

## **Nível de Estresse no ambiente bancário: uma pesquisa exploratória**

Adriana Farias da Cunha  
Maria Valéria Pereira de Araújo

### **RESUMO**

O presente artigo teve como objetivo avaliar o nível do estresse nos funcionários de uma instituição bancária. A pesquisa exploratória caracterizou-se como um estudo de caso quantitativo. Para o levantamento dos dados foi utilizada a aplicação de questionários, e para o tratamento foi utilizada uma análise a partir dos dados evidenciados nos gráficos. Foi apontado pelos participantes como maior dificuldade enfrentada na organização a insegurança quanto às informações e que a irritabilidade é o sintoma que melhor expressa a compreensão de estresse. Foi encontrado um cenário de insatisfação com a remuneração, com as cobranças de gerência e clientes e com a sobrecarga de trabalho. E também constatou-se a presença de vários sintomas físicos e psicológicos que indicam o quadro clínico do estresse. Diante do exposto, verifica-se que o estudo atingiu o objetivo proposto quanto à identificação do nível de estresse vivido pelos funcionários da instituição. Propõe-se nas recomendações sugestões de melhoria da qualidade de vida no trabalho por parte da organização, bem como sugestões às pessoas para que busquem uma vida equilibrada nos seus diferentes âmbitos.

**Palavras chaves:** Estresse. Sintomas físicos e psicológicos. Instituição bancária.

### **ABSTRACT**

This article aimed to assess the level of stress in employees of the bank. The study was conducted in a banking institution. The exploratory research is characterized as a case study quantitative. For the survey data was used to implementation of questionnaires, and the treatment was used as an analysis of data shown in the graphs. It was noted by participants as greater difficulty faced in organizing the uncertainty of the information and irritability that is the symptom that best expresses the understanding of stress. We encountered a scenario of dissatisfaction with pay, with the charges for management and customers and the overload of work. And then there was the presence of several physical and psychological symptoms that indicate the clinical picture of stress. Given the foregoing, it appears that the study reached the goal proposed as the identification of the level of stress experienced by employees of the institution. It is proposed in the recommendations suggestions for improving the quality of life at work by the organization, as well as suggestions for people to seek a life balanced in their various fields.

**Keywords:** Stress. Symptoms physical and psychological. Banking institution.

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual sofre com uma série de fatores que impactam na qualidade de vida das pessoas. Esse contexto de dinamismo tem uma influência maior na pressão imposta pelo sistema econômico mundial que interfere diretamente no dia a dia do trabalhador, proporcionando desconforto, mal estar, irritabilidade e patologias. Devido essas transformações geralmente bruscas, são geradas demissões em massa voluntárias ou estimuladas, cobranças, alta incidência de adoecidos pelas condições de trabalho. Essas incertezas geram um ambiente instável e inseguro, associado à sobrecarga diária, que resultam em profissionais com elevados níveis de estresse e algum tipo de doença ocupacional.

Uma das categorias que recebe um forte impacto dessas transformações é categoria dos bancários, é senso comum que se trata de trabalho estressante, enlouquecedor ou qualquer outra expressão de uso corrente que possa traduzir a idéia de que trabalhar em Banco.

Diversas mudanças estão ocorrendo no sistema bancário nacional e estão atreladas ao processo de globalização, privatização e fusão nesse setor. Este processo tem levado a diminuição do quadro de funcionários, bem como a um aumento significativo da carga de trabalho, serviços e responsabilidades atribuídos aos bancários. Estas modificações podem produzir repercussões na saúde geral dos trabalhadores dos bancos.

Nesse contexto, faz-se necessário analisar os níveis de estresse dos bancários, e respondendo a seguinte questão: qual o nível de estresse dos funcionários de uma instituição financeira na cidade Natal? O objetivo geral, portanto, consistiu em avaliar o nível de estresse vivenciado por funcionários de uma instituição financeira na cidade de Natal. Para atender esse objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: Traçar o perfil dos funcionários da instituição bancária; Conhecer a interferência da organização no desencadeamento do estresse; Identificar os fatores que contribuem para desencadear o estresse e recomendar políticas que favoreçam o cultivo da saúde mental no trabalho. O referencial teórico fundamentou-se principalmente em Chiavenato (1999), França e Rodrigues (2002), Grandjean (1998), Lipp (1998), Losky (2006) e Zakabi (2004).

A pesquisa exploratória utilizou-se da aplicação de um questionário aplicado com 23 funcionários da agência Prudente de Moraes, incluindo escriturários, caixas, gerentes de tesouraria, de relacionamento e da agência. Ressalta-se que a agência possui, trinta e dois funcionários, porém no momento da pesquisa, os colaboradores que não participaram com a coleta de dados estavam de licença saúde.

A Instituição Financeira envolvida no processo de pesquisa é uma empresa mista, possui 23 (vinte e três) agências na cidade do Natal, onde 01 (uma) destas foi estudada. A agência está localizada no bairro de Lagoa Nova, possui 32 (trinta e dois) funcionários diretos, além de funcionários indiretos, como, terceirizados, estagiários e adolescentes trabalhadores.

O presente artigo é composto dos seguintes itens: 2. Referencial Teórico; 3. Metodologia; 4. Resultados Obtidos e Considerações Finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 As novas organizações de trabalho e o estresse**

As novas formas de organização do trabalho enfatizam o desenvolvimento de múltiplas habilidades por parte do trabalhador, que deve ser capaz não apenas de prever problemas e desenvolver soluções alternativas, mas também de sugerir novas linhas de ação. Através dos conflitos pessoais e profissionais as pessoas tornam-se emocionalmente frágeis, suas defesas orgânicas diminuem, deixando-as mais vulneráveis aos diversos tipos de doenças, as quais caracterizam um quadro de estresse, como as doenças cardíacas, os distúrbios do sistema imunológico, as manifestações psicológicas diversas, entre outras.

De acordo, com Zakabi, (2004, p. 67), estresse não é doença, mas uma reação instintiva ao perigo real ou imaginário, ou seja, um alerta, pois quando em demasia está ligado a maioria dos problemas de saúde.

O estresse tornou-se conhecido como a praga do século XXI, sendo acarretado pelo acúmulo diário de situações profissionais e pessoais conflitantes, não resolvidas, que ao serem levadas para casa são agravadas. Quando somadas as circunstâncias domésticas, ocorrendo de forma repetitiva ocasiona impactos negativos na saúde do indivíduo (LOSZYK, 2006).

A nova realidade leva a intensificar o ritmo de vida para acompanhar os acontecimentos do mundo globalizado, onde os recursos tecnológicos ao mesmo tempo em que facilitam as práticas cotidianas induzem a uma constante busca por conhecimento, causando conflitos psicológicos, podendo levar o indivíduo ao seu limite mental e físico.

Este novo cenário obriga o indivíduo a tornar-se mais competitivo, ocasionando conflitos pessoais, tendo em vista que ele sente a necessidade de que sua opinião e personalidade não sejam descaracterizadas perante a sociedade. Superando suas limitações para alcançar os objetivos que lhe foram impostos.

Frente a isto, o indivíduo passa a temer o seu próprio futuro, sentindo-se um coadjuvante na sua vida, gerando baixa estima, cansaço, impotência emocional, levando-o ao um estado que podemos caracterizar como estresse.

Chega-se a uma situação em que de um lado encontra-se o indivíduo com todos os distúrbios já citados, e do outro lado à organização, diante de um sistema capitalista, em que cada vez é mais necessário fazer-se um enxugamento de custos e conseqüentemente de pessoal, para que possa sobreviver à competição que se torna cada vez mais feroz, forçando o indivíduo a superar os desafios que lhe são determinados, criando assim barreiras psicológicas que podem influenciar fortemente no desempenho profissional deste.

Esta deve ser a hora das empresas reavaliarem sua posição, e tentarem resgatar os seus valores, buscando melhorar a qualidade de vida de seus colaboradores, proporcionando um ambiente de trabalho mais tranquilo, e conseqüentemente alcançando resultados satisfatórios sem precisar causar desgastes prematuros em seus funcionários, motivando-os a atingir os objetivos organizacionais.

Nesta nova realidade as pessoas têm atuado em novos e exigentes ambientes de trabalho, administrando desafios de produtividade, qualidade, diversidade e vantagens competitivas. Porém, todos necessitam estar aptos a lidar com mudanças rápidas, desenvolvendo alternativas para aprimorar o seu ritmo de trabalho e de vida.

## 2.2 Primeiras Noções sobre Estresse

As pessoas passaram a utilizar a palavra estresse, antes mesmo de seu uso sistemático e científico. Em fins do século XVII, essa palavra já era usada no campo das ciências físicas, como sendo a razão entre uma força interna provocada por uma carga e a área sobre a qual essa força atuava (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

A medicina do século XIX viu o estresse como um fator básico de más condições de saúde. E nas décadas de 40 e 50, Harold G. Wolff (*apud* França e Rodrigues, 2002), desenvolveu estudos sobre a relação entre o “estresse da vida” e as doenças, onde conceituou o estresse como um estado interno que resulta da interação do organismo com estímulos ou circunstâncias nocivas.

A Revolução Industrial surgiu como um estopim na vida das pessoas, que se viram ameaçadas por tantas evoluções tecnológicas, quando muitos foram substituídos por máquinas e tantas novas exigências de qualificações profissionais. Daí surgiu a preocupação com a saúde do trabalhador.

Após a Segunda Guerra Mundial e a Guerra da Coréia, o tema estresse adquiriu grande repercussão ao observar sua influência no desempenho dos combatentes.

Na década de 60, disseminou-se a idéia de que o estresse constitui um aspecto inevitável da vida e que as diferentes respostas a tal processo explicam-se pela maneira com que as pessoas o enfrentam. (LAZARUS e FOLKMAN, 1984 *apud* FRANÇA e RODRIGUES, 2002)

É possível reconhecer que o comportamento das pessoas é influenciado socialmente. O ser humano sente-se pressionado a conviver com pessoas com pensamentos e temperamentos diferentes, tendo estas que procurar o equilíbrio dessas diferenças para manter o bem-estar biológico, psicológico e social.

O conhecimento adquirido sobre o assunto estresse, só foi possível graças à curiosidade de profissionais na área médica, psicólogos e pesquisadores, que conseguiram desvendar e reunir um conjunto amplo de informações a esse respeito.

Diariamente as pessoas sofrem adaptações para ajustarem-se às exigências do mercado e do ritmo acelerado da vida. O ambiente de trabalho está se modificando e acompanhando o avanço tecnológico, bem mais rápido

do que a capacidade de adaptação das pessoas envolvidas, gerando grandes discussões e problemas.

