

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE - FARN**

**ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO JUNTO
AOS FUNCIONÁRIOS NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - AGÊNCIA
POTIGUAR - NATAL/RN**

**ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO JUNTO
AOS FUNCIONÁRIOS NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - AGÊNCIA
POTIGUAR - NATAL/RN**

*Monografia apresentada à Coordenação do
Curso de Graduação em Administração da
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do
Rio Grande do Norte como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em
Administração*
MARISUELI ARAÚJO DANTAS

Orientadora:

Rosângela de Menezes Cortez Bezerra, M.Sc

**NATAL/RN
2004**

MARISUELI ARAÚJO DANTAS

ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - AGÊNCIA POTIGUAR - NATAL/RN

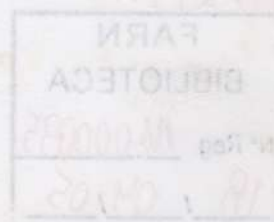
ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - AGÊNCIA POTIGUAR - NATAL/RN

Monografia apresentada à Coordenação do curso de Graduação em Administração da Faculdade Natalense para Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora:

Rosângela de Menezes Cortêz Bezerra, M.Sc

NATAL/RN
2004



Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Dantas, Marisueli Araújo.

Estresse no ambiente de trabalho: um estudo avaliativo junto aos funcionários da Caixa Econômica Federal – Agência Potiguar – Natal/RN / Marisueli Araújo Dantas. – Natal: FARN, 2004.

53 p.

Orientadora: Rosângela de Menezes Cortez Bezerra (M.Sc.)
Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Estresse no trabalho - monografia I. Título

RN/FARN/BC

CDU 331.442

Rb 21409

FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg. M.000095
18 / 04 / 05

M
331.442
D2142
2004
Ex: 01

NATAL/RN
2004

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO AVALIATIVO
JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – AGÊNCIA
POTIGUAR – NATAL/RN**

Marisueli Araújo Dantas

Monografia apresentada e aprovada em _____ de _____ de _____, pela Banca Examinadora composta pelos seguintes membros:

Rosângela de Menezes Cortez Bezerra
Rosângela de Menezes Cortez Bezerra, M.Sc

Orientadora

Maria Teresa Pires Costa, M.Sc

Membro Examinador

Carlos Antônio de Lima Moreira, M.Sc

Membro Examinador

Natal, ____ de ____ de 2004.

As minhas filhas Ellen e Lauren, e a minha mãe Luci, que me incentivaram a voltar a estudar, e por entenderem à minha ausência todas as noites. Sem esse apoio eu não teria conseguido enfrentar mais um desafio na minha vida.

(Martin Luther King)

AGRADECIMENTOS

A Deus por minha saúde, minha força de vontade em atingir os meus objetivos e conseguir superá-los sempre.

A minha família, pais, irmãos, irmãs, em especial Mariuceneide que me ajudou nos momentos mais difíceis.

Minhas filhas que são a razão para eu ir em busca dos meus ideais e ser um exemplo a ser seguido.

Ao meu amigo Nilson, que me ensinou que tudo na vida passa, e que o tempo é o melhor remédio.

A minha orientadora Rosângela, que tanto me incentivou nesse tema delicado que é o estresse, com sua paciência e sabedoria.

A professora Teresa pelas dicas valiosas sobre o tema, compartilhando comigo de seus conhecimentos.

Ao professor de Estatística Marcílio que me orientou de forma tão maravilhosa e simples.

Aos funcionários da Biblioteca que sempre foram gentis e atenciosos.

Aos amigos bancários Zózima, Ana Raquel, Ana Aragão, Ângela, Ináilde, Kênia, Conceição, Marcos e Socorro, que tanto me incentivaram e entenderam minha vontade de crescer como pessoa e profissionalmente.

Aos funcionários da Agência Polígua pela colaboração para a realização deste trabalho.

“É melhor tentar e falhar, que preocupar-se e ver a vida passar; é melhor tentar, ainda que em vão, que sentar-se fazendo nada até o final.

Eu prefiro na chuva caminhar,
Que em dias tristes em casa me esconder.
Prefiro ser feliz, embora louco,
Que em conformidade viver ...”

(Martin Luther King)

AGRADECIMENTOS

A Deus por minha saúde, minha força de vontade em atingir os meus objetivos e conseguir superá-los sempre.

A minha família, pais, irmãos, irmãs, em especial Marisueide que me ajudou nos momentos mais difíceis.

Minhas filhas que são a razão para eu ir em busca dos meus ideais e ser um exemplo a ser seguido.

Ao meu amigo Nilson, que me ensinou que tudo na vida passa, e que o tempo é o melhor remédio.

A minha orientadora Rosângela, que tanto me incentivou nesse tema delicado que é o estresse, com sua paciência e sabedoria.

A professora Teresa pelas dicas valiosas sobre o tema, compartilhando comigo de seus conhecimentos.

Ao professor de Estatística Marcílio que me orientou de forma tão maravilhosa e simples.

Aos funcionários da Biblioteca que sempre foram gentis e atenciosos.

Aos amigos bancários Zózimo, Ana Raquel, Ana Aragão, Ângela, Inailde, Kênia, Conceição, Marcos e Socorro, que tanto me incentivaram e entenderam minha vontade de crescer como pessoa e profissionalmente.

Aos funcionários da Agência Potiguar pela colaboração para a realização deste trabalho.

A Lucilene que tanto me ajudou na formatação e correção, com sua calma peculiar.

A todos meus colegas de sala de aula, por dividirem comigo a vontade de vencer, em especial Rita e Alexsandra pela união do nosso grupo e ajuda mútua.

RESUMO

O presente trabalho é um estudo avaliativo, que tem como objetivo identificar os fatores causadores do estresse nos bancários da Caixa Econômica Federal – Agência Potiguar em Natal/RN, no Setor de Atendimento, apresentando uma pesquisa descritiva, onde foi realizada uma metodologia com estudo quantitativo-qualitativo, utilizando-se como instrumento de coleta de dados um questionário baseado em modelo internacional sobre o tema estresse. A amostra compreendeu 30 funcionários. Após os resultados obtidos foram identificadas que há uma incidência de baixo nível de estresse, seguido por um moderado nível de estresse. Portanto, chegando-se a conclusão de que nesse grupo o estresse não provoca distúrbios graves para a saúde física ou mental dessa população, mas mesmo assim, merece atenção por parte da administração da Agência como forma de se evitar problemas futuros.

Palavra Chave: Estresse, fatores causadores, estudos avaliativo, saúde física e mental.

ABSTRACT

The present document is a study that evaluates , that has as objective to identify the factors that cause of the stress in the bank of the Federal Economic Box - Agency Potiguar in Natal/RN, in the Section of Attendance, presenting a descriptive research, where a methodology was accomplished with quantitative-qualitative study, being used as instrument of collection of data a questionnaire based on international model on the theme stress. The sample understood 30 employees. After the obtained results they were identified that there is an incidence of low stress level, proceeded by a moderate stress level. Therefore, being arrived the conclusion that in that group the stress doesn't provoke serious disturbances for the physical or mental health of that population, but even so, it deserves attention on the part of the administration of the Agency as form of avoiding future problems.

Word Key: stress, factors that cause, studies that evaluates, physical and mental health.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 Síndrome da adaptação geral-----	22
Figura 02 Um modelo de estresse.....	28

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 Sintomas do estresse.....	29
FAS - Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social.....	16
BNH - Banco Nacional de Habitação.....	16
PGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.....	16
FUNCEF - Fundação dos economistas Federais.....	16
ONU - Organização das Nações Unidas.....	21
OMS - Organização Mundial de Saúde.....	21
AVC - Acidente Vascular Cerebral.....	24
QVT - Qualidade de Vida no Trabalho.....	33

LISTA DE SIGLAS

PIS - Programa de Integridade social	15
FAS - Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social.....	16
BNH - Banco Nacional de Habitação	16
FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço.....	16
FUNCEF - Fundação dos economiários Federais	16
ONU - Organização das Nações Unidas.....	21
OMS - Organização Mundial de Saúde.....	21
AVC - Acidente Vascular Cerebral.....	24
QVT - Qualidade de Vida no Trabalho	33
Gráfico 10 Sintomas de Hiperexcitação, irritação e grande agitação	45
Gráfico 11 Sintomas de Baixa motivação, distúrbios do sono e ansiedade.....	45
Gráfico 12 Sintomas de sensação de pressão, desatenção e diminuição da concentração	46
Gráfico 13 Fatores causadores de estresse	46

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 Distribuição da população de acordo com a faixa etária .	40
Gráfico 02 Distribuição da população de acordo com o sexo.....	41
Gráfico 03 Distribuição da população de acordo com o estado civil.....	41
Gráfico 04 Distribuição da população de acordo com a escolaridade	42
Gráfico 05 Distribuição da população de acordo com o tempo de exercício no cargo	42
Gráfico 06 Distribuição da população de acordo com a faixa salarial.....	43
Gráfico 07 Distribuição da população de acordo com o horário predominante no trabalho	43
Gráfico 08 Distribuição da população de acordo com trabalho em outro local.....	44
Gráfico 09 Sintomas dores no corpo e cansaço	44
Gráfico 10 Sintomas de Hipertensão, irritação e grande agitação	45
Gráfico 11 Sintomas de Baixa motivação, distúrbios do sono e ansiedade.....	45
Gráfico 12 Sintomas de sensação de pressão, depressão e diminuição da concentração	46
Gráfico 13 Fatores causadores de estresse.....	46

LISTA DE TABELAS

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	15
Tabela 01 Frequência de manifestação dos sintomas de estresse	47
Tabela 02 Fatores estressores apontados	47
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1 ALGUNS CONCEITOS DE ESTRESSE.....	21
2.1.1 O que é estresse.....	21
2.1.2 O Estresse no Brasil.....	23
2.1.3 O Preço pago pelas empresas pelo estresse.....	25
2.1.4 O Estresse entre Executivos e Empreendedores Brasileiros.....	26
2.2 O ESTRESSE, SUAS CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E SEUS SINTOMAS.....	26
2.2.1 Causas do Estresse.....	26
2.2.2 Consequências do Estresse.....	27
2.2.3 Sintomas do Estresse.....	28
2.2.4 O que é um estressor.....	30
2.2.5 Estressores: A noção e eventos geradores de estresse.....	30
2.2.6 Estresse: A doença do século XX.....	31
2.2.7 O Estresse está matando as pessoas.....	32
2.2.8 Tipos de Personalidade.....	32
2.2.9 Como o estresse afeta o comportamento.....	33
2.3 QUALIDADE DE VIDA, SATISFAÇÃO E ESTRESSE.....	33
2.3.1 Considerações Importantes.....	36
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	38
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	38
3.3 COLETA DE DADOS.....	38
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS.....	39
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE.....	15
1.3 OBJETIVOS.....	18
1.3.1 Objetivo Geral.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
1.4 JUSTIFICATIVA.....	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	21
2.1 ALGUNS CONCEITOS DE ESTRESSE.....	21
2.1.1 O que é estresse	21
2.1.2 O Estresse no Brasil.....	23
2.1.3 O Preço pago pelas empresas pelo estresse.....	25
2.1.4 O Estresse entre Executivos e Empresários Brasileiros.....	26
2.2 O ESTRESSE, SUAS CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E SEUS SINTOMAS....	26
2.2.1 Causas do Estresse.....	26
2.2.2 Consequências do Estresse.....	27
2.2.3 Sintomas do Estresse.....	28
2.2.4 O que é um estressor	30
2.2.5 Estressores: A noção e eventos geradores de estresse.....	30
2.2.6 Estresse: A doença do século XX.....	31
2.2.7 O Estresse está matando as pessoas.....	32
2.2.8 Tipos de Personalidade.....	32
2.2.9 Como o estresse afeta o comportamento.....	33
2.3 QUALIDADE DE VIDA, SATISFAÇÃO E ESTRESSE.....	33
2.3.1 Considerações Importantes.....	36
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	38
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	38
3.3 COLETA DE DADOS.....	38
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS.....	39
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	40

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ESTUDADA.....	40
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS.....	53
ANEXO I – Questionário de Pesquisa.....	54

desempenho funcional

De acordo com Selye apud Curvalho, médico endocrinologista da Universidade de Montreal, (1998, p.123), o estresse é "Um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação". Dessa forma, pode-se dependendo da pessoa, desenvolver problemas que variam desde transtornos psicológicos, desluzidos, até sintomas físicos que desencadeiam doenças graves.

