que o desempenho profissional é sistematicamente monitorado por mecanismos de controle e avaliação, o que contribui para um ambiente com alta exigência de produtividade. Apesar de o estabelecimento de metas ser visto como uma prática de gestão válida, seu uso intensivo pode aumentar a sensação de pressão psicológica, especialmente quando os trabalhadores julgam que os objetivos estipulados não refletem as reais condições de trabalho.

Sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho, conforme apresentado por Christophe Dejours, o sofrimento relacionado ao trabalho não é resultado apenas da realização das atividades, mas sim da forma como o trabalho é estruturado, controlado e socialmente reconhecido. As evidências obtidas apoiam essa perspectiva ao mostrar que a percepção de uma alta cobrança por resultados está ligada a uma frequência elevada de indicadores de sofrimento psicológico. Nesse cenário, o trabalho deixa de ser apenas um local de realização profissional, tornando-se uma significativa fonte de desgaste emocional, especialmente para aqueles que sentem falta de autonomia e reconhecimento institucional.

Os dados também apresentam uma forte conexão com o modelo Job Demands–Resources (JD-R), elaborado por Bakker e Demerouti. De acordo com essa abordagem, altas demandas

psicológicas, quando não são acompanhadas de recursos organizacionais adequados, promovem o surgimento de estresse ocupacional, exaustão emocional e queda do engajamento no trabalho. A relação observada nesta pesquisa entre pressão intensa por resultados e a sensação limitada de apoio organizacional é compatível com esse modelo teórico, sublinhando a necessidade de um equilíbrio entre as exigências institucionais e o suporte oferecido aos colaboradores.

Outro ponto importante diz respeito à percepção de apoio organizacional. Uma grande quantidade de participantes relatou não perceber suporte suficiente da instituição e sentiu-se desencorajada a comunicar suas dificuldades emocionais aos gestores, o que revela fragilidades significativas na criação de ambientes que garantam segurança psicológica. Esse achado sugere que, além das demandas de desempenho, fatores relacionados à cultura organizacional podem agravar os riscos psicossociais ao restringir os espaços para diálogo e acolhimento, assim como o reconhecimento das necessidades dos trabalhadores.

As respostas qualitativas coletadas durante a pesquisa sustentam essa análise. Os participantes mencionaram frequentemente preocupações em relação ao cumprimento de metas, medo de avaliações desfavoráveis, dificuldade em desconectar-se mentalmente do trabalho após o horário de expediente e a influência da pressão profissional na vida familiar e social. Esses relatos indicam que os efeitos da organização do trabalho vão além do ambiente corporativo, afetando diversas áreas da vida diária, o que reforça estudos que evidenciam a relevância do trabalho na geração de sofrimento psíquico.

Os resultados também se conectam às reflexões de Ricardo Antunes sobre as transformações recentes no mundo do trabalho. O autor observa que os modelos modernos de gestão intensificaram mecanismos de responsabilização individual, controle contínuo de desempenho e competição entre os trabalhadores. No setor bancário, essas características se manifestam através do uso constante de indicadores de produtividade, comparações de desempenho entre equipes e a definição de metas cada vez mais desafiadoras. Os dados desta pesquisa sugerem que tais práticas podem aumentar a percepção de insegurança, reduzir a autonomia e intensificar o desgaste psicológico dos trabalhadores.

As evidências coletadas estão alinhadas com as recomendações da Organização Mundial da Saúde e da Organização Internacional do Trabalho, que identificam os riscos psicossociais como um dos maiores desafios da saúde no ambiente de trabalho hoje. Ambas as entidades afirmam que locais de trabalho com excesso de exigências, falta de apoio institucional, pouca participação dos colaboradores nas tomadas de decisão e relações interpessoais frágeis favorecem

o surgimento de problemas relacionados ao trabalho. Os resultados deste estudo confirmam a relevância dessas orientações no contexto das instituições financeiras no Brasil.

Embora a pesquisa tenha um desenho transversal que não permite estabelecer relações de causa e efeito entre as variáveis examinadas, a robustez dos resultados sugere uma associação significativa entre a pressão por metas, a percepção limitada de apoio organizacional e sinais de sofrimento mental. A alta consistência interna do instrumento ($\alpha = 0,855$), juntamente com a aplicação de métodos estatísticos apropriados e a combinação de dados quantitativos e qualitativos, aumenta a credibilidade dos resultados encontrados.

Na prática, os dados indicam que estratégias organizacionais focadas apenas na supervisão do desempenho não são suficientes para criar um ambiente de trabalho saudável. A adoção de políticas institucionais que promovam o fortalecimento do apoio organizacional, a segurança psicológica, o desenvolvimento de lideranças que compreendam as questões de saúde mental e a implementação de programas contínuos de prevenção a riscos psicossociais é fundamental. Tais medidas podem não apenas melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, mas também fortalecer o clima organizacional e garantir a sustentabilidade dos resultados institucionais.