Uma grande parcela da vida moderna experimenta a mistura dos estressores do trabalho e da vida cotidiana. Além das responsabilidades ocupacionais, da alta competitividade exigida pelas organizações, das necessidades de estar aprendendo constantemente, o indivíduo ainda tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como: segurança social, manutenção da família, etc.

Todos esses fatores indicam a importância de se conhecer os conceitos de estresse, para uma melhor adaptação ou enfrentamento do fenômeno.

O estresse é uma palavra utilizada tão comumente, que nos dá a impressão de que esta expressão sempre fez parte do nosso cotidiano.

O estresse é o somatório das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como: trauma, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitantes e problemáticas.

O primeiro psicólogo e cientista a identificar o estresse foi Hans Selye, conhecido também como o pai do estresse moderno, que conceituou o estresse em seu livro *The Stress of Life*, publicado em 1956.

Segundo Selye, o estresse é a tentativa do corpo de estabelecer o equilíbrio das reações causadas por estímulos externos, principalmente no caso de doenças. (SELYE, 1976 *apud* LENSON, 2006).

Já a autora Lipp (2001) define o estresse como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

Os autores conceituam o estresse de uma forma comum, diferenciando apenas o ponto de vista mais antigo, da atual, no tocante à existência de tipos de estresse: o bom e o ruim, também conhecidos como o Eustresse e Distresse.

No eustresse (estresse positivo), o esforço da adaptação gera uma sensação de realização pessoal, bem-estar. É um esforço sadio. Já no distresse, ocorre uma tensão excessiva, por falta ou por excesso de esforço, incompatível com o tempo e o resultado desejado.

Segundo Wagner III e Hollenbeck (2003), o estresse é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante. Nos dias de hoje podemos compreender melhor o estresse, e sabemos que ele em si, não é bom nem ruim, O estresse pode ser um recurso importante e útil para uma pessoa fazer frente às diferentes situações da vida que ela enfrenta em seu dia-a-dia.

É verdade que as situações estressantes e as respostas do indivíduo ao estresse podem estar associadas a muitos aspectos negativos. O excesso de estresse pode resultar em consequências danosas. Da mesma forma que o excesso de açúcar e sal pode ser prejudicial ao organismo, mas podemos equilibrar a quantidade, assim também podemos aprender a lidar com o estresse.

Por outro lado, não podemos deixar de lembrar que existem muitas situações estressantes que são agradáveis, como por exemplo: o casamento, o nascimento do filho, o fato de ser aprovado no vestibular, o evento da conclusão do curso, etc.

Segundo França e Rodrigues (2002), devemos ressaltar dois aspectos essenciais: de um lado, as situações que podem desencadear o estresse e que denominam o estímulo estressor, e de outro, a resposta do indivíduo diante do estímulo, que é o processo do estresse.

Nesse processo de adoecimento pode-se desenvolver dois tipos de estresse dependendo da circunstância vivenciada pelo indivíduo.

### 2.3 Tipos de Estresse

Tudo que causa uma quebra na homeostase (equilíbrio orgânico) interna é denominado como um fator estressor. Pois se o organismo desencadeia uma resposta positiva ao estressor, tem-se o eustresse; por outro lado, se a resposta for negativa e se a pessoa não reagir bem à demanda, tem-se o distresse.

É importante relatar que o distresse tanto pode ser causado pelo excesso, como pela falta de esforço, pois o excesso causa um desgaste físico, mental e psicológico, e a falta produz uma sensação de monotonia, vida sem sentido e apatia.

Assim sendo o eustresse em quantidade adequada é saudável, já que ele faz com que o indivíduo desenvolva sua área de melhor desempenho, e conseqüentemente tenha prazer na realização de suas atividades. Como representa a Curva do estresse abaixo (figura 1):

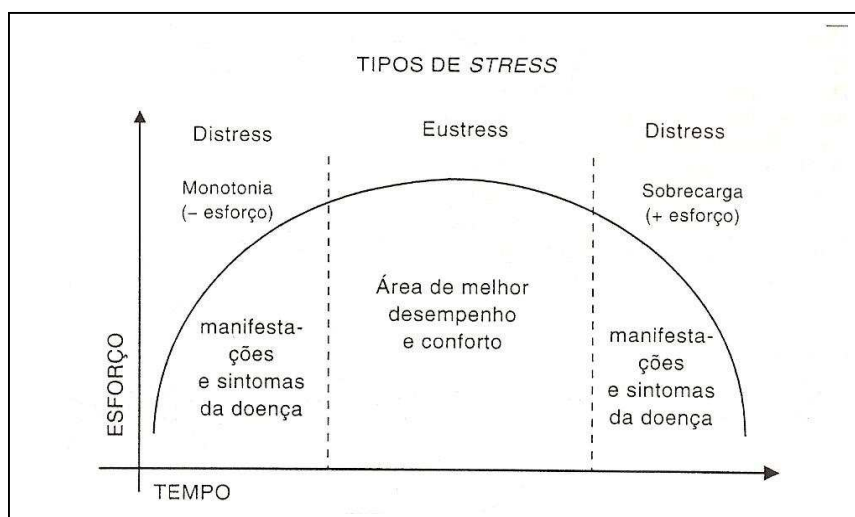


Figura 1 – Curva do estresse

Fonte: Rodrigues, 1988; Lipp, 1996 *apud* França e Rodrigues, 2002.

Grandjean (1991, p.44), afirma que:

[...] estando as pessoas expostas ao ruído, este pode causar: elevação da pressão arterial, aceleração da atividade do coração, contração dos vasos sanguíneos da pele, diminuição da atividade dos órgãos da digestão e aumento da tensão muscular.

O ser humano moderno divide sua vida entre a casa, o trabalho e a sociedade cultural, portanto não há como procurar tratar do estresse determinado por causas exteriores, sem comentar sobre os estressores possivelmente oriundos desses três ambientes.

## 2.4 Agentes Estressores

Certos fatores relacionados com o trabalho podem ser apontados como indicadores de estresse, tais como: sobrecarga de atividades, pressão de tempo ou relações problemáticas com chefes ou clientes, desorganização, ruídos, desentendimentos com colegas, insatisfação salarial, falta de clareza nas tarefas, competição, trabalho monótono, etc.

Além do trabalho, problemas pessoais, familiares, conjugais, financeiros e legais ajudam a aumentar o estresse dos funcionários.

Segundo Chiavenato (1999), existem duas fontes principais de estresse no trabalho: ambiental e pessoal. Primeiro, uma variedade de fatores externos e ambientais podem conduzir ao estresse no trabalho. Incluem a programação do trabalho, maior ou menor tranquilidade no trabalho, segurança, fluxo e o número e natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos.

Na mesma situação, cada pessoa reage de diferentes maneiras aos fatores ambientais que provocam o estresse. Pessoas que são viciadas no trabalho e que são impulsionadas para alcançar metas, geralmente estão mais sujeitas ao estresse do que outras. A tolerância para a ambigüidade, paciência, auto-estima, saúde e exercícios físicos e hábitos de trabalho e de sono afetam o modo como elas reagem ao estresse.

Os agentes estressores podem desencadear doenças como: fadiga, ansiedade, preocupação, esquecimento, cansaço, insônia, pressão alta, culpa, pouca concentração, doenças, logo a produtividade e a qualidade também vão diminuir e o absenteísmo aumentará.

O desgaste emocional a que as pessoas são submetidas nas relações de trabalho é o fator central na determinação de transtornos relacionados ao estresse, tendo em vista que envolve os estressores ambientais e individuais simultaneamente.

O conflito de interesses entre organizações e trabalhadores, mostra que há muito a se construir, pois as empresas querem funcionários proativos, auto-motivados, éticos, flexíveis, com qualidade de vida. Porém os trabalhadores, na sua maioria, vivem para o trabalho, desmotivados, com medo de perdê-lo, pois não vêem uma expectativa de crescimento na instituição, não possuem lazer já que o salário é todo comprometido para pagar as contas no fim do mês. Ou seja, há um longo caminho pela frente para que os interesses de ambos ajustem-se.

A vulnerabilidade define-se como o estado de menor resistência perante factores nocivos e agressões, dá conta da variabilidade interindividual. A vulnerabilidade evoca as sensibilidades e as fraquezas parentais ou latentes, imediatas ou diferidas, e pode ser compreendida como uma capacidade (ou

incapacidade) de resistência aos constrangimentos do meio ambiente. (ANAUT, 2005, p.180)

Tendo esses conflitos, percebe-se que os estressores são todos os agentes que causam o estresse, atacando físico ou mentalmente, oportunizando-se da vulnerabilidade das pessoas, gerando consequências mais graves.

Existem fatores que podem indicar a presença dos agentes estressores, como: queda da eficiência, ausências repetitivas, insegurança nas decisões, irritabilidade constante, grave nível de tensão, desconfiança, falta de compromisso, fácil explosão emocional, etc (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

A reação a esses agentes estressores pode ser entendida através das fases do estresse, que mostra as etapas pelas quais passa a pessoa envolvida.

## 2.5 Fases do Estresse

O estresse resulta de uma interação entre a pessoa e o mundo em que ela vive. Quando a pessoa percebe uma ameaça ou perigo, seu organismo entra imediatamente em “estado de alerta” e se prepara para agir: luta ou foge do perigo (LIPP, 1998).

O autor Selye (*apud* Lipp, 1998), dividiu o processo do estresse em três fases. Na primeira, a fase do alarme ou alerta, a pessoa experimenta uma série de sensações que às vezes não identifica como de estresse, tais como: mãos e pés frios, coração bater mais rápido, dores de cabeça, tonturas, dores musculares, entre outros.

A segunda fase, a da resistência, ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à situação, isto é, tenta restabelecer um equilíbrio interno. Conforme este equilíbrio é atingido, alguns dos sintomas iniciais desaparecem, porém essa adaptação utiliza a energia que o organismo necessita para outras funções vitais.

Se a fase da resistência utiliza toda a energia adaptativa da pessoa, a terceira fase é a exaustão. Nesta fase alguns sintomas iniciais reaparecem e outros se desenvolvem. Pois compromete as defesas imunológicas do indivíduo ocasionando uma debilitação progressiva no quadro clínico. Corresponde ao ponto em que a capacidade trabalhista e emocional do indivíduo vão a zero.

A exaustão é a extinção da resistência, seja pelo desaparecimento do agressor (estressor), seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência.