Cada vez mais se reconhece que o estresse no trabalho tem consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores, bem como das empresas em que trabalham. É possível que esses problemas de saúde possam estar, direta ou indiretamente, relacionados com o estresse no local e fora do local de trabalho.

Sabe-se que já existe, por parte das empresas, uma busca no sentido de uma melhor qualidade de vida para seus funcionários, procurando proporcionar-lhes ambiente de trabalho agradável, dando-lhes maiores incentivos.

Segundo Curvalho (1995, p.127), "Embora os interesses entre capital e trabalho não sejam necessariamente os mesmos, o atual contexto social e econômico do País obriga empregados e empregadores a buscarem o diálogo e a negociação".

Há portanto, uma ampla área da vida moderna, onde se misturam os estressores do trabalho e da vida cotidiana. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, da alta competitividade exigida pelas empresas, das necessidades de aprendizagem constante, tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc. É bem possível que todos esses novos desafios superem os limites adaptativos levando ao estresse.

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Ao contrário do que se pensa, o estresse não é uma doença, mas provoca o aparecimento de uma série. Trata-se apenas de uma reação natural do organismo quando

1 INTRODUÇÃO

Através deste trabalho avaliou-se quais os fatores que causam estresse nos empregados da Caixa Econômica Federal e quais as consequências destes estressores sobre o desempenho funcional.

De acordo com Selye apud Carvalho, médico endocrinologista da Universidade de Montreal, (1998, p.123), o estresse é “Um conjunto de relações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”. Dessa forma, pode-se dependendo da pessoa, desenvolver problemas que variam desde transtornos psicológicos, desânimos, até sintomas físicos que desencadeiam doenças graves.

Cada vez mais se reconhece que o estresse no trabalho tem consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores, bem como das empresas em que trabalham. É possível que estes problemas de saúde possam estar, direta ou indiretamente, relacionados com o estresse no local e fora do local de trabalho.

Sabe-se que já existe, por parte das empresas, uma busca no sentido de uma melhor qualidade de vida para seus funcionários, procurando proporcionar-lhes ambiente de trabalho agradável, dando-lhes maiores incentivos.

Segundo Carvalho (1995, p.122), “Embora os interesses entre capital e trabalho não sejam necessariamente os mesmos, o atual contexto social e econômico do País obriga empregados e empregadores a buscarem o diálogo e a negociação”.

Há portanto, uma ampla área da vida moderna, onde se misturam os estressores do trabalho e da vida cotidiana. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, da alta competitividade exigida pelas empresas, das necessidades de aprendizado constante, tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc. É bem possível que todos esses novos desafios supere os limites adaptativos levando ao estresse.

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Ao contrário do que se pensa, o estresse não é uma doença, mas provoca o aparecimento de uma série. Trata-se apenas de uma reação natural do nosso organismo em

meio a situações de perigo ou tensão. Não há ninguém que nunca se estressou um dia ou que está salvo desse mal moderno.

No início do século passado acreditava-se que, com os avanços da tecnologia, iríamos trabalhar cada vez menos e teríamos mais tempo para o lazer e a família. Ocorreu exatamente o contrário.

Talvez o ambiente tenha se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores: os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral.

O desgaste emocional a que as pessoas são submetidas nas relações com o trabalho é fator muito significativo na determinação de transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedade patológica, pânico, fobias, doenças psicossomáticas, etc. Em suma, a pessoa com estresse ocupacional não responde à demanda do trabalho e geralmente se encontra irritável e deprimida.

Um dos agravantes do estresse no trabalho é a limitação que a sociedade submete às pessoas quanto às manifestações de suas angústias, frustrações e emoções. Por causa das normas e regras sociais as pessoas acabam ficando prisioneiras do politicamente correto, obrigadas a aparentar um comportamento emocional ou motor incongruente com seus reais sentimentos de agressão ou medo. No ambiente de trabalho os estímulos estressores são muitos. Pode-se experimentar ansiedade significativa (reação de alarme) diante de desentendimentos com colegas, diante da sobrecarga e da corrida contra o tempo, diante da insatisfação salarial e, dependendo da pessoa, até com o tocar do telefone. A desorganização no ambiente ocupacional põe em risco a ordem e a capacidade de rendimento do trabalhador. Geralmente, as condições pioram quando não há clareza nas regras, normas e nas tarefas que deve desempenhar cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes insalubres, a falta de ferramentas adequadas.

Apesar de existir já hoje uma vasta e sólida literatura científica sobre o estresse no trabalho é difícil estimar com rigor qual o peso específico que ele tem na frequência e gravidade da incapacidade para o trabalho. Portanto, no que diz respeito à Caixa Econômica Federal, objeto de estudo do presente trabalho, iremos analisar quais as causas e conseqüências que afetam os seus funcionários, o que de fato os afastam do seu ambiente de trabalho, como forma de aliviarem os seus estresses.

A Agência Potiguar da Caixa Econômica Federal, localizada no centro da cidade, é uma agência de grande porte, e tem um fluxo muito grande de clientes, e que segundo o seu

corpo gerencial passa por estresse no dia-a-dia, devido a carga horária que os bancários são submetidos, bem como a deficiência de pessoal, da carência de conhecimento, e outros fatores.

A rotina da Agência Bancária é muito desgastante, o Setor de Atendimento Geral abrange o Atendimento nos caixas, o auto atendimento das máquinas cash, onde os clientes fazem desde saque até pagamento agendado, bem como o atendimento geral sobre Habitação que tem um número bastante elevado de clientes e o atendimento específico sobre FGTS, Seguro Desemprego, Poupança e PIS.

Diante do exposto, apresenta-se o seguinte questionamento:

Na CAIXA – Agência Potiguar – Setor de Atendimento - Natal/RN, quais os principais agentes estressores?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE

Fundada em 12 de janeiro de 1861, na cidade do Rio de Janeiro, pelo Imperador Dom Pedro II, a CAIXA tinha como missão conceder empréstimos e incentivar a poupança popular. Um dos objetivos do imperador era inibir a atividade de outras empresas que não ofereciam garantias aos depositantes e ainda concediam empréstimos a juros exorbitantes. A Instituição atraiu príncipes, barões e escravos que, ávidos por comprarem suas cartas de alforria, nela depositavam seus recursos.

Em 1874 a empresa começou sua expansão, instalando-se nas províncias de São Paulo, Alagoas, Pernambuco, Paraná e Rio Grande do Sul. Somente em 1969, quase cem anos depois, aconteceria a unificação das 22 Caixas Econômicas Federais, que passaram a atuar de forma padronizada.

As carteiras Hipotecária e de Cobrança e Pagamentos surgiram em 1934, durante o Governo Vargas, quando tiveram início as operações de crédito comercial e consignação.

As Loterias Federais começaram a ser operacionalizadas pela CAIXA em 1961, representando um importante passo na execução dos programas sociais do Governo, já que parte da arrecadação é destinada à Seguridade Social, ao Fundo Nacional de Cultura, ao Programa de Crédito Educativo e entidades de prática esportiva, dentre outros.

A década de 70 marcou a implantação e regulamentação do Programa de Integridade Social (PIS) além da criação e expansão da Loteria Esportiva em todo o país.

Nesse período, a CAIXA assumiu a gestão do Crédito Educativo e passou a executar a política determinada pelo Conselho de Desenvolvimento Social, através do Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social (FAS).

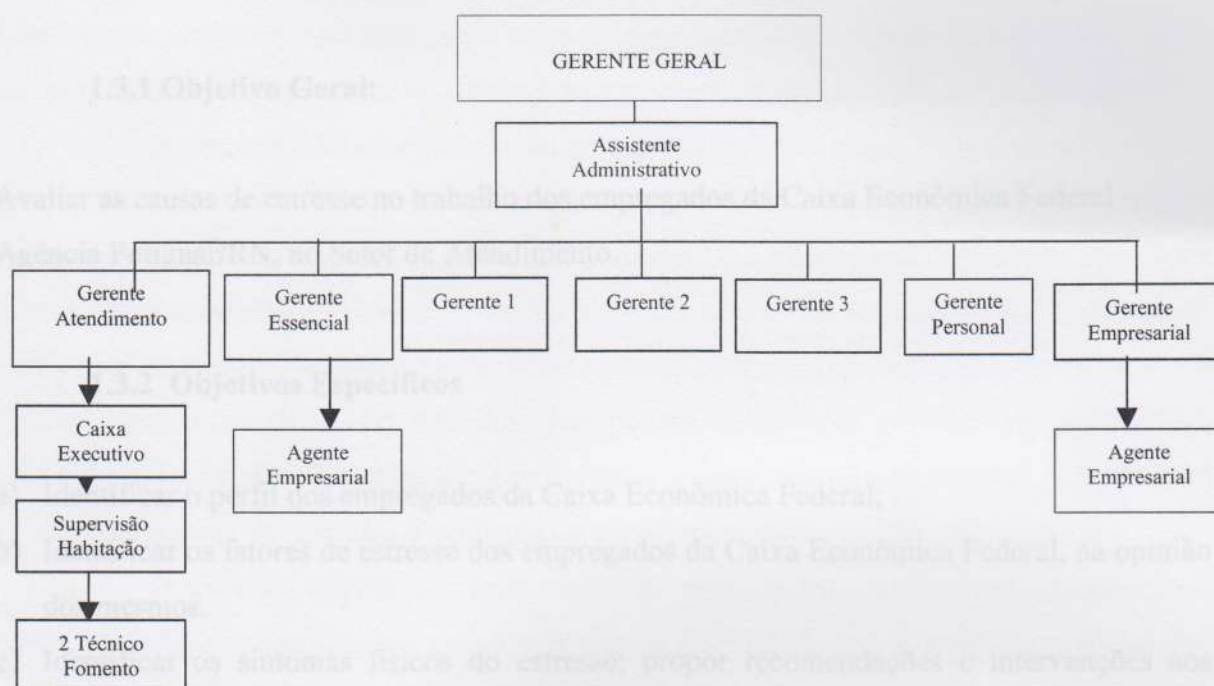
Com a extinção do Banco Nacional de Habitação (BNH) em 1986, a empresa se transformou na maior agência de desenvolvimento social da América latina, administrando o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e tornando-se o órgão-chave na execução das políticas de desenvolvimento urbano, habitação e saneamento. Em 1990, a Instituição foi incumbida de centralizar quase 130 milhões de contas de FGTS que se encontravam distribuídas em 76 bancos. O desafio foi vencido e, em 1993, ela efetuou o pagamento de cerca de 72 milhões de contas inativas.