Por último, algumas limitações devem ser levadas em conta. O uso de amostragem não probabilística por conveniência, a ênfase em um único município e o desenho transversal restringem a possibilidade de extrapolar os resultados para outras realidades organizacionais. Contudo, essas limitações não diminuem a importância das descobertas, que fornecem informações valiosas sobre as relações entre a organização do trabalho, a gestão orientada por metas e a saúde mental no setor bancário, além de servirem como base para futuras investigações e aprimoramento das práticas de gestão nas instituições financeiras.

CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi explorar a relação entre a pressão para cumprir metas, os riscos psicossociais e os indicadores de saúde mental entre trabalhadores do setor bancário em instituições financeiras da cidade de Uberlândia, Minas Gerais. Os resultados revelaram que a alta exigência por desempenho é um dos principais fatores organizacionais relacionados à percepção de sofrimento psicológico entre os participantes. As análises mostraram que a maioria dos trabalhadores considera as metas institucionais extremamente desafiadoras, reporta uma alta frequência de pressão por resultados e percebe impactos dessa situação em vários aspectos da

saúde mental, como ansiedade, distúrbios do sono, exaustão emocional, irritabilidade e dificuldades em desconectar-se do trabalho após o expediente. Também se constatou uma percepção reduzida de apoio organizacional e uma baixa sensação de segurança psicológica para comunicar problemas emocionais aos gestores, o que revela importantes fragilidades na cultura organizacional das instituições analisadas.

Sob a ótica científica, os achados reforçam as bases da Psicodinâmica do Trabalho e do modelo Job Demands–Resources. Eles evidenciam que o sofrimento no trabalho não está ligado apenas à carga das atividades realizadas, mas, fundamentalmente, à maneira como o trabalho é estruturado, supervisionado e avaliado. Assim, a pesquisa enriquece as evidências sobre como as práticas de gestão com foco em metas afetam a saúde mental dos profissionais no setor bancário brasileiro. Na esfera prática, os resultados oferecem subsídios para que as instituições financeiras implementem estratégias que previnam riscos psicossociais, contribuindo para ambientes de trabalho mais saudáveis, seguros e sustentáveis. Dentre essas ações, destaca-se o fortalecimento do apoio organizacional, a capacitação de líderes para reconhecer precocemente sinais de sofrimento psicológico, a criação de programas permanentes de promoção da saúde mental e a revisão de práticas de gestão que apenas levem em conta indicadores de desempenho.

Entretanto, algumas limitações devem ser reconhecidas, como a utilização de uma amostra não probabilística, a condução da pesquisa em uma única cidade e a adoção de um delineamento transversal. Esses fatores podem limitar a possibilidade de generalização dos resultados. Contudo, essas restrições não diminuem a importância das evidências geradas, que são valiosas para o avanço das discussões sobre a saúde dos trabalhadores no contexto das instituições financeiras.

Para futuras investigações, é recomendado que a abrangência geográfica da pesquisa seja ampliada, englobando trabalhadores de diversas regiões do país, além de realizar estudos longitudinais que possam observar a evolução dos indicadores de saúde mental ao longo do tempo. Também é aconselhável que sejam realizadas pesquisas que analisem a eficácia dos programas institucionais que promovem a saúde mental e visam a redução dos riscos psicossociais no ambiente bancário. Em conclusão, a criação de ambientes organizacionais saudáveis demanda um equilíbrio entre a performance institucional e o cuidado com as pessoas. A busca por resultados não deve ser feita em detrimento do bem-estar dos trabalhadores. Pelo contrário, as organizações que conseguem unir produtividade, apoio institucional, segurança psicológica e promoção da saúde tendem a alcançar resultados mais sustentáveis, beneficiando o

desempenho organizacional, a qualidade de vida dos colaboradores e sua responsabilidade social.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

BAKKER, Arnold B.; DEMEROUTI, Evangelia. Job Demands–Resources Theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, Washington, v. 22, n. 3, p. 273–285, 2017.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 13 jun. 2013.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. 5. ed. Thousand Oaks: Sage, 2018.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27–34, 2004.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HAIR, Joseph F. *et al.* *Análise multivariada de dados*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). *Guidelines on occupational safety and health management systems*. Geneva: ILO, 2001.

MASLACH, Christina; LEITER, Michael P. *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8–19, 2001.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Ambientes de trabalho seguros e saudáveis: princípio e direito fundamental no trabalho*. Genebra: OIT, 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Mental health at work*. Geneva: World Health Organization, 2022.

SCHAUFELI, Wilmar B. Burnout: a short socio-cultural history. In: GIL-MONTE, Pedro R.;

MORENO-JIMÉNEZ, Bernardo (org.). Burnout Syndrome. New York: Nova Science Publishers, 2008.

YIN, Robert K. Case study research and applications: design and methods. 6. ed. Thousand Oaks: Sage, 2018