O comprometimento físico se acompanha de um intenso comprometimento emocional quando o indivíduo se descobre na situação de impotência e de incapacidade de arcar com os compromissos assumidos: primeiro surge uma ansiedade de que tudo se resolva rápido, depois uma angústia por não estar sendo capaz de controlar o que acontece consigo, e uma tristeza profunda (depressão), que pode durar muitos dias e até meses, com crises de choro fácil, incapacidade de dormir e quando consegue, é acordado por pesadelos aterrorizantes.

Os autores Cunha e Mozzilli (2005) constataam o seguinte fato:

A ameaça de demissão permite aos gerentes intensificarem o trabalho, impondo aos funcionários níveis de desempenho sempre superiores em termos de produtividade e de disciplina. As demissões trazem, como consequência, a sobrecarga de trabalho para os que continuam trabalhando, assim como novas formas de sofrimento no trabalho.

A sobrecarga de trabalho é identificada pelos entrevistados como causadora de conflitos gerados pela necessidade de cumprimento da tarefa. Existe a cobrança contínua de prazos, embora não haja recursos humanos suficientes para a execução dos projetos desenvolvidos pela organização.

## 2.6 Consequências do Estresse

O estresse no trabalho provoca sérias consequências tanto para o empregado como para a organização.

As consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias consequências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes de trabalho, doenças ocupacionais. Em certos casos, envolvem abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais.

Por outro lado, o estresse também afeta negativamente a organização ao interferir na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas, reclamações e greves.

Segundo Ranney (2000) os sintomas de cansaço relatados pelos trabalhadores lesados podem ser considerados como fadiga normal, porém

esses problemas musculares ou tendinosos quando agravados por tarefas estressantes passam por estágios de agravamento gradual crescente.

Leiter & Maslach (1999, p. 67) explicitam a seguinte afirmação: “O trabalho está ficando cada vez mais complexo, pois as pessoas realizam tarefas múltiplas, desempenhando mais papéis simultaneamente”.

Para o empregador, significa queda de produtividade, comprometimento nos resultados da empresa, necessidade de rever condições, processo de trabalho, problemas com sindicatos e pressão da fiscalização, além do comprometimento da imagem da empresa junto à comunidade e à opinião pública.

Já para o grupo de trabalho, sinaliza problemas no próprio processo de trabalho, ou gera reações negativas de maior pressão, para manter o desempenho, visto que a pessoa com sinais de estresse não responde à demanda do trabalho e geralmente se encontra em elevado nível de irritabilidade e depressão.

Dizem França e Rodrigues (2002) que as conseqüências do estresse podem aparecer no âmbito fisiológico, psicológico e comportamental.

O fisiológico é dirigido a sintomas orgânicos e atividades vitais. Isto se devia predominantemente ao fato de o tópico ser pesquisado por especialistas das ciências de saúde e médica. Estas pesquisas levaram à conclusão de que o estresse podia criar mudanças no metabolismo, aumentar a pressão sanguínea, causar dores de cabeça e induzir a ataques do coração.

As pessoas que se encontram predispostas ao estresse, quando ingerem grandes quantidades de doces, esgota as vitaminas B no sistema e pode resultar em fadiga, ansiedade e irritabilidade. Com um excesso de açúcar no organismo os níveis de glicose no sangue tendem a flutuar dramaticamente, causando dores de cabeça, cansaço e mudanças bruscas de humor (LOSZYK, 2006, p. 130).

No psicológico o estresse está relacionado ao trabalho podendo causar insatisfação no trabalho. A insatisfação com o emprego, na verdade, é “o efeito psicológico mais simples e mais óbvio” do estresse. Porém, o estresse mostra-se em outros estados psicológicos – por exemplo: tensão, ansiedade, irritabilidade e tédio.

O comportamental inclui mudanças na produtividade, absenteísmo (ausências no trabalho) e rotatividade, resultando na mudança dos hábitos de alimentação, fala rápida, inquietação, problemas no sono, e em alguns casos aumento do consumo de cigarros ou álcool.

Segundo Losyk (2006, p.129):

Comer, fumar e beber podem fazer com que nos sintamos bem por um curto período de tempo. A ingestão de cafeína pelo café, chá ou pelos refrigerantes para nos manter funcionando e nos ajudar a atravessar o dia, na verdade estimula a liberação de vários hormônios do estresse e gera uma hiperatividade que nos fará, muito provavelmente, interpretar os eventos como estressantes.

O estresse relacionado ao trabalho é definido como as situações em que a pessoa percebe o clima e o ambiente organizacional como ameaçadores, considerando as demandas excessivas e a falta de recursos para enfrentar às situações como: suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou controle da saúde física e mental.

Muitas vezes percebe-se que essas frustrações não se resolvem de imediato, e ao acumular-se gera uma síndrome conhecida como *Burnout*.

Ligado ao fenômeno do estresse, surge o conceito de *burnout* ou Síndrome de *burnout*, matéria quase sempre obrigatória quando se discute a questão estresse versus trabalho.

O termo *burnout* surgiu em 1970, quando Felbon o denominou esgotamento da resistência física ou emocional, ou da motivação, geralmente resultado de estresse ou de frustração prolongados (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Alguns autores colocam o *burnout* como conseqüências de situações de trabalho de profissionais que têm relacionamentos diretos com outros. O *burnout* seria a resposta emocional as situações de estresse crônicas, em função de relações intensas entre pessoas que vislumbram ascensão profissional, e que muitas vezes não é alcançada de acordo com a sua expectativa, devido a diferentes obstáculos.

O insucesso nas expectativas de áreas nas quais o indivíduo direciona com intensidade suas forças e valores geram uma frustração e desmotivação ocasionando a deterioração da qualidade e produtividade da atividade.

A síndrome é caracterizada por três fatores segundo França e Rodrigues (2002):

- Exaustão emocional: situação onde o indivíduo tem a sensação de que não tem mais forças para continuar a desenvolver sua atividade profissional.
- Despersonalização: o indivíduo desenvolve uma postura desumanizada, evita contato com colegas e clientes, têm atitudes negativas e de onipotência, trata as pessoas não como seres humanos, mas como "coisas".
- Redução da realização pessoal e profissional: neste nível o indivíduo deixa de acreditar em suas aspirações profissionais e acaba por reduzir drasticamente sua eficiência e habilidade na realização de suas atividades. Passa a acreditar que os problemas não têm solução e que seus ideais não serão atingidos, gerando sentimentos de frustração e angústia, que fatalmente poderão levá-lo a um quadro clínico de profunda depressão.

Segundo França e Rodrigues (2002), as principais formas de prevenção do *burnout* são:

- Aumentar a variedade de rotinas, para evitar a monotonia;
- Prevenir o excesso de horas extras;
- Dar melhor suporte social às pessoas;
- Melhorar as condições sociais e físicas de trabalho;
- Investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores.

## 2.7 Modelo para Avaliação do Estresse

Para auxiliar a compreensão das maneiras com as quais o indivíduo pode amenizar os efeitos do estresse em sua vida, os autores Kertesz e Kerman (*apud* França e Rodrigues, 2002) apresentam de forma esquemática e aparentemente simples, um modelo operatório para avaliação e manejo do estresse. Chama-se Hexágono Vital, que corresponde à análise de seis aspectos os quais revelam o estilo de vida de uma pessoa:

- Alimentação: em prol do ritmo alucinante no qual as pessoas vivem hoje, tem-se tornado cada dia mais difícil uma alimentação balanceada. Nos

momentos de maior estresse, uma alimentação adequada pode ser tão importante na manutenção da saúde quanto outras medidas.

- Atividade física regular: deve ser feita de forma que se torne um hábito, tem a finalidade de melhorar o condicionamento físico.
- Tempo de repouso adequado e de relaxamento: é uma das melhores formas de controlar o estresse excessivo; uma noite de sono adequada é essencial.
- Espaço para lazer e diversão: o tempo livre deve ser estruturado com o mesmo cuidado que o tempo dedicado ao trabalho.
- Trabalho: deve conter a possibilidade de render satisfação e subsistência digna.
- Inserção em um grupo social: o estresse pode ser suportado de uma maneira melhor se a pessoa tem o apoio e afeto de um grupo de pessoas.

A figura abaixo – Hexágono de Kertesz - é utilizada para avaliar o nível de estresse e qualidade de vida, no qual se pode controlar ou fazer uma verificação periódica.

Os números representam aspectos relacionados ao estilo de vida: (1) alimentação; (2) atividade física; (3) tempo de repouso e relaxamento; (4) espaço para lazer e diversão; (5) relação com o trabalho; (6) relação com grupos sociais.

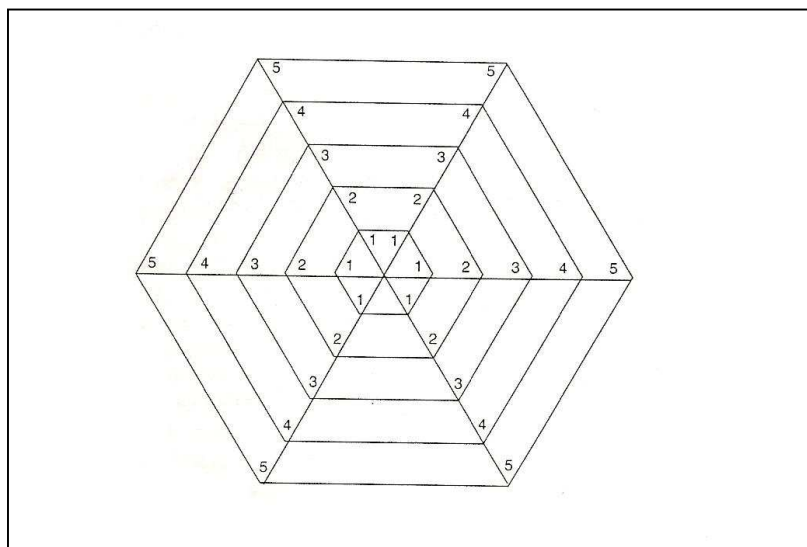


Figura 2 – Hexágono de Kertesz  
Fonte: França e Rodrigues, 2002

Nesta avaliação serão aferidos pontuação de 0 (zero) a 5 (cinco) para cada aspecto acima mencionados.

A pontuação significa como está o seu estilo de vida:

- ponto zero (centro do hexágono): significa carência total, descuido severo.
- ponto um: pouquíssima atenção.
- ponto dois: um pouco melhor mais insuficiente.
- ponto três: aceitável
- ponto quatro: satisfatório.
- ponto cinco: ótimo.