As atividades da CAIXA incluem, ainda, o patrocínio ao esporte, em parceria com o Ministério dos Esportes, e à cultura, por iniciativa própria e em conjunto com o Ministério da Cultura. No cenário empresarial, ela detém 48% do capital da CAIXA Seguros (ex-Sasse). É a patrocinadora da Fundação dos Economiários Federais (FUNCEF), que trata das aposentadorias de seus empregados, o segundo maior fundo de pensão do Brasil.

A Agência Potiguar/RN, objeto de estudo da nossa pesquisa, foi fundada em 01/04/1959, e Reinaugurada no Projeto 500 em 25/05/1998. Localizada na Rua João Pessoa, 208 – Cidade Alta – Natal/RN. com 62 empregados fixos, 21 empregados terceirizados para a limpeza e copa, 07 vigilantes, 11 bancários temporários, 03 menores aprendizes, totalizando 103 funcionários. Sendo as Gerências distribuídas da seguinte forma: 01 Gerente Geral; 01 Gerente de Atendimento; 06 Gerentes de Relacionamento; 01 Assistente Administrativo; 01 Supervisor de Habitação; 02 Técnicos de Fomento; 11 Caixas Executivos; 02 Agentes Empresariais. Com um número de clientes de 55.811.

Principais Atividades da Agência: Serviços Bancários diversos a pessoas físicas e empresariais; Atendimento ao Trabalhador; Agente Oficial do Governo na Área Social; Empréstimos a aquisição e melhoria da Casa Própria.

A seguir o organograma da Agência.



Dados coletados no site www.caixa.gov.br (a história da Caixa Econômica Federal, 2004)

MISSÃO

Promover a melhoria contínua da qualidade de vida da sociedade, intermediando recursos e negócios financeiros de qualquer natureza, atuando, prioritariamente, no fomento ao desenvolvimento urbano e nos segmentos de habitação, saneamento e infra-estrutura, e na administração de fundos, programas e serviços de caráter social, tendo como valores fundamentais: Direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes; Busca permanente de excelência na qualidade de serviços; Equilíbrio financeiro em todos os negócios; Conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade; Respeito e valorização do ser humano.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral:

Avaliar as causas de estresse no trabalho dos empregados da Caixa Econômica Federal – Agência Potiguar/RN, no Setor de Atendimento.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o perfil dos empregados da Caixa Econômica Federal;
- b) Identificar os fatores de estresse dos empregados da Caixa Econômica Federal, na opinião dos mesmos.
- c) Identificar os sintomas físicos do estresse; propor recomendações e intervenções aos gestores da Unidade em estudo para prevenção do estresse, gerando um ambiente de trabalho satisfatório.

1.4 JUSTIFICATIVA

Vivemos uma época moderna, progressista, onde a sucessão dos fatos externos ocorre com muita rapidez, obrigando o homem a mexer no seu ritmo interno, encontrando, muitas vezes, dificuldades para elaborar seus conflitos. É a era das grandes realizações e conquistas – a preocupação excessiva com a profissão leva o indivíduo a uma má qualidade na sua vida emocional, pois vive sob pressão psicológica. Seria uma cadeia – indivíduo com problemas no próprio trabalho e no seu ambiente familiar. O alto nível no setor profissional faz com que ele tenha necessidade de estar a par do que acontece no mundo inteiro, aumentando sua busca constante de conhecer, de atualizar-se tornando-o não mais um cidadão limitado, e sim um cidadão universal.

Quando os nossos colegas nos dizem que sentem estresse, sabemos imediatamente o que é. Mesmo assim, definir o que é estresse é um trabalho complexo, porque mesmo os peritos não chegam a nenhuma definição. Contudo, as condições de trabalho em si também podem causar stress. Por exemplo, requerimentos excessivos de quantidade de trabalho e expectativas em conflito causam estresse na grande maioria de trabalhadores, não importa

quais as diferenças individuais. Más condições de trabalho podem prolongar períodos de incapacidade onde o trabalhador permanece em casa. Isto sugere que as organizações podem aumentar o bem-estar geral dos seus trabalhadores modificando as condições de trabalho.

O problema do estresse relacionado com o trabalho reside, de um modo geral, na concepção e na gestão da organização do trabalho. O estresse resulta de um desequilíbrio entre as exigências do trabalho sentidas pelo trabalhador e os recursos disponíveis para fazer face a essas exigências. As conseqüências não são apenas de natureza psicológica, tendo igualmente repercussões para a saúde física, o bem-estar e a produtividade das pessoas, os fatores ligados ao local de trabalho que podem influenciar o nível de estresse são, nomeadamente a função e a cultura organizacional, o papel, no seio da empresa, a progressão na carreira, a carga de trabalho, a cadência de trabalho e o ambiente físico de trabalho.

O trabalho vem se tornando cada vez mais central na vida das pessoas. Essa centralidade traz conseqüências paradoxais para a integridade física, psíquica e social dos trabalhadores. De um lado, o trabalho – como atividade produtiva ontológica -, constituinte da identidade do trabalhador assume papel essencial para assegurar à saúde, de outro, os contextos nos quais ele se insere, leva a uma precarização de condições e oportunidades, contribuindo para um possível adoecimento dos trabalhadores.

O trabalho pode participar desse adoecimento de dois modos diferentes: como colaborador e como desencadeador das doenças ditas “mentais”, ou como preferimos denominar doenças ocupacionais, considerando que a complexidade dessas desordens não envolve nas suas origens apenas elementos “mentais” no sentido psicológico, mas integram também aspectos físicos e sociais, além de ter uma articulação com o ambiente ocupacional.

De acordo com Robbins (1998) "o estresse é uma tensão física, psíquica e social negativa, que decorre de um esforço desmedido do indivíduo para responder determinadas exigências externas." A vivência desse estresse se caracteriza por perdas, que variam desde a perda da auto-estima por não ter sido competente o suficiente para dar conta da demanda, até a perda de pessoas e situações, como exemplo, perda da credibilidade dos colegas de trabalho, perda do cargo e do próprio emprego. Nesse sentido, o estresse torna o trabalhador vulnerável à depressão. Essa depressão pode ser situacional ou estrutural, dependendo se o trabalho funcionou como um colaborador (contribuiu) ou desencadeador (desatou um nó que já existia).

Por fim, vale salientar o cuidado para que não ocorra uma banalização ou exarcebação do estresse e da depressão no nosso cotidiano. A existência de estresse e da depressão implica presença concomitante, freqüente e intensa de um conjunto de indicadores,

e não de sintomas isolados, sendo por essa razão, fundamental a realização do diagnóstico clínico, o mais precoce possível, para assegurar a eficácia do tratamento e a implantação de ações preventivas nos contextos de trabalho, que resgatem os núcleos saudáveis e não patológicos dos trabalhadores.

Justifica-se este estudo de pesquisa levando em consideração que cada um de nós reage diferentemente a estes impactos, sendo esta reação diretamente proporcional à nossa solidez física e emocional, do ponto de vista teórico e do ponto de vista prático.

Para a pesquisadora por proporcionar colocar em prática os ensinamentos teóricos adquiridos ao longo do curso de administração, ao mesmo tempo que lhe trará compreensão dos problemas vivenciados pelos colegas bancários na rotina da Agência.

Sobre o estresse Carvalho (1995, p. 139), afirma que:

O estresse não é uma coisa nova. Esta situação emocional vem acompanhando o homem nas diversas fases da sua evolução: a busca de uma boa fonte de alimentos para sua sobrevivência, o trabalho no campo, a revolução industrial, as guerras, as grandes catástrofes nas diversas áreas, destacando-se hoje a tecnológica. [...] Se pegarmos a história da evolução do homem, veremos que, por viver em habitat natural, estava exposto a grandes perigos nas selvas. Quando se via diante de situações que ameaçavam sua vida, entrava em estado de alerta, tudo parecia o mesmo, estresse aguçado. Neste momento, naturalmente toda sua musculatura se contraía, seu coração batia mais forte, caracterizando um estado de tensão. Com estes momentos fossem sucessivos, certamente se instalava um quadro de estresse.

O conceito de estresse foi desenvolvido a partir de diferentes perspectivas de pesquisa de diversos autores. De acordo com Rio (1995), por exemplo, "são respostas específicas ou generalizadas de ajustamento que visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam o desajuste". Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos.

O estresse é mais comum do que se imagina. A Organização das Nações Unidas (ONU) define o estresse como a doença do século 20, enquanto a Organização Mundial de Saúde (OMS) o classifica como epidemia global. A prevenção parece ser a melhor receita para combatê-lo e as fórmulas próprias o remédio ideal.

O ser humano, a cada dia, se vê diante de situações às quais precisa adaptar-se a essa preocupação excessiva, muitas vezes, leva o indivíduo a uma má qualidade de vida, gerando ansiedade e consequentemente stress, influenciando no trabalho e no seu meio ambiente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO HER e BINETTE, 1996, p. 47) diz que:

2.1 ALGUNS CONCEITOS DE ESTRESSE

2.1.1 O que é estresse

Discorrendo sobre este assunto Lipp e Rocha (1996, p. 63), o termo estresse pode ser utilizado em dois sentidos, tanto para descrever uma situação de muita tensão, quanto para definir a nossa reação a tal situação. Vamos utilizar a palavra “stress” neste último sentido e a palavra “estressor” para definir o evento que confunda, amedronte ou emocione a pessoa profundamente. Note que esta definição não se refere ao estressor só como algo negativo; ele pode ser também algo muito positivo que emocione a pessoa de modo marcante. Assim sendo, do mesmo modo que um acidente pode estressar alguém, uma promoção também pode gerar estresse.

Sobre o estresse Carvalho (1995, p.139), afirma que:

O estresse não é uma coisa nova. Esta alteração emocional vem acompanhando o homem nas diversas fases da sua evolução: a saída de casa em busca de alimentos para suas sobrevivência, o trabalho no campo, a revolução industrial, as guerras, as grandes conquistas nas diversas áreas, destacando-se hoje a tecnológica. [...] Se pegarmos a história da evolução do homem, veremos que, por viver em habitat natural, ficava exposto a grandes perigos nas selvas. Quando se via diante de situações que ameaçavam sua vida, entrava em estado de alerta, onde aparecia o medo, sentimento aprendido. Neste momento, naturalmente toda sua musculatura se contraía, seu coração pulsava mais forte, caracterizando um estado de tensão. Caso estes momentos fossem sucessivos, certamente se instalaria um quadro de estresse.