Ao ser feita a pontuação, os pontos deverão ser interligados, formando uma figura delimitada por eles que deve ser sombreada para a verificação do resultado. Quanto maior o espaço sombreado, melhor será o estilo de vida atual.

Tendo em vista esse modelo, verifica-se a importância do reconhecimento do nível de estresse para procurar a melhor maneira de enfrentar uma situação de estresse.

## 2.8 Enfrentamento e Estratégias de Redução do Estresse

Podemos ver o enfrentamento como uma estratégia da pessoa, não necessariamente de forma consciente, para obter o maior número de informações sobre o que está acontecendo e as condições internas (psíquicas) para o processamento destas informações.

O enfrentamento é um conjunto de esforços que uma pessoa desenvolve para lidar com as solicitações externas ou internas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades.

Normalmente consegue-se superar aborrecimentos, e com isso levantar a auto-estima e adquirir mais confiança na própria capacidade.

Mas é importante para a saúde mental e física que a pessoa mantenha um equilíbrio emocional ao deparar-se com ansiedade, tensão e situações conflitantes, especialmente quando estas forem freqüentes e severas.

A autora Lipp (2001) sugere ações práticas que se pode fazer para ajudar a enfrentar o estresse, como:

- Conversar sobre os problemas com um confidente ajudar a aliviar a tensão, e a esclarecer o que poderia ser o fator estressor.
- Parar para refletir e readquirir o controle ao deparar-se com uma situação problemática. Fazer um passeio, uma atividade de lazer ou qualquer coisa

que o faça distrair é útil para relaxar e ganhar ânimo para resolver o problema.

- Trocar a resposta carregada de raiva ao responder às situações desagradáveis, por conter o impulso descarregando os maus sentimentos através de alguma atividade física. Extravasar a energia retida, talvez dê tempo para se preparar melhor para resolver o problema.
- Ceder, muitas vezes se faz necessário. Ao entrar frequentemente em discussões deve-se tentar admitir a possibilidade de estar errado, e se isso não for de todo possível deve-se tentar ouvir a outra pessoa mais calmamente, para que juntos tentem entrar num acordo para uma solução prática.
- Fazer algo pelos outros. Quando o indivíduo encontra-se totalmente focado nos próprios problemas, faz bem direcionar a atenção para os outros como: fazer uma caridade, ouvir os problemas de um companheiro de trabalho, dentre outras ações.
- Fazer uma coisa de cada vez. Ao experimentar muita tensão, até as coisas mais simples parecem insuportáveis. Uma maneira de cumprir com todas as tarefas é elaborando uma lista delas, priorizando de acordo com sua importância.
- É importante evitar a imagem de super-herói. As pessoas cobram muito de si, o que muitas vezes dificulta o próprio desenvolvimento com a desmotivação diante de um resultado desejado não alcançado.
- Não se deve depositar nos outros as próprias necessidades e expectativas, pois ao não ser correspondido tem-se a frustração e o desapontamento.
- Além da vida responsável com as obrigações, as pessoas devem-se permitir um tempo para recreação. É saudável ter momentos agradáveis e de passatempo.
- Criar expectativas positivas consigo. Pois ao pensar não ter capacidade de fazer algo, tem-se a expectativa negativa o que o torna ainda mais difícil de vencer. “A ansiedade é, na maioria das vezes, eliminada quando substituímos o medo do fracasso pela esperança do sucesso”.
- Não fumar, não beber ou não tomar café em excesso, são atitudes saudáveis.

- Não se automedicar. Devem-se tomar remédios só sob recomendações médicas. Os calmantes dão a sensação de cura, quando na verdade não se tem, é preciso descobrir as causas do estresse e não fugir dele.

Percebe-se que sozinhas as ações para enfrentar o estresse não são suficientes, tornando-se necessário encontrar formas corretas ou estratégias que colaborem para reduzi-lo.

## 2.9 Formas de Redução do Estresse no Âmbito da Organização

No que tange às ações organizacionais, Chiavenato (1999), propõe algumas ações no sentido de redução do estresse, são elas:

- Planejamento: o estresse pode ser administrado através de um planejamento. Deve ser feito como: planejar os objetivos pessoais e profissionais e as atividades do dia seguinte no trabalho.
- Exercício físico: ajudam a ultrapassar o estresse como consequência do condicionamento físico.
- Dieta: uma boa dieta alimentar é essencial.
- Biofeedback: técnica terapêutica utilizada no tratamento de dores de cabeça, alta pressão sanguínea, tensão muscular.
- Meditação ou relaxamento.
- Psicoterapia
- Psicanálise: o psicanalista analisa os estratos mais profundos da personalidade para descobrir as raízes do problema.

O conforto humano no seu trabalho deve ser sempre considerado. Não podemos privilegiar apenas as razões emocionais em relação ao estresse, devemos considerar também o bem estar no ambiente de trabalho, onde alguns componentes são de extrema importância: cadeiras confortáveis, mesas adequadas para o tipo de trabalho, temperatura e som do ambiente agradável, proporcionar ginástica laboral, intervalos de descanso dos membros, etc.

De acordo com Robbins (2003), existem coisas que a administração pode fazer para diminuir o impacto negativo do estresse sobre os funcionários, algumas delas são: melhor seleção de pessoal, definição realistas de metas, treinamento na administração do tempo, redesenho de cargos, maior envolvimento dos funcionários, ampliação das redes de apoio social, melhor

comunicação organizacional e criação de programas de bem-estar apoiados pela organização.

Os indivíduos reagem de modo diferente às situações de estresse. Então pessoas que possuem pouca experiência no cargo tendem a ser mais propensos ao estresse do que os mais experientes, por isso é importante que as decisões de seleção de pessoal levem em consideração esses fatores.

Quando os indivíduos possuem metas específicas e desafiadoras e recebem feedback sobre seu grau de progresso rumo a essas metas, eles desempenham melhor suas funções e isso reduz o estresse. O feedback reduz as incertezas quanto ao desempenho efetivo do cargo, e os resultados disto são: menor frustração, menor incerteza e menor tensão.

Uma causa freqüente de estresse é o uso inadequado do tempo. Por esta razão o funcionário bem organizado geralmente pode realizar tarefas duas vezes mais do que uma pessoa desorganizada. A utilização dos princípios de administração do tempo pode ajudar os indivíduos a lidarem com a demanda de trabalho.

Redesenhar cargos para proporcionar aos funcionários mais responsabilidade, trabalho mais significativo, mais autonomia, pode reduzir o estresse, pois estes fatores garantem ao funcionário maior controle sobre suas atividades e reduzem sua dependência dos outros.

Os gerentes devem considerar o aumento do envolvimento do funcionário na tomada de decisões, pois se a empresa proporcionar aos funcionários sua participação nas decisões que afetam diretamente seu desempenho no cargo, a administração pode dar mais controle a eles e reduzir a tensão.

Ajudar os indivíduos a ampliarem suas redes de apoio social pode ser uma opção para combater esse mal. Ter amigos por perto, família ou colegas com quem conversar é uma saída quando os níveis de estresse se tornam excessivos.

A comunicação organizacional formal com os funcionários reduz a incerteza por meio da diminuição da ambigüidade.

A empresa pode utilizar os programas de bem-estar que se concentram na condição física e mental dos funcionários, oferecendo seminários para ajudar as pessoas a deixar de fumar, a controlar o uso de álcool, a perder

peso, a alimentar-se melhor e a desenvolver um programa regular de exercícios. Essa iniciativa irá proporcionar uma melhor qualidade de vida para seus colaboradores.

### **3. METODOLOGIA**

A metodologia descreve a forma pela qual o pesquisador alcança o fim desejado do seu estudo de caso. Ela tem como objetivo detalhar quais procedimentos foram utilizados no decorrer do trabalho, para atingir os objetivos propostos.

#### **3.1 Tipo de Pesquisa**

O presente trabalho visou avaliar o nível de estresse em que se encontram os funcionários de uma instituição financeira, localizada na av. Prudente de Moraes, em Natal-RN.

Para o alcance deste objetivo foi realizada uma pesquisa exploratória, por expor características de um determinado fenômeno buscando o compromisso de explicá-lo. O estudo de caso serviu de base para a pesquisa ser registrada, analisada e interpretada posteriormente, sendo todos os dados colhidos de forma direta no local estudado.

De acordo com Vergara (2004), uma investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

A pesquisa é quantitativa, pois expressa através de números as informações a serem analisadas e classificadas.

#### **3.2 Universo de Pesquisa**

O Universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum (MARCONI, 1991).

O universo foi composto por 23 (vinte e três) funcionários diretos da instituição financeira estudada, na agência Prudente de Moraes – Natal (RN), sendo abordados de forma censitária. Ressalta-se que a agência possui 32

(trinta e dois) funcionários, porém no período da aplicação dos questionários, 09 (nove) destes encontravam-se em licença saúde.

### 3.3 Coleta de Dados

Após a construção de um referencial teórico que subsidiasse e respondesse aos objetivos da pesquisa, elaborou-se um questionário para a obtenção das informações necessárias ao diagnóstico do nível de estresse dos funcionários entrevistados.

O Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (2000) - ISSL foi utilizado como base para a elaboração do questionário utilizado para avaliar as quatro fases do estresse, sendo elas: a do alerta, considerada a fase positiva do estresse pela produção de adrenalina; a da resistência, tentativa de manter sua homeostase interna; a da quase-exaustão, quebra da resistência e início de adoecimento devido à persistência dos fatores estressantes; a da exaustão caracterizada pela presença de doenças graves devido ao alto grau de estresse.

O questionário também ajudou a traçar o perfil dos funcionários, a conhecer a interferência da organização e identificar os fatores que desencadeiam o estresse.

Os dados foram coletados durante o mês de outubro de 2011 e foram tratados de forma qualitativa, procedendo-se uma análise do discurso dos colaboradores comparando-os com o referencial teórico.

### 3.4 Tratamento dos Dados

O tratamento dos dados constituiu a etapa final da metodologia e deu-se através das informações obtidas por meio do levantamento dos dados.

Foi realizado de forma quantitativa, para identificar a presença e avaliar o nível de estresse dos funcionários da instituição bancária. Em busca da melhor visualização e interpretação das informações, foram construídos gráficos com as respostas dos participantes (VERGARA, 2003).

## **4 RESULTADOS OBTIDOS E RECONSIDERAÇÕES FINAIS**

### 4.1 Análise dos Dados e Interpretação dos Resultados

Nesta etapa será apresentada a análise dos dados coletados, através dos questionários aplicados com os funcionários. Essa análise permitiu avaliar o nível de estresse de funcionários de instituições bancárias.

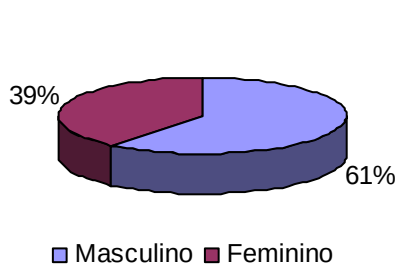
A pesquisa tratou do perfil (sexo, faixa etária, estado civil, a presença de filhos), a satisfação sobre remuneração, as dificuldades encontradas na organização, a compreensão do estresse, dos fatores considerados desencadeadores e dos sintomas físicos e psicológicos apresentados nas últimas 24 horas, última semana e último mês.

Com o objetivo de traduzir os dados coletados em informações necessárias ao estudo da população, foi mostrado, através de gráficos, os resultados dos questionários aplicados. Os questionários foram aplicados nos dias 06 e 07 de outubro de 2011. Tais resultados serão analisados de forma quantitativa.

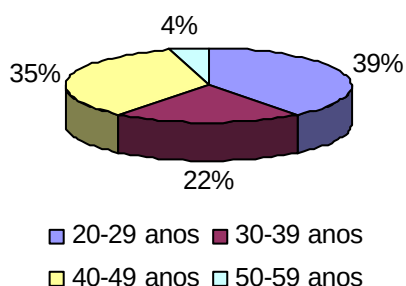
#### 4.1.1 Perfil dos participantes

Para delinear o perfil dos participantes foram escolhidas as variáveis: sexo, faixa etária, estado civil e se o funcionário tem filhos.

Constatou-se que o quadro funcional ativo da agência é composto por 61% funcionários do sexo masculino e 39% do feminino, conforme gráfico 1. Observa-se ainda que 39% funcionários encontram-se numa faixa etária de 20 a 29 anos e 35% entre 40 e 49. Porém, essa realidade está sendo alterada pelo novo posicionamento do mercado, que incentiva os funcionários mais antigos, com remuneração mais elevada, a saírem de forma voluntária, reduzindo assim, seus custos, e contratando pessoas jovens para substituí-los, com remuneração inferior.

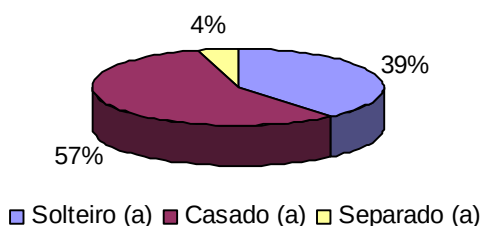


**Gráfico 1 – Sexo**  
Fonte: Dados da pesquisa

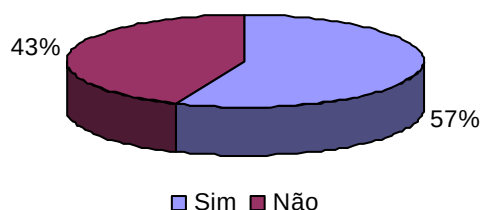


**Gráfico 2 – Faixa etária**  
Fonte: Dados da pesquisa

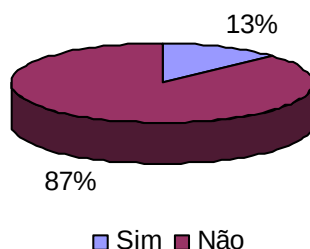
Com relação ao estado civil a pesquisa revelou que dos entrevistados 57% são casados e 39% solteiros. Destes, 57% possuem filhos. A maioria dos participantes, isto é 87% dos 23 entrevistados, relatou insatisfação sobre a remuneração. Essa insatisfação revela a preocupação com a estabilidade e segurança financeira familiar, estando atrelada aos riscos apresentados pela função exercida, presente no ambiente de trabalho.



**Gráfico 3 – Estado civil**  
Fonte: Dados da pesquisa



**Gráfico 4 – Filhos**  
Fonte: Dados da pesquisa

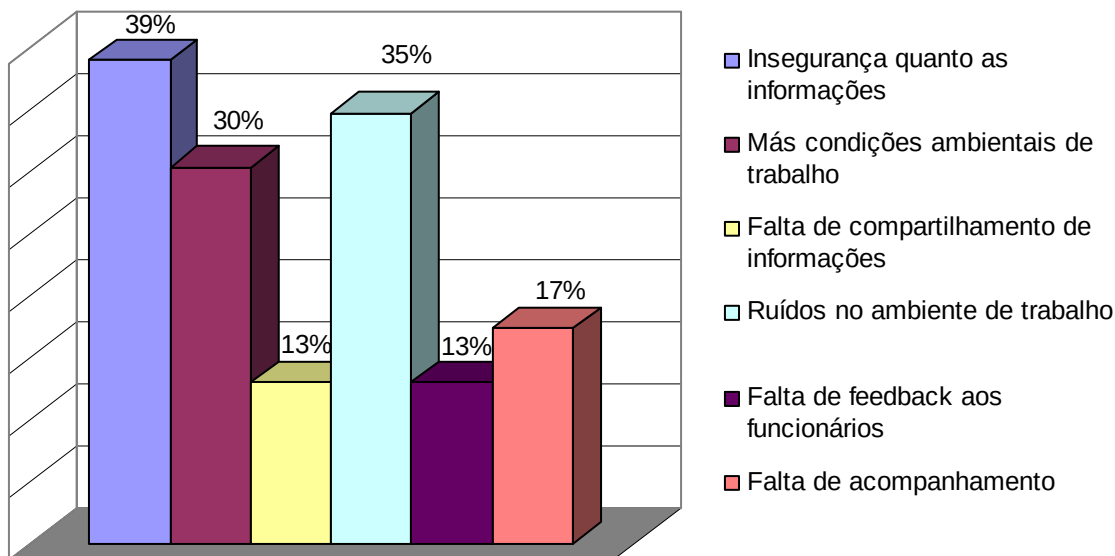


**Gráfico 5 – Satisfação sobre remuneração**  
Fonte: Dados da pesquisa

Resumidamente, o perfil dos funcionários da instituição é constituído em sua maioria por pessoas do sexo masculino, na faixa etária entre 20 e 29 anos, casados, com filhos e insatisfeitos com a remuneração.

#### 4.1.2 Dificuldades encontradas na organização

Segundo o gráfico 6, os itens mais citados foram insegurança quanto às informações, ruídos no ambiente de trabalho e más condições ambientais de trabalho, com 39%, 35% e 30% respectivamente.



**Gráfico 6 – Dificuldades encontradas**

Fonte: Dados da pesquisa

No tocante a insegurança nas informações, notou-se duas vertentes. A primeira é a falta de tempo devido à alta demanda de serviços, com isso não há disponibilidade para ler o livro eletrônico de instruções que a empresa disponibiliza, estando este funcionário sujeito às sanções, em caso de descumprimento dessas regras. A segunda vertente está relacionada à competitividade instigada pela lateralidade dos cargos, e a presente ameaça de descomissionamento.

A grande quantidade de clientes e os sons de maquinários, na sua maioria, sem a manutenção adequada, elegem os ruídos no ambiente como o segundo maior incômodo na organização.

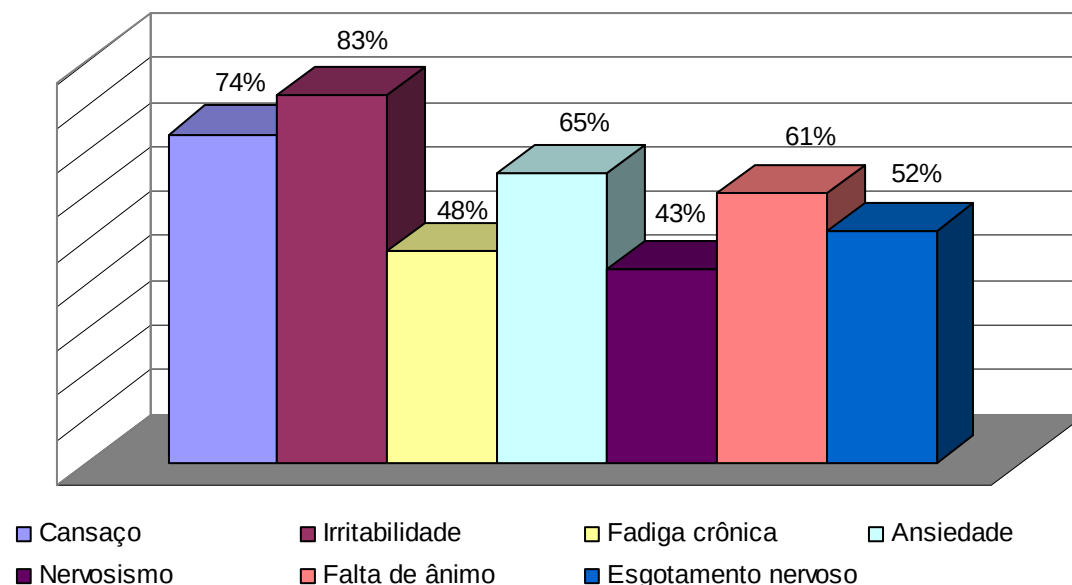
O grau máximo que o ruído pode alcançar antes de começar a causar desconforto é de 80 decibéis. Aos 85 decibéis geralmente surgem respostas de estresse e a exposição prolongada a sons acima de 90 decibéis pode resultar em danos auditivos.

Os fatores acima ressaltam que as más condições no ambiente de trabalho junto aos fatores como clima organizacional e espaço físico inadequado, podem desencadear um quadro doentio.

Com isso observa-se que a organização tem interferido direta e/ou indiretamente no desencadeamento do estresse nos funcionários.

#### 4.1.3 Compreensão do Estresse

O gráfico 7 mostra a compreensão dos participantes sobre o assunto estresse. A irritabilidade foi o fator mais citado (83%), seguido por cansaço (74%), ansiedade (65%) e falta de ânimo (61%).