Figura 01 - Síndrome de adaptação geral

O conceito de estresse foi desenvolvido a partir de diferentes perspectivas de pesquisas de diversos autores. De acordo com Rio (1995), por exemplo, “são respostas específicas ou generalizadas de ajustamento que visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam o desajuste”. Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos.

O estresse é mais comum do que se imagina. A Organização das Nações Unidas (ONU) define o estresse como a doença do século 20, enquanto a Organização Mundial de Saúde (OMS) o classifica como epidemia global. A prevenção parece ser a melhor receita para combatê-lo e as fórmulas próprias o remédio ideal.

O ser humano, a cada dia, se vê diante de situações às quais precisa adaptar-se a essa preocupação excessiva, muitas vezes, leva o indivíduo a uma má qualidade de vida, gerando tensão e conseqüentemente stress, influenciando no trabalho e no seu meio ambiente.

Epstein (apud BOUCHER e BINETTE, 1996, p. 47) diz que:

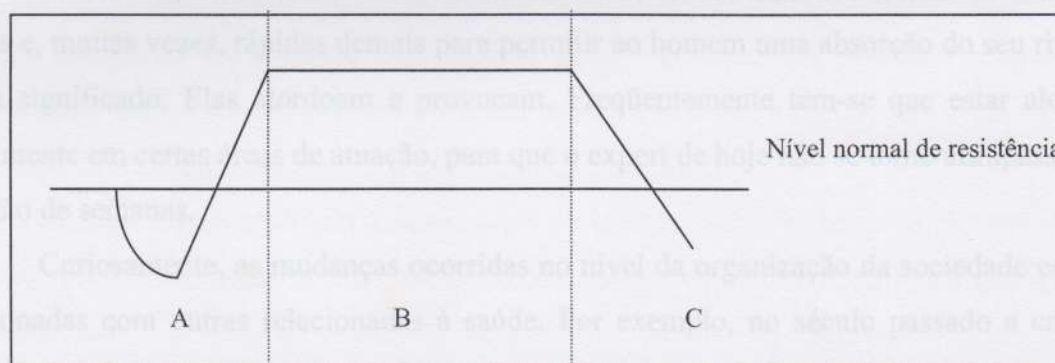
enquanto um estresse moderado contribui para enriquecer o conceito de si, um estresse intenso demais (como a ameaça à sua integridade física ou à auto-estima, a perda de objetos amados, a importância por resolver um problema ou em sobre estímulo físico ou mental) pode levar rapidamente a um desequilíbrio nas funções desse conceito.

De acordo com Robbins (1998, p. 409), “Estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado por uma oportunidade, restrição ou exigência relacionada ao que ele deseja e pela qual o resultado é percebido como sendo tanto incerto quanto importante”. O estresse não é necessariamente mau por si só. Embora o estresse seja discutido geralmente num contexto negativo, ele também tem um valor positivo.

Segundo Huffman e Vernoy (2003, p. 471), foi no ano de 1936 que o médico e pesquisador Hans Selye da Universidade de Montreal, desenvolveu a teoria da Síndrome de adaptação geral. Quando o corpo é exposto a estresse intenso e prolongado, ele passa por três fases: Durante a fase inicial, a reação de alarme (A), o corpo está num estado de baixa resistência a doenças. Se o estresse continua, o corpo passa para a fase de resistência (B), quando está num estado de alta resistência. Após exposição prolongada ao estresse, o corpo passa para a fase de exaustão (C), quando a resistência a doenças diminui, eventualmente terminando em morte.

Na figura a seguir será apresentado as três fases desenvolvidas por SEYLE (e já citadas anteriormente).

Figura 01 - Síndrome de adaptação geral



Fonte: Extraído de Huffman e Vernoy (2003, p. 471)

Fontana (apud CARVALHO, 1995), enfatiza também os desafios posicionados no conceito de Robbins (1998, p. 408) e afirma que o estresse “representa aqueles desafios que

nos excitam e nos mantêm alertas, sem as quais a vida, para muitas pessoas, seria enfadonha e, até mesmo, sem valor”.

Outro conceito relevante é citado por Carvalho (1995, p.125), que diz que o estresse é “O ponto em que o indivíduo não consegue controlar seus conflitos, gerando um excesso de energia, originando, conseqüentemente, fadiga, cansaço, tristeza, euforia, etc”.

Carvalho (1995, p.125), afirma que:

Está claro que fatores externos e internos atuam no universo do indivíduo como fatores externos, temos: seu meio ambiente, seu tipo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho, as circunstâncias em que exerce a profissão, características desse trabalho, tempo que permanece nele, tarefas que lhe são atribuídas, além dos problemas em relação à locomoção, por exemplo, tempo, tipo, qualidade, problemas ocasionais.

Quanto aos fatores internos, podemos citar a relação do indivíduo com o meio em que vive, como enfrenta as dificuldades e mudanças no trabalho, suas limitações, etc. Nesse sentido, a necessidade de controles externos pode gerar, no indivíduo, alterações no seu estado emocional. O seu modo de ver e pensar vão exercer grande influência no seu desenvolvimento pessoal e profissional. Isso pode levar o indivíduo a um desgaste emocional.

Diante dos conceitos expostos o estresse está relacionado ao estilo de vida que o indivíduo leva, por estar submetido diariamente a tensões, exigências e problemas, muitas das quais não podem ser resolvidas imediatamente. Ser confrontado constantemente, e não possuir o controle de determinadas situações.

2.1.2 O Estresse no Brasil

Segundo Moraes e Kilianek (1984), o fenômeno do estresse ocupacional pode ser avaliado. As mudanças ocorridas na sociedade moderna, são marcantes. Elas são excitantes, frenéticas e, muitas vezes, rápidas demais para permitir ao homem uma absorção do seu ritmo e do seu significado. Elas atordoam e provocam. Frequentemente tem-se que estar alerta, principalmente em certas áreas de atuação, para que o expert de hoje não se torne ultrapassado em questão de semanas.

Curiosamente, as mudanças ocorridas no nível da organização da sociedade estão correlacionadas com outras relacionadas à saúde. Por exemplo, no século passado a causa mais freqüente de morte era a infecção; hoje em dia são as doenças cardiovasculares. A hipertensão arterial é responsável por uma grande parte das mortes em decorrência de AVC (Acidente Vascular Cerebral). E mais, enquanto por anos, mais homens do que mulheres sofriam enfarte e parada cardíaca, hoje o número de mulheres acometidas por esses males

sobe assustadoramente. Um dos fatores contribuintes para a patogênese dessas doenças é inegavelmente o stress.

Ainda de acordo com Lipp (1996, p. 299), "Toda mudança que exija adaptação por parte do organismo causa um certo nível de stress". Como no Brasil essas mudanças estão ocorrendo a ritmo vertiginoso, é de se entender porque o nível de estresse da população está tão alto. Mas a causa do stress, no geral, não pode ser definida somente em função de eventos externos.

Segundo Lipp (1996, p. 300), "inúmeras dissertações de mestrado realizadas por psicólogos na Pucamp revelaram um alto nível de estresse em camadas específicas da população". Os trabalhos que estudaram o estresse ocupacional de alguns profissionais revelaram um alto nível de estresse em executivos – tanto homens, como mulheres – policiais militares, professores e bancários. No caso dos bancários Lipp (apud Silva 1992, p.300) foi surpreendente verificar a alta incidência de doenças cuja patogênese se julga envolver o stress, tais como hipertensão arterial, úlceras, problemas dermatológicos, retração de gengivas, etc. Talvez esta incidência tão marcante de doenças entre eles deva-se ao fato de que se trata de uma população que não recebe atenção regular suficiente de programas de conscientização quanto aos fatores de risco.

O estresse é uma palavra muito comum no vocabulário de hoje. Mudanças repentinas, com situação que não proporcionem segurança e estabilidade, obviamente levarão ao estresse, que se reflete não somente no nosso lado psicológico, mas, também em nossa saúde.

Segundo Moraes e Kilimnik (1994), o fenômeno do estresse ocupacional pode ser avaliado em termos de quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho; personalidade do indivíduo; "estratégias de combate" ao estresse desenvolvidas pelas pessoas; e sintomas físicos e mentais manifestos no processo. Para os autores, as duas primeiras variáveis afetam sensivelmente as duas últimas.

Muitos responsabilizam a sobrecarga de trabalho quando surge o estresse, mas hoje em dia já se tornou quase normal, profissionais que se dediquem 10, 12 horas seguidas a seu trabalho. Isso é reflexo da tendência de mercado. Muitos se vêem nessa situação, e erroneamente se entregam ao cansaço, se isolam, reclamam de sua vida agitada e se esquecem que é necessário nos dias de hoje não se influenciar pelo fantasma do estresse que nos rodeia e enfrentar os desafios com muito bom humor, pôs a diferença surge quando o profissional procura se dedicar no que faz, tenta obter reconhecimento e encontra satisfação em seu trabalho. Mas independente da satisfação que seu trabalho lhe proporcione, é possível mudar a

forma de encarar a rotina por ter em mente que é muito importante relaxar diante de situações difíceis.

2.1.3 O preço pago pelas empresas pelo estresse

Discorrendo sobre este assunto Albrecht (1990, p. 47), diz que “Os gerentes de todos os tipos de organização estão ficando cada vez mais preocupados com os custos humanos das atividades da Empresa”. A maioria dos gerentes compreende e aceita o fato de que os recursos humanos constituem a forma mais cara de capital para qualquer organização, mas estão começando agora a perceber custos crescentes causados pelo colapso humano.

Está claro agora que muitos dos problemas dos empregados que custam dinheiro, causam problemas de desempenho e prejudicam a saúde e o bem-estar dos empregados são provenientes do estresse fisiológico. O estresse aumenta, direta ou indiretamente, o custo das atividades empresariais e baixa a qualidade da vida no trabalho de um grande número de empregados.

Segundo Albrecht apud Dr. Michael Smith (1977) “Outras ocupações que provocam estresse, são as que exigem o contato com clientes angustiados, e os trabalhos nos quais o empregado sente um alto nível de obrigação, mas não sente que tem o controle necessário para satisfazer as expectativas”.

O estresse afeta até certo ponto todos os empregados e uns mais que os outros. Além dos estresses experimentados pelo indivíduo em sua vida particular, o próprio trabalho pode induzir a certos níveis de estresse “estrutural” que aproximem o empregado do ponto de perigo. Nesse ponto, basta um fato ou problema precipitado para a pessoa ultrapassar seus limites de adaptação, e ela simplesmente entra em colapso.