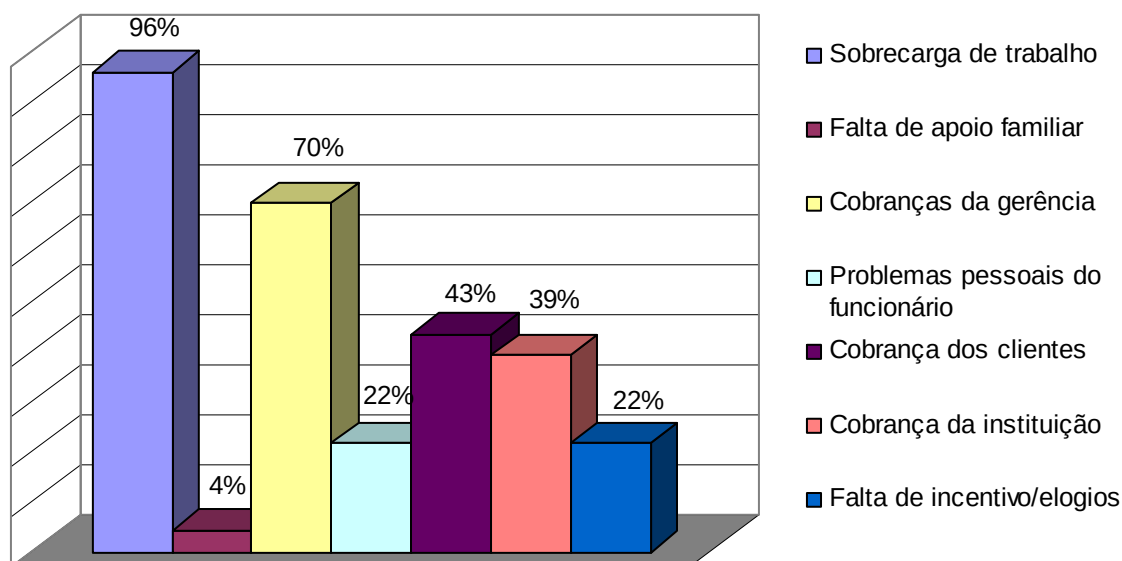
**Gráfico 7 – Compreensão do estresse**

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados citados mostram a proximidade do entendimento das pessoas com o conceito de Lipp sobre estresse como sendo uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

#### 4.1.4 Fatores que desencadeiam o estresse

Na visão dos entrevistados, o fator que mais contribui para desencadear o estresse é a sobrecarga de trabalho com 96% das indicações, e as cobranças da gerência, dos clientes e da instituição 70%, 43% e 39% respectivamente.



**Gráfico 8 – Fatores que desencadeiam o estresse**

Fonte: Dados da pesquisa

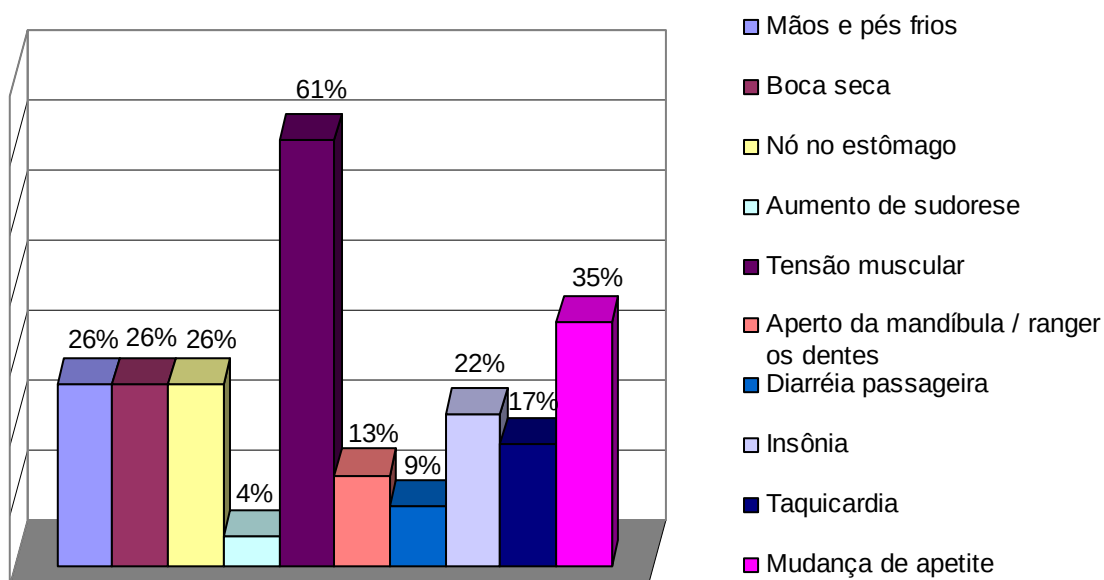
A sobrecarga é consequência da redução do número de funcionários determinado pelo planejamento estratégico da organização, que além de conseguir redução com os custos de pessoal, traça metas cada vez mais ousadas com o objetivo de alcançar uma maior fatia de mercado. As cobranças são apontadas como o segundo maior fator desencadeador do estresse, sejam elas de nível institucional, por parte da gerência e/ou pelos clientes. Dificultando assim a concentração e a produtividade da atividade desempenhada decorrendo na perda do foco e no alcance das metas.

É relevante ressaltar que o mercado exige uma dinâmica voraz, refletindo diretamente nas exigências de um ritmo acelerado de trabalho, onde atender as expectativas dos clientes torna-se um mero detalhe, em contrapartida às metas são incessantes para acompanhar no mínimo as médias do RN e do Brasil. Com isso, os funcionários são abordados diariamente para o atingimento de metas de diferentes produtos da empresa.

#### 4.1.5 Sintomas físicos e psicológicos nas últimas 24 horas

No que diz respeito aos sintomas físicos apresentados nas últimas 24 horas, o mais apontado pelos participantes foi a tensão muscular em 61%, seguido pela mudança de apetite em 35%. A tensão muscular é típica de pessoas que apresentam DORT – distúrbio osteomuscular relacionado ao

trabalho – ou seja, a tensão pode ser causada pelas constantes pressões e grandes preocupações acumuladas no exercício das atividades. Isso acontece quando o organismo detecta a ameaça do estresse, o corpo produz substâncias químicas que elevam a pressão sanguínea e desviam o sangue da pele e do aparelho digestivo para os músculos.



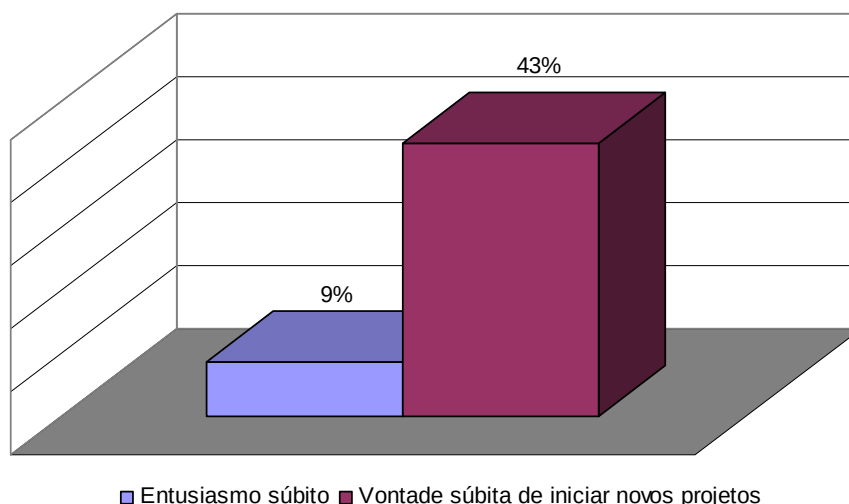
**Gráfico 9 – Sintomas físicos nas últimas 24h**

Fonte: Dados da pesquisa

A mudança de apetite também é um fator do estresse, sendo essa mudança para o excesso ou a falta de apetite, pois o organismo procura se adaptar as diferentes reações de cada ser.

Os sintomas tais como: mãos e pés frios, boca seca e nó no estômago apresentaram 26% dos apontamentos. Uma das causas de mãos e pés frios, pode ser a baixa da pressão arterial na sua maioria por dificuldades emocionais. Quando as pessoas encontram-se sob grande estresse, as glândulas salivares, não conseguem controlar o fluxo de saliva, o que as obriga a produzir menos ou em demasia. Por conta disso, o estômago aumenta suas secreções de ácido, gerando excesso de acidez, náusea e até úlcera.

O gráfico 10 mostra os sintomas psicológicos apresentados nas últimas 24 horas:



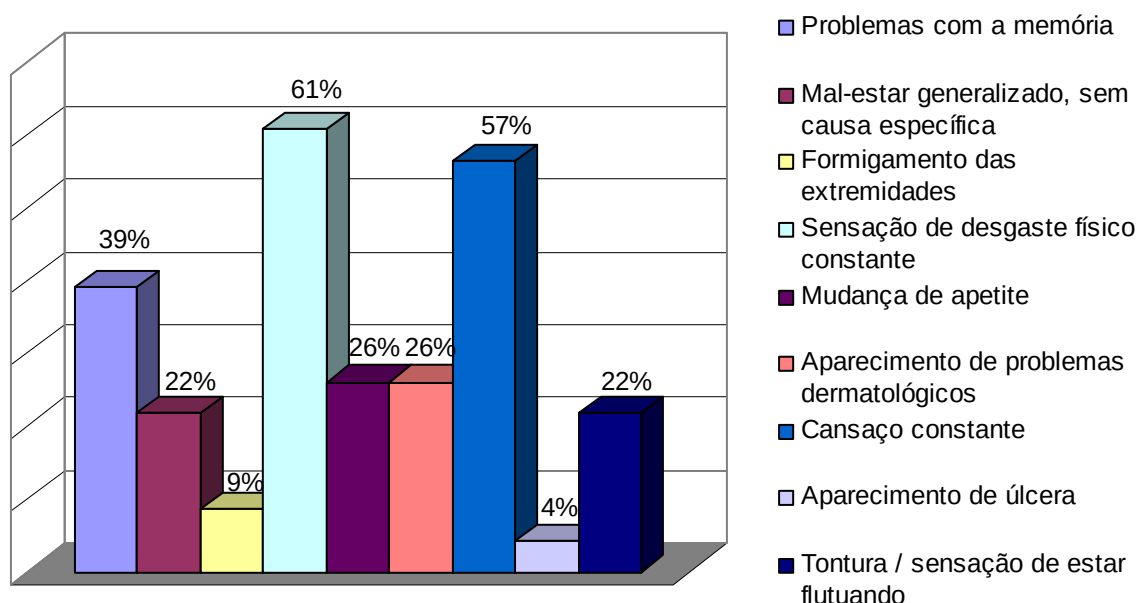
**Gráfico 10 – Sintomas psicológicos nas últimas 24h**

Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito a esses sintomas, 83% dos participantes opinaram por ter vontade súbita de iniciar novos projetos. Essa vontade súbita muitas vezes é estimulada pela frustração ocasionada pelo no dia-a-dia do trabalho. A insatisfação no trabalho é um sentimento desagradável que resulta da percepção de que o trabalho não realiza ou não permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho

#### 4.1.6 Sintomas físicos e psicológicos na última semana

O gráfico 11 mostra que a sensação de desgaste físico constante (61%) e o cansaço constante (57%), são sintomas encontrados em pessoas que teve o seu funcionamento biológico alterado pelo estresse. O estresse é uma síndrome de adaptação que requer um excesso de controle psicológico, o que despense grande desgaste energético, provocando dentre outras coisas o cansaço excessivo no indivíduo.