Correlacionando os conceitos de estresse, o que todos eles representam em comum, e do ponto de vista do qual compartilha-se, é que, independente da nomenclatura dada (efeito, sintoma, conseqüências, reação), o estresse se manifesta de forma fisiológica e psicológica num indivíduo, em face das adaptações à essas mudanças no seu cotidiano.

2.1.4 O Estresse entre Executivos e Empresários Brasileiros

Ainda de acordo com Lipp (1996, p. 301), “Somente alguns, entre os mais capazes, alcançam os poucos cargos disponíveis na pirâmide empresarial. A fim de chegar até a cúpula e lá se manter, o executivo necessita palmilhar um caminho repleto de pressões que criam estresse quase diário”.

Eliminar totalmente o estresse do executivo é impossível, principalmente em um país onde a política econômica e as condições socioculturais existentes são fontes poderosas de estresse contínuo. A reação que o ser humano tem a fatores estressantes é na realidade, de grande valor, pois visa à sua autopreservação. Séculos atrás o homem tinha como fonte principal de estresse, não a burocracia de hoje, mas outras situações que ameaçavam sua vida.

Se o agente estressor que o executivo experimente hoje fosse semelhante aos animais selvagens presentes na vida dos nossos antepassados, a reação de alerta seria realmente indispensável para a preservação da vida, porém o tigre selvagem de ontem deu lugar à competição, às reuniões e à burocracia de hoje. Para enfrentar os estressadores modernos, estas reações automáticas, herdadas de há muito, são, até certo ponto, desnecessárias. Quando o ser humano, moldado pela sociedade atual, não se deixa levar pelas reações físicas geradas pela adrenalina e não sabe dar vazão a elas de modo adequado, ele entra estado de desequilíbrio bioquímico que pode gerar uma série de doenças graves.

De conformidade ainda Albrecht (1990, p. 8), “reconhece perfeitamente que o gerente, o executivo e o empregado são, antes de mais nada, seres humanos, tão suscetíveis quanto qualquer outra pessoa aos efeitos prejudiciais da angústia”.

2.2 O ESTRESSE; SUAS CAUSAS, CONSEQUÊNCIAS E SEUS SINTOMAS

2.2.1 Causas do estresse

Conforme Huffman e Vernoy (2003, p. 465), “Apesar de o estresse fazer parte de nossas vidas, algumas coisas causam mais estresse que outras. As causas mais importantes de estresse são mudanças de vida, estresse crônico, aborrecimentos, frustrações e conflitos”.

Figura 02 As causas do estresse estão relacionadas ao cotidiano de cada um e ao excesso de informações que a vida moderna vem despejando através dos veículos de comunicação. Logo, o organismo é preparado para se defender de certos ataques, ou seja, diante de situações ameaçadoras, mas se a situação tiver repetições constantes, a tensão vai se acumulando e as pessoas apresentam sintomas do stress.

As pressões do dia-a-dia tais como: problemas financeiros, problemas familiares, violência urbana, problemas no trânsito, mau relacionamento com colegas de trabalho ou chefes, funcionam também como fatores estressores. Portanto é de grande abrangência o contexto da vida moderna em que se pode afirmar como potencialmente favorável as causas de stress, pois em quase todas as dimensões da existência do indivíduo pode-se encontrar fator estressante.

Segundo Carvalho (1995, p. 133), "Dentre os principais fatores que podem levar o indivíduo ao estresse estão: Instabilidade no trabalho; Problemas financeiros; Carga excessiva de trabalho e Pressões psicológicas".

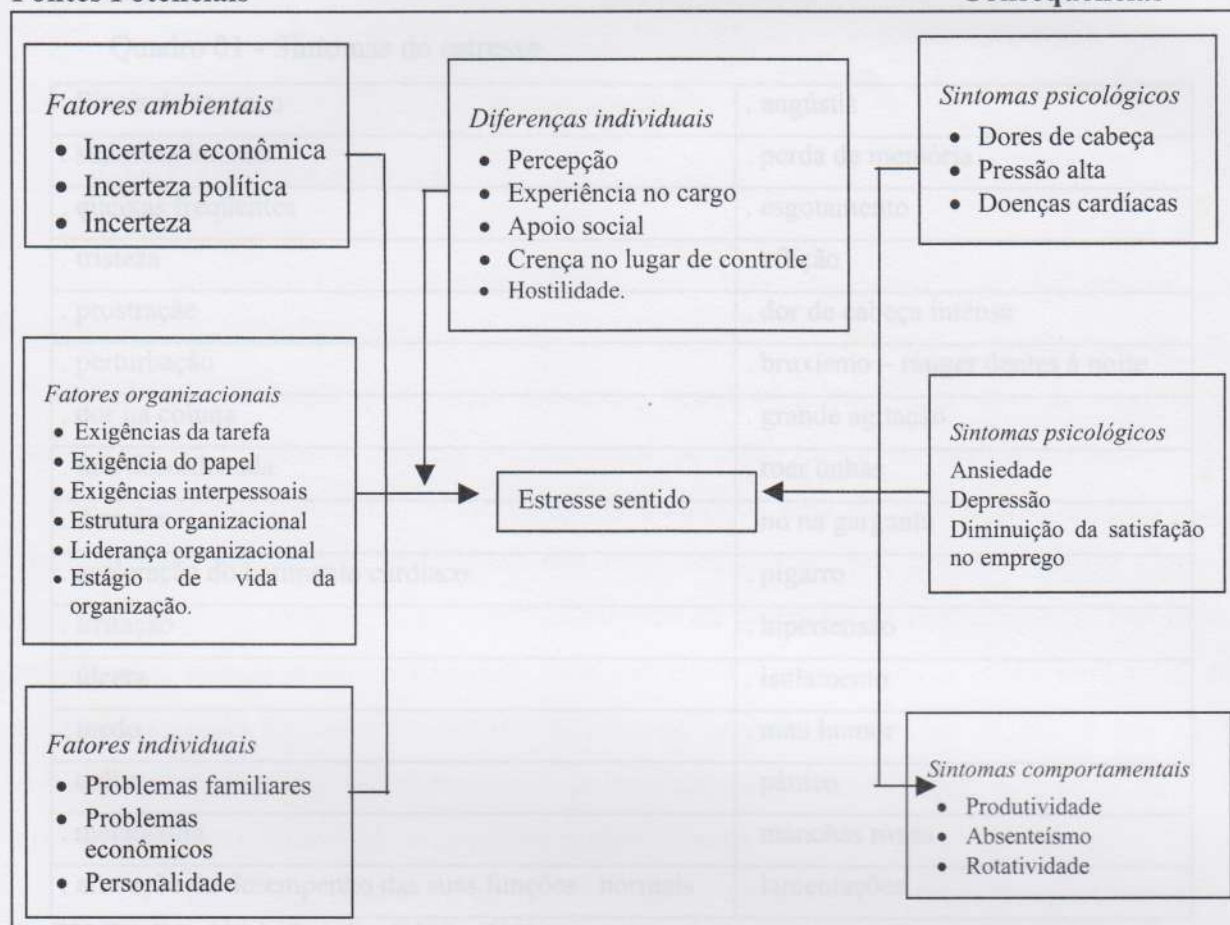
2.2.2 Consequências do estresse

De acordo com Carvalho (1998, p.136), "Os distúrbios causados pelo estresse, devido a um desgaste emocional, podem trazer consequências graves para o indivíduo, se ele, uma vez consciente das alterações ocorridas no seu organismo, não tomar iniciativa para controlar os agentes estressores".

No entanto, cotidianamente estamos expostos a situações que acarretam respostas químicas, físicas e psíquicas na tentativa de adaptação a um fato novo. As reações aos fatores estressores são basicamente tentativas de adaptação a um evento que trouxe alterações transitórias. Então, a intensidade do estressor, aliada ao seu tempo de duração e à capacidade ou incapacidade do organismo de reagir a este evento podem trazer consequências patológicas ao indivíduo, quais sejam: o sistema imunológico enfraquece, o corpo fica vulnerável a vírus e infecções; Um hormônio (CORTISOL) intoxica as células do cérebro, Isso leva à fadiga, à ansiedade e pode estimular a depressão; A pressão alta causa danos às veias e às artérias; privado da circulação sanguínea normal, o intestino fica sujeito à úlceras.

Para Robbins (1998, p.409-411), "as causas e consequências tem influência de fatores ambientais, organizacionais e individuais". Para melhorar a apresentação e visualização, a figura mostra as três categorias.

Figura 02 - Um modelo de estresse

Fontes Potenciais**Consequências**

FONTE: Extraído de Robbins (1998, p. 411)

2.2.3 Sintomas do estresse

Segundo Carvalho (1995, p. 129) as pessoas podem apresentar seus sintomas relacionados ao estresse de forma diferenciada; algumas manifestam poucos sintomas e outras mais. A vulnerabilidade psicológica varia, conseqüentemente, de acordo com a estrutura psíquica de cada indivíduo.

Entre os principais sintomas do estresse, destacam-se:

Quadro 01 - Sintomas do estresse

. Sinais de cansaço	. angústia
. sudorese intensa	. perda de memória
. queixas freqüentes	. esgotamento
. tristeza	. aflição
. prostração	. dor de cabeça intensa
. perturbação	. bruxismo – ranger dentes à noite
. dor na coluna	. grande agitação
. fala desordenada	. roer unhas
. diarreia	. nó na garganta
. aceleração do batimento cardíaco	. pigarro
. irritação	. hipertensão
. úlcera	. isolamento
. medo	. mau humor
. colite	. pânico
. melancolia	. manchas roxas
. alteração do desempenho das suas funções normais	. lamentações

FONTE: Extraído de Carvalho (1995, p.130)

Robbins (1998, p.413) afirma que o “estresse apresenta-se de várias maneiras. Por exemplo, um indivíduo que está passando por um alto nível de estresse pode desenvolver hipertensão, úlceras, irritabilidade, dificuldade em tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes similares”. E descreve o sintoma em três categorias gerais: Sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamentais.

- a) **SINTOMAS FISIOLÓGICOS** – A maior parte do interesse inicial no estresse foi dirigida a sintomas fisiológicos. Isto se devia predominantemente ao fato de o tópico ser pesquisado por especialistas das ciências de saúde e médicas. Estas pesquisas levaram à conclusão de que o estresse podia criar mudanças no metabolismo, aumentar os ritmos cardíaco e respiratório, aumentar a pressão sanguínea, causar dores de cabeça e induzir a ataques do coração.
- b) **SINTOMAS PSICOLÓGICOS** – O estresse pode causar insatisfação. O estresse relacionado ao trabalho pode causar insatisfação relacionada ao emprego. 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, tédio e procrastinação.

- c) **SINTOMAS COMPORTAMENTAIS** – Sintomas comportamentalmente relacionados com o estresse incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, assim como mudanças nos hábitos de alimentação, aumento do consumo de cigarros ou álcool, fala rápida, inquietação e problemas do sono.