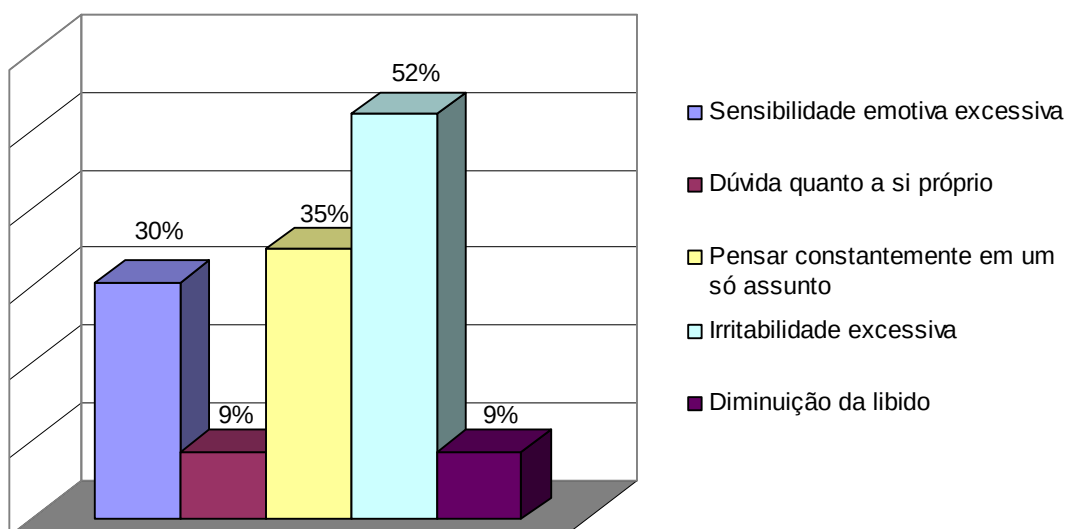


**Gráfico 11 – Sintomas físicos na última semana**

Fonte: Dados da pesquisa

Outro sintoma detectado com a pesquisa foi problemas com a memória (39%), que podem ser ocasionados pela grande demanda de informações, muitas vezes conflitantes, pela ausência de foco, pela dificuldade de concentração, dentre outros fatores.

Como conseqüências psicológicas desse desgaste de energia que deixa o indivíduo no limiar de suas emoções, tem-se a irritabilidade (52%) e a sensibilidade emotiva (30%) excessivas, onde a pessoa expressa as suas emoções de forma impulsiva e irracional.



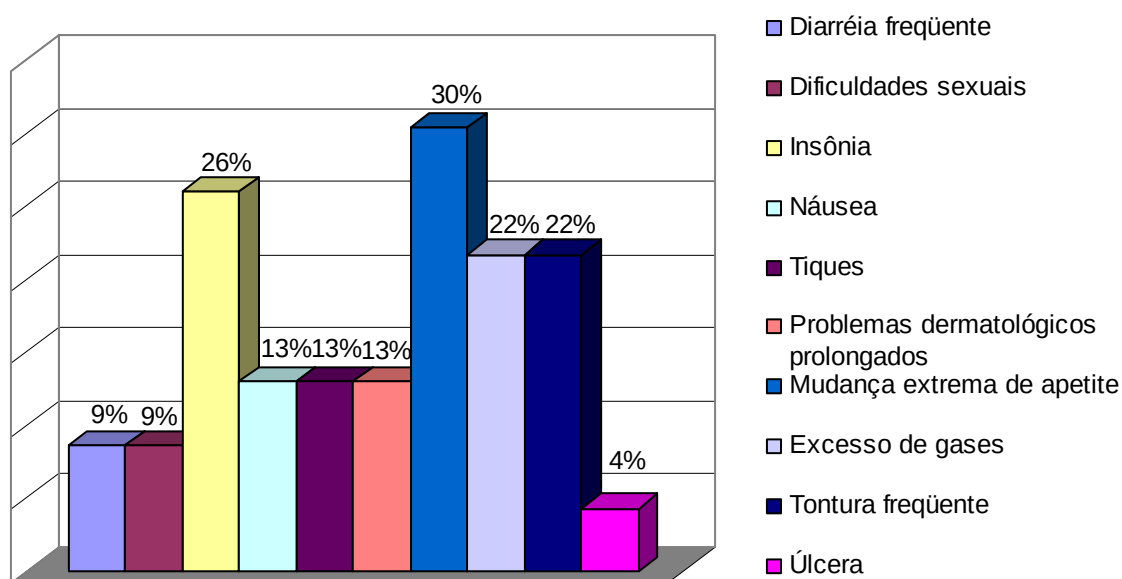
**Gráfico 12 – Sintomas psicológicos na última semana**

Fonte: Dados da pesquisa

Obteve-se em 35% o apontamento de pessoas que pensam constantemente em um só assunto, fato que pode ser causador de angústia, e por sua vez a angústia também faz parte dos fatores estressores.

#### 4.1.7 Sintomas físicos e psicológicos no último mês

Nos sintomas físicos apresentados no último mês, o mais citado foi a mudança extrema de apetite (30%). Essa mudança conforme evidenciado anteriormente, também foi apresentado numerosamente como sintoma das últimas 24h, o que mostra que é um sintoma bastante presente no desenvolvimento do estresse. Em seguida tem-se a insônia (26%), que se trata da grande dificuldade de dormir, seja porque o fator estressor encontrasse no consciente ou no inconsciente do indivíduo, não permitindo o relaxamento total do corpo e da mente.



**Gráfico 13 – Sintomas físicos no último mês**

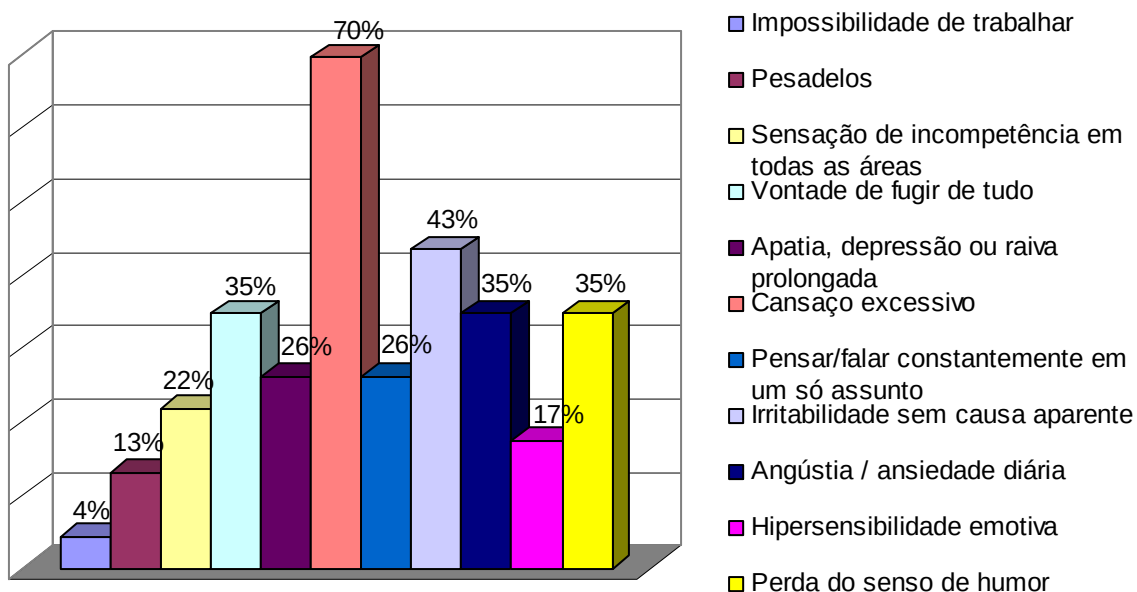
Fonte: Dados da pesquisa

Excesso de gases (22%) e tontura freqüente (22%) apareceram como o terceiro maior sintoma. Os gases têm sua origem de uma grande parte de ar que é engolido, tanto pela deglutição da saliva como pelos hábitos alimentares das pessoas. O volume de gases deglutidos, em decorrência de certos hábitos,

varia muito, fazendo com que o volume total de gases eliminados aumente consideravelmente. Portanto, o indivíduo que se encontra em estado de estresse pode agravar este sintoma. Também a ansiedade que acompanha o estresse faz com que as pessoas passem a absorver uma maior quantidade de ar enquanto falam ou alimentam-se.

A maioria das pessoas usa a palavra tontura para descrever a sua perturbação do equilíbrio corporal. Outras descrevem como atordoamento, sensação de “cabeça leve”, entontecimento, estonteamento, impressão de queda, instabilidade, sensação de flutuação, de estar caminhando em cima de um colchão, tonteira ou, ainda, zonzeira. Muitas pessoas com tontura também podem referir outros sintomas como ruídos no ouvido ou na cabeça, diminuição da audição, dificuldade para entender, desconforto a sons mais intensos, perda de memória, dificuldade de concentração, fadiga física e mental. Isso é devido às inter-relações entre o sistema do equilíbrio com a audição e outras funções do sistema nervoso central.

O gráfico 14 mostra, o cansaço excessivo (70%) foi indicado como o incômodo mais relevante observado no último mês, seguido da irritabilidade sem causa aparente (43%).



**Gráfico 14 – Sintomas psicológicos no último mês**  
Fonte: Dados da pesquisa

Concordando com os autores Ranney e Leiter & Maslach, a carga de trabalho é um fator crucial da vida de uma empresa, pois do ponto de vista da empresa, a carga de trabalho significa produtividade, já do ponto de vista do indivíduo, significa tempo e energia.

Através dos apontamentos dos entrevistados no estudo, percebe-se que o quadro funcional sente-se sobrecarregado em suas atividades.

A reincidência dos sintomas pode causar uma série de conseqüências psicossomáticas, que influenciam na satisfação pessoal e no convívio com os outros. O que foi mostrado pelo grande apontamento dos sintomas angústia/ansiedade diária (35%), perda de senso de humor (35%) e vontade de fugir de tudo (35%).