2.2.4 O que é um estressor

Conforme Lipp e Rocha (1996, p. 64) “Um estressor é qualquer evento que amedronte, confunda ou excite a pessoa”. Um evento positivo como o nascimento de um filho, ou uma promoção, pode gerar estresse e desencadear toda uma série de reações do sistema nervoso, como se fossem eventos ruins. A razão tem a ver com a necessidade de adaptação que nos é exigida em momentos de mudanças, seja ela para melhor ou para pior. Deste modo, uma promoção, embora nos traga muitas alegrias, sempre envolve alguma mudança, seja ela financeira, de responsabilidade ou de cargo. O nascimento de um filho, mesmo que seja algo muito desejado, também muda a nossa vida e exige uma série de adaptações. Toda mudança requer um esforço do organismo para se adaptar a sua nova realidade. Este esforço é interpretado pelo organismo, mesmo que a pessoa não se conscientize disto, como uma luta que ele precisa travar.

Felizmente, tudo que é aprendido pode ser desaprendido, de modo que também se pode aprender a dar interpretações menos estressantes a uma série de problemas que se tem na vida. Quando se consegue fazer isto, em geral, nosso nível de estresse passar a ser infinitamente menor. Lembre-se que o ideal não é eliminar o estresse completamente, pois ele ocorre em todo mundo e é até necessário para se ter uma vida normal.

2.2.5 Estressores: A noção e eventos geradores de stress

Segundo Lipp (1996, p. 20), “Tudo que cause uma quebra de homeostase interna, que exija alguma adaptação pode ser chamado de estressor”. Deste modo, a adaptação exigida de uma pessoa quando ela é promovida ou quando se envolve em um acidente, gera desgaste e pode ser considerado um processo de stress. O fato que desencadeou tal processo é considerado um estressor, mesmo que seja de natureza benigna ou até muito positiva.

Deste modo, mudar de residência, mesmo que para um local melhor, ou contrair matrimônio, fatos que envolvem adaptação a mudanças, constituem-se em estressores

importantes porque a pessoa necessitará despendar energia adaptativa para poder lidar com estes eventos. Existem situações e eventos que são intrinsecamente estressantes, como o frio, a fome e a dor. Esses estressores, chamados de “biogênicos”, não dependem tanto de interpretação e atuam no desenvolvimento do estresse automaticamente.

De acordo com Lipp (1996, p. 21), é necessário distinguir entre estressores externos e internos.

“Os primeiros são eventos externos ou condições externas que afetam o organismo. Eles independem, muitas vezes, do mundo interno da pessoa, tais como mudança de chefia, mudanças políticas no país, acidentes e qualquer outra situação que ocorra fora do corpo e da mente da pessoa. Já os estressores internos são determinados completamente pelo próprio indivíduo, constituem-se do modo de ser da pessoa, se ela é ansiosa, se ela é tímida ou depressiva ou se tem uma neurose”.

2.2.6 Estresse: A doença do século XX

Segundo Albrecht (1990, p. 11), “Surgiu uma doença nova e estranha na vida dos americanos e dos povos de outros países altamente industrializados”. Os sintomas vão desde os ligeiros incômodos até a morte, desde as dores de cabeça até os ataques cardíacos, da indigestão ao colapso, da fadiga à alta pressão arterial e o colapso dos órgãos, da dermatite às úlceras hemorrágicas. Essa doença está tendo um elevado custo em termos de saúde e bem-estar emocional humanos. Não é, de fato, uma doença propriamente dita, mas uma condição de descontrole de uma função fisiológica normal do corpo humano, ou seja, estresse.

Embora o estresse como processo químico do corpo seja uma manifestação normal da adaptação do corpo às exigências de seu meio ambiente e possa ser causado por estressantes físicos, como ferimentos graves ou invasões de bactérias, quase todo estresse crônico é proveniente da ansiedade. A apreensão, o conflito, as aglomerações humanas, os transtornos da vida das pessoas, a mudança rápida e inexorável e as pressões do trabalho para se ganhar a vida estão provocando nas pessoas níveis de estresse que ameaçam sua saúde e sem bem-estar.

2.2.7 O Estresse está matando as pessoas

A maioria dos pesquisadores na área da medicina acredita hoje que a reação química do estresse no corpo humano seja um fator causador de quase todos os colapsos de saúde atuais e que esteja pelo menos associada a muitos outros distúrbios.

Segundo Albrecht (1990, p.38), “Algumas pesquisas bem fundamentadas associam hoje os ataques cardíacos ao estresse”. Outros fatores como a hereditariedade, a alimentação, o excesso de peso e o fumo também desempenham seu papel. Não obstante, muitos pesquisadores acham que o estresse crônico e não aliviado é o fator básico dos ataques cardíacos e de outras graves doenças cardiovasculares.

Outra doença claramente associada ao estresse é a hipertensão, ou pressão arterial alta. Na maioria dos casos, esta moléstia não tem qualquer base orgânica direta – simplesmente aparece. Quase todos os casos de hipertensão são os que médicos chamam de “hipertensão essencial”, o que quer dizer que não resultam de qualquer disfunção que possa ser corrigida pela medicina. Embora outros fatores como o excesso de peso, a alimentação e o fumo certamente desempenham seu papel, muitos pesquisadores hoje acreditam que a tensão seja a causa básica da hipertensão.

2.2.8 Tipos de Personalidade

A personalidade do indivíduo também age sobre a possibilidade de aparecimento de sintomas físicos e mentais atribuídos ao estresse. Em uma mesma situação, as pessoas podem agir de formas diferenciadas devido a características peculiares de suas personalidades. Neste sentido, Huffman e Vernoy (2003, p.475) “Os efeitos do estresse podem ser amplificados se um indivíduo tende a ser exigente, competitivo, ambicioso, impaciente e hostil”. Pessoas com personalidade Tipo A, estão mais propensas ao stress, que compreende pessoas impacientes, apressadas, competitivas, ansiosas, perfeccionistas, que levam a vida em ritmo acelerado, e sentem-se culpadas quando descansam ou relaxam; e personalidade Tipo B, referente a indivíduos que não sentem necessidade de impressionar terceiros, que são capazes de trabalhar sem agitação, relaxam sem sentimento de culpa, e não padecem de impaciência ou do senso de urgência, sendo assim, menos propensos ao estresse. Ou seja, tem uma atitude despreocupada, calma e relaxada em relação à vida.

2.2.9 Como o estresse afeta o comportamento

Segundo Albrecht (1990, p. 41),

Embora o estresse como processo físico e químico dentro do corpo seja inteiramente normal para o funcionamento de nosso organismo de criaturas vivas, o indivíduo experimenta um incômodo tangível quando a reação ao estresse continua “ligada” em níveis elevados durante muito tempo.

Todavia, se a pessoa não tiver meios de escapar, se a situação for um dilema insolúvel e duradouro, se a carga de estresse continuar sem alívio algum durante muito tempo, a pessoa buscará automaticamente quaisquer formas de alívio do estresse que possa, existir.

As formas mais populares de fuga ao estresse são as seguintes: Bebidas alcoólicas; Comer demais ou com frequência, especialmente doces; Fumar; Beber café, bebidas à base de cola ou outras de alto teor de cafeína; Consumir maconha, drogas fortes ou tomar pílulas que alterem o estado da mente; Tomar remédios de receita como tranquilizantes e pílulas analgésicas; Tomar remédios cuja venda é restrita para suprimir sintomas específicos; Tomar pílulas para dormir; Fuga psicológica, robotização do comportamento; comportamento autodestrutivo; Gritar com os outros, descarregar a ansiedade e a raiva nos outros.

De acordo com Albrecht (1990, p. 43). “Só algumas formas conscientemente selecionadas de se evitar o estresse têm o potencial de reduzir construtivamente o estresse. Uma delas é aprender a relaxar o corpo, baixando a reação ao estresse a níveis suportáveis”.

Outra é reesquematizando a situação de pressão ou simplesmente se afastando fisicamente dela o tempo suficiente para relaxar, soltar-se e conseguir um estado de espírito tranquilo.

2.3 QUALIDADE DE VIDA, SATISFAÇÃO E ESTRESSE

A qualidade de vida no trabalho (QVT), foi criada por Trist apud Rodrigues (2000, p. 75), e colaboradores na década de 50, que diz que, “é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento”. Do ponto de vista de Nadler e Lawer (apud Rodrigues, 2000. p. 75) a QVT “é a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e a satisfação do indivíduo”.

Sem a pretensão de esgotar toda a conceituação da QVT, apresenta-se o conceito de Albuquerque e França (1998) para quem “a QVT é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano” na realização do seu ofício. Com base nas posições dos diversos autores pesquisados percebe-se que as condições que melhorariam a QVT são abordadas de forma a contemplarem, (quando não coincidentes) os seguintes aspectos: salário adequado e satisfatório; segurança e saúde no trabalho (condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho); desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas de crescimento profissional; crescimento profissional com espaço para o desenvolvimento das potencialidades do trabalhador; integração social e senso comunitário dentro das organizações; respeito à individualidade de cada trabalhador; tratamento justo; e espaço de vida no trabalho e fora dele.

Detoni (apud Rodrigues, 1999, p.76) afirma que são muitas as interpretações para QVT. Elas passam pelo foco médico com o diagnóstico de doenças do indivíduo, até a exigência de elementos estruturais para o desenvolvimento de uma atividade produtiva. Embora tenha sido uma preocupação do ser humano muito remota, a idéia “sempre esteve voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Todas as pessoas possuem a necessidade de sentir-se importantes, reconhecidas em seu meio. Essas necessidades são apresentadas de forma ampla por Trewatha e Newport (apud Rodrigues 2000, p.40), categorizadas como fisiológicas, psicológicas e sociológicas. Já Maslow (apud Rodrigues 2000, p.40), diz que “as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, ou seja, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente”.

Observa-se, nas diversas conceituações de qualidade de vida no trabalho, várias dimensões, entre as quais se pode citar a reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho; a formação de equipes de trabalho semi-autônomas ou autogerenciais; e a melhoria do meio ambiente organizacional (Fernandes, 1988). Cabe também ressaltar que as definições de QVT são muitas, porém a satisfação e anseios dos trabalhadores são ponto essencial para um programa de qualidade de vida alcançar sucesso. Rocha (apud Corrêa, 1991, p. 249), diz que “a qualidade de vida no trabalho é um fenômeno complexo, com muitas facetas”.

A adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

Qualidade de vida no trabalho para Albuquerque (1995), só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas conseqüências na saúde das pessoas e da organização. É uma evolução da qualidade total. O esforço que tem que se desenvolver é de conscientização e preparação para uma postura de qualidade em todos os sentidos. Significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional.

Um dos problemas mais comuns que afeta a qualidade de vida das pessoas nas empresas é a sobrecarga de trabalho, muitas vezes, a cultura da empresa é baseada em uma estrutura rígida, formal, que impede o relacionamento mais próximo entre as pessoas. A competição interna também contribui para a queda da qualidade de vida nas empresas, pois o ambiente torna-se pesado.

Para melhorar a qualidade de vida no trabalho, é preciso que as pessoas aprendam a respeitar seus limites pessoais. Por exemplo, encerrar o expediente no horário estipulado, tirar férias, evitar assumir compromissos de trabalho nos fins de semana, aprender a dizer não e dedicar mais tempo à família, são atitudes que contribuem para esse objetivo.