A ansiedade é uma atitude normal e geral do organismo, ou seja, ela é biofisiológica. Ela favorece o desempenho do indivíduo em relação às circunstâncias da vida diária, de forma positiva, mas quando ultrapassa o nível máximo de eficiência adaptativa, pode causar o esgotamento e a falência da capacidade de adaptação. O que diferencia o estresse de um indivíduo para o outro é a sua sensibilidade ao estímulo estressante que experimenta.

Quando o indivíduo está suscetível ao estresse e nota que não tem mais o controle das situações conflitantes, não conseguindo administrá-las, ele sente a vontade de fugir dessa realidade, muitas vezes isolando-se.

#### 4.2 Considerações Finais

O estudo de caso proposto foi à identificação do nível de estresse de uma instituição bancária, Agência Prudente de Moraes, obteve-se com a pesquisa a composição do perfil dos entrevistados, apontamentos sobre as dificuldades na organização, a visão de estresse e os sintomas físicos e psicológicos apresentados.

O perfil dos funcionários é constituído em sua maioria por pessoas do sexo masculino, na faixa etária entre 20 e 29 anos, casados, com filhos e insatisfeitos com a remuneração.

A maioria dos participantes relatou que a maior dificuldade enfrentada na organização é a insegurança quanto às informações e que a irritabilidade é o sintoma que melhor expressa a sua compreensão de estresse. Quanto aos fatores, que desencadeiam o estresse, foram apresentados como principais

elementos à sobrecarga de trabalho, cobrança da gerência e cobrança dos clientes.

A pesquisa revelou ainda que os sintomas físicos mais apresentados foram: a tensão muscular nas últimas 24 horas, sensação de desgaste físico constante na última semana e mudança extrema de apetite no último mês. No tocante aos sintomas psicológicos foram: vontade súbita de iniciar novos projetos nas últimas 24 horas, irritabilidade excessiva na última semana e cansaço excessivo no último mês.

Através dos resultados obtidos, constatou-se que o nível de estresse dos bancários encontra-se em graus considerados preocupantes, levando a suposição de que o estresse está relacionado com a atividade bancária em si e com a condição do clima organizacional.

| <b>Sintomas</b><br><b>Período</b> | <b>Físicos</b>                        | <b>Psicológicos</b>             |
|-----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Últimas 24 horas</b>           | Tensão muscular                       | Vontade súbita de fugir de tudo |
| <b>Última semana</b>              | Sensação de desgaste físico constante | Irritabilidade excessiva        |
| <b>Último mês</b>                 | Mudança extrema de apetite            | Cansaço excessivo               |

Figura 5 – Quadro resumo sintomatológico.

Levando-se em consideração a sintomatologia apresentada pelo grupo nas últimas 24 horas, última semana e último mês, e relacionando com as fases ou “níveis” de estresse nomeados pelos autores de referência Lipp; Losyk e Lenson - alerta, resistência e exaustão – pode-se inferir que o grupo investigado situa-se, provavelmente, no nível da resistência, uma vez que a sintomatologia de ordem física e psicológica começaram a interferir nas suas ações cotidianas, portanto, no seu bem-estar.

#### 4.3 Recomendações

Diante do exposto, fazem-se necessárias às recomendações para que sejam analisadas e posteriormente implementadas, por parte da organização e do próprio funcionário, para a melhoria do desempenho das atividades profissionais e da qualidade de vida pessoal e no trabalho. Tais sugestões têm o intuito de amenizar os efeitos causados pelo alto nível do estresse presente nas pessoas que compõem a instituição.

O feedback extrínseco e intrínseco precisa ser melhor trabalhado para que os funcionários tenham maior percepção do seu trabalho, desencadeando assim uma maior satisfação.

A empresa deve procurar manter o bom relacionamento entre todos os envolvidos, incentivando-os a praticarem colaboração mútua e troca de conhecimentos, com o objetivo de homogeneizar a qualidade de serviço e melhorar cada vez mais o clima organizacional. Para tanto, a prática da ferramenta do feedback deve ser contínua tendo em vista a importância do retorno das atividades realizadas pelos funcionários dentro da organização.

A instituição financeira estudada poderia melhorar a política salarial, através do pagamento de comissões sobre as vendas de produtos realizadas, bem como, a reavaliação do valor da remuneração variável devido ao alto risco existente na profissão bancária.

Incrementar a biblioteca da instituição e incentivar aos funcionários a buscar um aprofundamento nos assuntos como: qualidade de vida no trabalho e doenças ocupacionais, como forma de prevenção.

Um programa de qualidade de vida na empresa torna-se indispensável, pois possibilitará um conforto físico e psicológico, em ações como: apoio de uma equipe multidisciplinar, programa de ginástica laboral e palestras educativas que abordem o desenvolvimento individual e do grupo.

Existem pequenas medidas que ao serem implementadas podem resultar em uma melhoria considerável na qualidade de vida no trabalho, são elas:

- A adaptação do assento das cadeiras e a posição do encosto devem compatibilizar as alturas da superfície de trabalho e o assento;
- O ajuste do monitor do computador (nitidez de separação, contrastes, estabilidade de sinais e oscilações, bem como a altura em relação ao rosto do funcionário) para o melhor conforto visual;
- A adequação das características psicofisiológicas dos trabalhadores e a natureza do trabalho a ser executado, entre essas características: níveis de ruído, temperatura, velocidade e umidade relativa do ar, iluminação.

A empresa poderá reestruturar a cadeia de demanda de atribuições, em busca da otimização dos recursos disponíveis e da preservação da saúde física e psicológica dos seus funcionários. Dessa forma, percebe-se que deverá

haver uma adaptação na rotina das agências de acordo com o número de funcionários, pois a rotina da agência estudada é a mesma de uma agência que possui apenas três funcionários e até mesmo a de grande porte.

Confirmando a visão de Deliberato, algumas medidas preventivas podem contribuir para a redução do estresse no âmbito psicopessoal como: identificar os motivos de tensão, pois só pode-se prevenir o que conhece; valorizar os pensamentos positivos, que ajudaram a encarar as situações e obstáculos do cotidiano; Identificar e praticar regularmente hobby e atividade física, pois possibilitará a sensação de prazer e bem estar; manter uma alimentação equilibrada e ingerir muita água, dormir aproximadamente 8 horas por dia, em busca de qualidade de vida; organizar e planejar as atividades pessoais, familiares e profissionais, além de identificar o grau de prioridade das tarefas diárias para manter uma melhor administração do seu tempo.

Deve-se buscar uma vida equilibrada, pois, tudo aquilo que se pratica dentro dos limites (alimentação, atividades físicas, atividades laborais) são fontes de prazer e satisfação, e se praticada acima dos limites representam fontes de dor e sofrimento. Dentro desses limites, o indivíduo não precisa sempre fazer tudo sozinho, todos necessitam de outras pessoas por muitas razões, pois sem dúvida as pessoas certas podem agir como um apoio, orientando e ajudando nas soluções das dificuldades.

Assim também, o trabalho que é considerado principalmente como fonte de subsistência, deve ser considerado como fonte de satisfação, realização pessoal e profissional. Contribuindo assim para um convívio harmonioso com esse perigoso e poderoso inimigo invisível chamado: estresse.

As empresas têm que perceber que são formadas por pessoas, e só poderão atingir seus objetivos se elas estiverem saudáveis física e psicologicamente. Portanto é preciso cuidar do elemento chave da organização, o funcionário, é ele que fará com que a empresa chegue ao resultado esperado.

## REFERÊNCIAS

ANAUT, Marie. **A resiliência:** ultrapassar os traumatismos. Tradução: Emanuel Pestana. Lisboa: CLIMEPSI, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 21ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CUNHA, Elenice Gonçalves, MAZZILLI, Cláudio. **A Gestão do Medo: o mal como instrumento de gestão na ótica da psicodinâmica do trabalho**.

Revista Gestão e Planejamento. Ano 6, Nº 11. Salvador. Jan/Jun 2005.

Disponível em:

<http://www.mestradoadm.unifacs.br/revista/PDFs/Revista%20GP%2011%202004.pdf#page=32>. Acessado em 07 nov.2011.

DELIBERATO, Paulo César Porto. **Fisioterapia preventiva: fundamentos e aplicações**. São Paulo: Manole, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_, Ana Cristina Limongi, RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1998.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. 4. ed. Porto Alegre. Bookman, 1998.

LEITER, Michael P. Leiter; MASLACH, Christina. **Trabalho: fonte de prazer ou desgastes? : guia para vencer o estresse na empresa**. São Paulo: Papirus, 1999.

LENSON, Barry. **Viva o estresse – como transformar as pressões do dia-a-dia em uma ferramenta criativa**/Barry Lenson ; tradução de Sandra Schamas – São Paulo: Prestígio/2006.

LINDEN, Arnaldo. **Sintoma: tontura**. Disponível em:

<http://www.abcdasaude.com.br/artigo.php?542>. Acessado em 04 nov. 2011.

LIPP, Marilda Novaes e colaboradores. **Como enfrentar o stress**. 4. ed. São Paulo: Ícone, 1998.

\_\_\_\_\_, Marilda Emanuel Novaes. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**/Marilda Novaes Lipp.– São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

\_\_\_\_\_, Marilda Emanuel Novaes. **Stress: Conceitos básicos in pesquisas sobre estresse no Brasil saúde ocupação e grupos de risco.** 2ed. Campinas SP: Papirus, 2001.

LOSZYK, Bob. **Estresse & carreira:** o mal e o bem que ele pode fazer a sua vida profissional. São Paulo: Futura, 2006.

MARCONI, Lakatos. **Metodologia do trabalho científico.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

OLIVEIRA, Chrysóstomo Rocha de. & Cols. **Manual Prático de LER.** 2 ed. Belo Horizonte: Livraria e Editora Health, 1998.

O'NEILL, Maria José. **LER/DORT – O desafio de vencer.** São Paulo: Madras, 2003.

RANNEY, Don. **Distúrbio osteomusculares crônicos relacionados ao trabalho** / Don Ranney ; ilustrado por Alan Ranney ; [tradução Sílvia M. Spada]. – São Paulo: Roca, 2000.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração:** Mudanças e Perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2003.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágios e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo : Atlas, 2005.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto e relatório de pesquisa em administração.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional:** criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2003.

ZAKABI, Rosana. **Stress.** Revista Veja, São Paulo, Ed. 1840, pág 67, fev.2004.