O indivíduo é o ponto central de uma administração que pretenda garantir a qualidade de vida das pessoas, lembrando que esse indivíduo deve ter responsabilidade pessoal no trabalho, mas a empresa deve proporcionar-lhe um ambiente agradável.

Às vezes, para melhorar a qualidade de vida das pessoas na empresa é preciso estabelecer programas educativos, de treinamento e capacitação, pois muitas pessoas não sabem gerenciar seu próprio dia-a-dia e, para aprender, precisam se conhecer melhor. Há grupos com comportamentos de risco (fumam, bebem em excesso, não cuidam da alimentação, têm uma vida sedentária), que tornam-se por isso, mais propensos a ter problemas de saúde. Nesses grupos estão também pessoas com baixa auto-estima e vida social insatisfatória, que por isso mesmo não têm boa qualidade de vida.

São necessários auto-avaliação, feedback, pelo menos uma vez por ano para

avaliar como o trabalhador se sente em relação ao ambiente de trabalho, e também em relação ao próprio trabalho.

2.3.1 Considerações Importantes

A Qualidade de Vida é um termo de fundamental importância para o ser humano, por ser necessária para a satisfação do mesmo, como também para o sucesso da organização, pois é através da melhoria contínua da qualidade pessoal que o indivíduo desenvolve suas atividades profissionais.

A QVT sempre esteve voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa.

Segundo Chiavenato (1999), estar satisfeito é estar em equilíbrio. Para se obter um nível de equilíbrio psicológico, todo indivíduo passa pelo ciclo motivacional.

Quando o comportamento ou ação do indivíduo encontra uma barreira, esta gera frustração, que por sua vez reflete em: desorganização do comportamento; agressividade; reações emocionais e alienação e apatia.

Se o indivíduo estiver constantemente frustrado, ele repassa para a sociedade toda essa arrogância, afetando com isto a imagem da instituição. Para se obter um nível de equilíbrio psicológico, todo indivíduo passa pelo ciclo motivacional. Portanto, satisfação está relacionada diretamente com motivação.

Motivação pode ser externa e interna. Sendo externa a remuneração, as condições de trabalho (iluminação, equipamentos, etc); e interna a valorização e o reconhecimento profissional.

Segundo Terra (2000), "deveria se investir em capacitação para a criatividade nas organizações". A criatividade estaria muito relacionada aos aspectos motivacionais: o que realmente distingue as pessoas criativas é uma motivação intrínseca para o trabalho; são pessoas que trabalham duro, preferem definir seu próprio caminho, lutam para ser originais e mostram grande flexibilidade na resolução de problemas. As pessoas criativas se caracterizam, principalmente, por: enorme motivação para o trabalho e para a ação, grande habilidade para analisar e simplificar um problema, capacidade de transferir conceitos de um campo para outro.

Cabe lembrar que num ambiente heterogêneo em que trabalhamos, não existem

indivíduos que estejam sempre motivados nem tarefas igualmente motivadoras para todos. Os administradores devem atuar sobre os fatores externos, cuidando para que não surjam insatisfações que podem levar à desmotivação. O trabalho deverá ser provido de significado para provocar vontade de realizá-lo. Outra ferramenta que pode ser utilizada é a reorganização das tarefas para aumentar o significado do trabalho para aquele que o realiza.

O primeiro passo para definir um programa de qualidade de vida dentro da empresa é fazer um diagnóstico da situação para detectar o nível de qualidade existente. A empresa deve estabelecer seus objetivos (aumento da produtividade, ganhos de imagem etc.) e daí definir o que será atacado primeiro: o nível de estresse, ou a falta de motivação. A partir dessas definições, podem ser estabelecidas prioridades.

Tendo em vista que a pesquisa pretende identificar o nível de estresse na população estudada, o conceito dos autores mencionados, apresenta a pesquisa exploratória-descritiva como a mais indicada para alcançar este objetivo.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

De acordo com Vergara (1998, p. 43), universo "é um conjunto de elementos (empresas, produtos, países), que possuem as características que serão objeto de estudo". Por sua vez, amostra "é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade".

Tomando-se por base o que foi citado, o universo do trabalho é composto por 30 funcionários que trabalham no Setor de Atendimento e é uma pesquisa censitária.

3.3 COLETA DE DADOS

Segundo Vergara (1998, p. 52), na coleta de dados "o leitor deve ser informado sobre como você pretende obter os dados de que precisa para responder ao problema".

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (1999, p. 87), pesquisas exploratórias-descritivas “são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno”.

Para Vergara (1998, p. 45), a pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses e a pesquisa descritiva, “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”. Desta forma, o tipo de pesquisa escolhida para abordar a delimitação do problema foi a pesquisa exploratória-descritiva. Exploratória porque, verificou-se poucos estudos que abordassem o estresse em funcionários de bancos. Descritiva, porque visa descrever as percepções e expectativas dos bancários da Caixa Econômica Federal.

Tendo em vista que a pesquisa pretende identificar o nível de estresse na população estudada, o conceito dos autores mencionados, apresenta a pesquisa exploratória-descritiva como a mais indicada para alcançar este objetivo.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

De acordo com Vergara (1998, p. 43), universo “é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas), que possuem as características que serão objeto de estudo”. Por sua vez, amostra “é uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade”.

Tomando-se por base o que foi citado, o universo do trabalho é composto por 30 funcionários que trabalham no Setor de Atendimento e é uma pesquisa censitária.

3.3 COLETA DE DADOS

Segundo Vergara (1998, p. 52), na coleta de dados “o leitor deve ser informado sobre como você pretende obter os dados de que precisa para responder ao problema”.

Para Marconi e Lakatos (1999, p. 34), é nesta etapa da pesquisa que “se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos”.

Portanto, os dados foram coletados através de aplicação de questionário semi-estruturado aos bancários da Caixa Econômica Federal.

A partir desses conceitos, a pesquisa foi realizada através da aplicação de um questionário, composto pelos dados pessoais, baseado num modelo internacional do centro Acadêmico de Pesquisas do Sweet Briar College, EUA, disponível em (www.sitededicas.com.br), com 9 questões fechadas e apenas uma questão aberta. Fez-se algumas adaptações para a elaboração dos dados, para assim fornecer os dados necessários.

Para explicar o instrumento de pesquisa Marconi e Lakatos (1999, p. 100), definem questionário como “um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Já Vergara (1998, p. 52), diz que, o questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito”.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Tratamento de dados, segundo Vergara (1998, p.56-57), “refere-se àquela seção na qual se explicita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando porque tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto”.

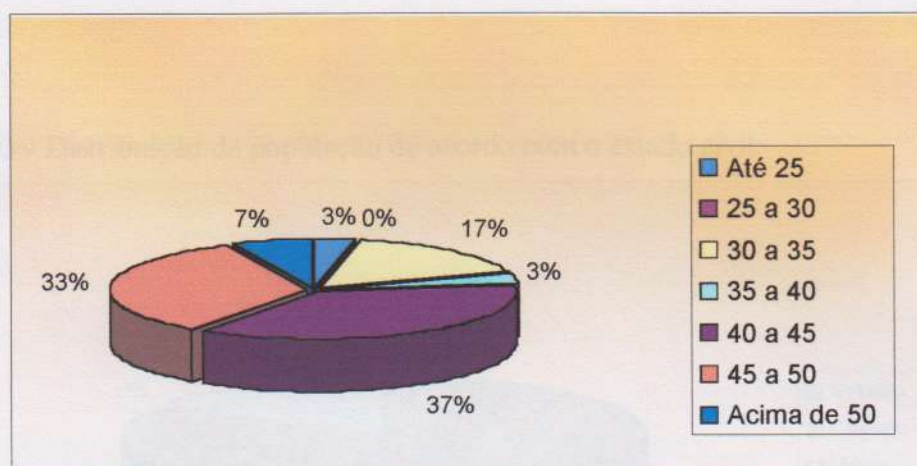
Desta forma, os dados quantitativos foram levantados através da aplicação do questionário, organizados, tabulados e apresentados na forma gráfica utilizando-se dos programas computacionais Word e Excel. Em seguida, os gráficos foram analisados e interpretados conforme a resposta dos entrevistados. Já os dados qualitativos relacionados com a questão aberta, contribuíram para conhecermos os fatores estressores neste local de trabalho.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO ESTUDADA

Com o objetivo de oferecer informações dos dados coletados no total de elementos da população, foi realizada uma análise descritiva dos dados quantitativos, como também uma descrição qualitativa dos possíveis fatores de estresse encontrado nesta população estudada, através dos gráficos de número 1 até o número 13.

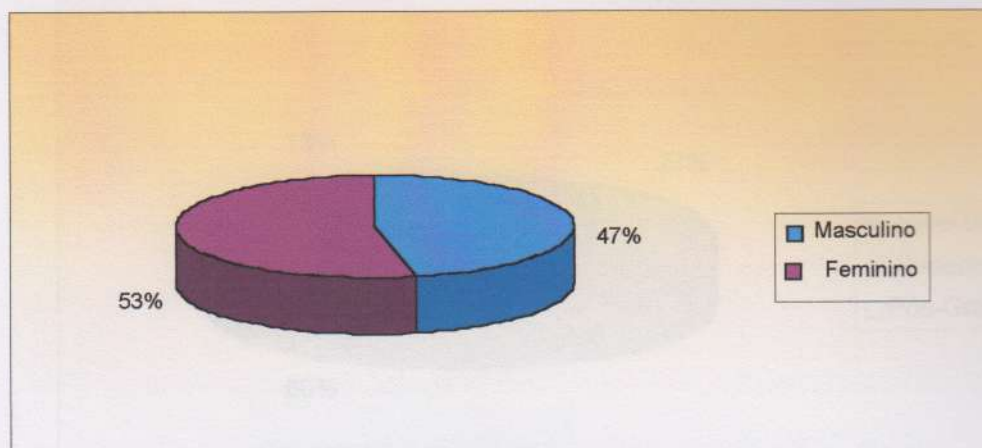
Gráfico 01 - Distribuição da população de acordo com a faixa etária.



FONTE: Dados coletados na Agencia Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

Com relação a faixa etária dos entrevistados, observa-se que a maioria, ou seja, 37% está incluída numa faixa etária entre 40 a 45 anos.

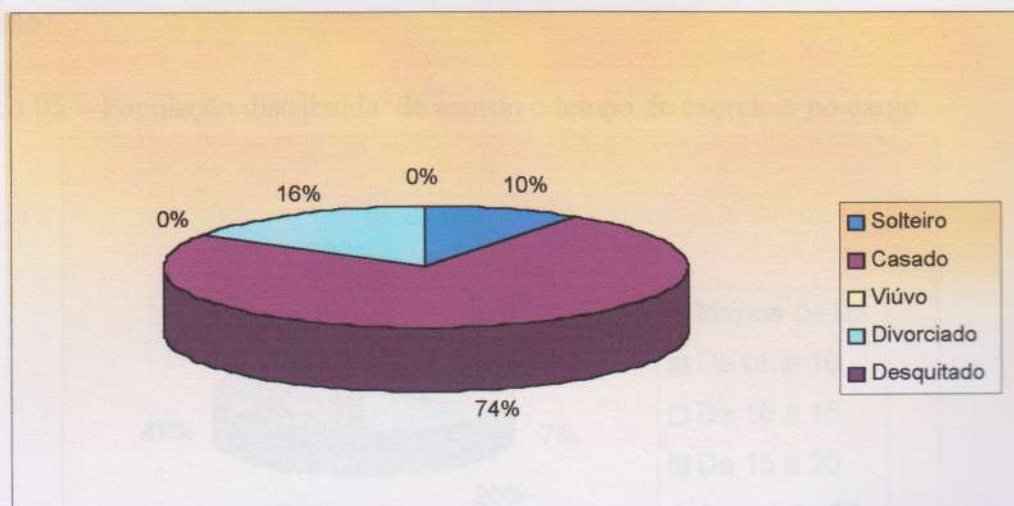
Gráfico 02 - Distribuição da população de acordo com o sexo.



FONTE: Dados coletados na Agência Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

O gráfico 02 apresenta que 53% dos entrevistados são do sexo feminino e 47% é do sexo masculino, quebrando o paradigma que bancário é profissão masculina.

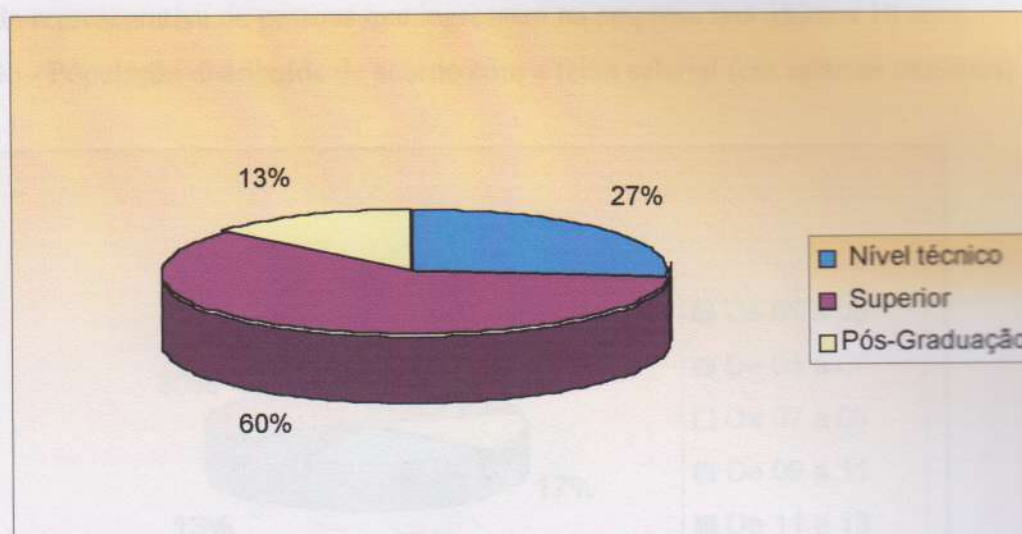
Gráfico 03 - Distribuição da população de acordo com o estado civil



FONTE: Dados coletados na Agência Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

Em relação ao estado civil dos entrevistados, os dados revelam que 74% da população é casada, 10% solteira e 16% divorciada.

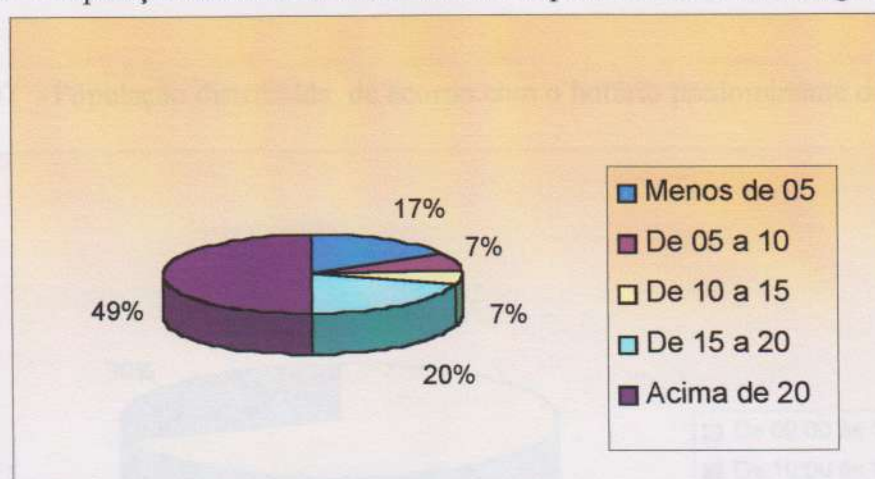
Gráfico 04 - População distribuída de acordo com a escolaridade



FONTE: Dados coletados na Agência Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 04, verifica-se que 60% da população estudada possui o 3º grau completo, 13% possui pós-graduação e 27% o 2º grau completo. Existe um requisito estabelecido pela empresa para a participação dos concursos onde a escolaridade mínima exigida é o segundo grau completo, o Curso Superior é procurado pela maioria, após ingresso, como forma de ascensão.

Gráfico 05 - População distribuída de acordo o tempo de exercício no cargo.

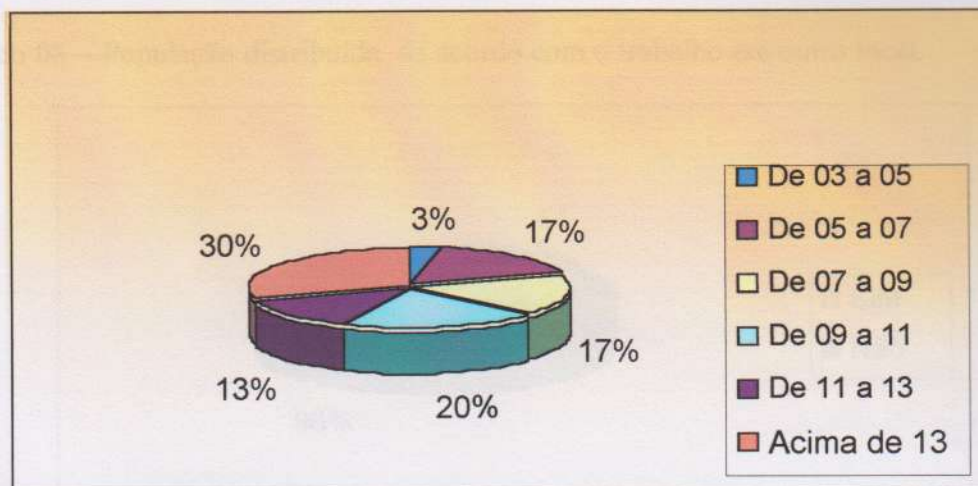


FONTE: Dados coletados na Agência Potiguar pela pesquisadora em julho/2004.

No gráfico 05, observa-se que 49% da população estudada possui um tempo de exercício no cargo acima de 20 anos; 20% de 15 a 20 anos, 7% de 10 a 15 anos; 7% de 05 a 10 anos e 17% menos de 05 anos. Conclui-se com análise destes dados que os consecutivos

planos de demissão voluntária provocam a abertura de concursos e com isso temos uma quantidade representativa de pessoas que ingressam na empresa nos últimos 10 anos.

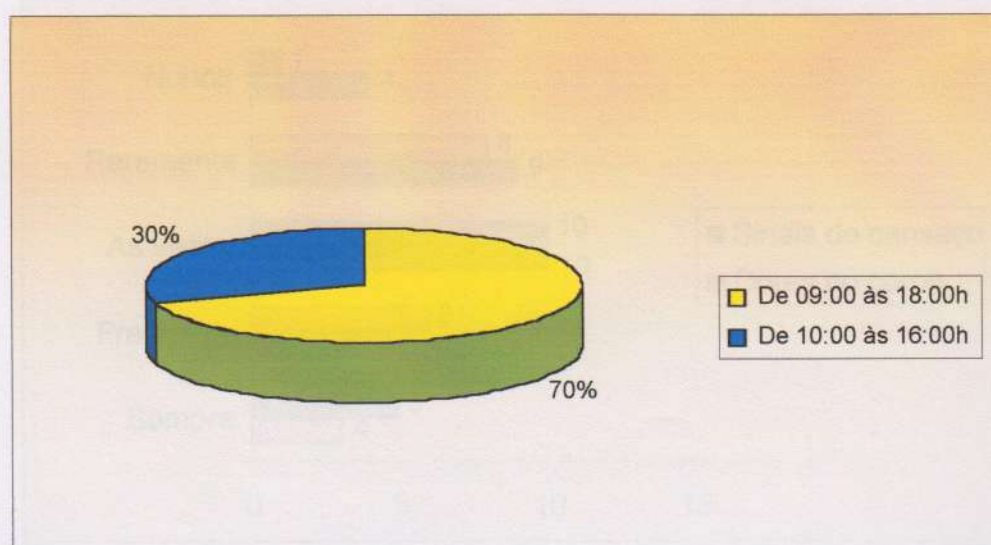
Gráfico 06 - População distribuída de acordo com a faixa salarial (em salários mínimos)



FONTE: Dados coletados na Agencia Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

O gráfico 06, mostra que 30% da população estudada ganha acima de 13 salários mínimos. Essa faixa salarial que a maioria da população possui é devido as funções de Gerência, Supervisão e de Caixa Executivo. 20% de 09 a 11 sm; 13% de 11 a 13 sm; 17% de 07 a 09 sm; 17% de 05 a 07 sm, e 3% de 03 a sm.

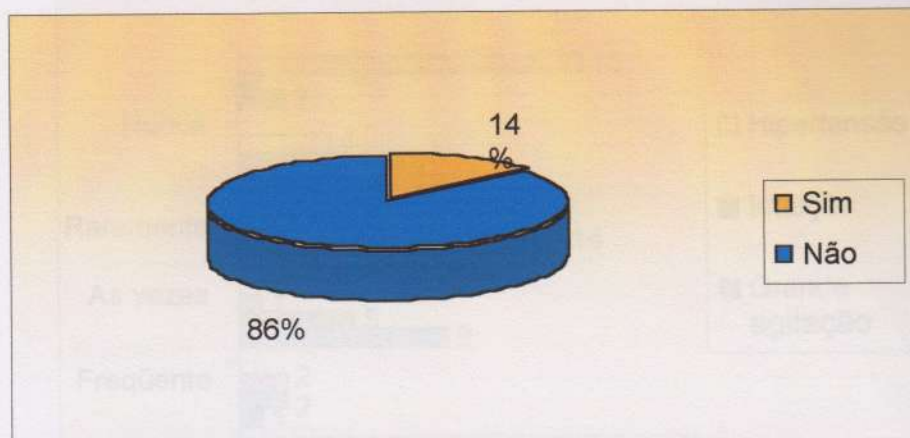
Gráfico 07 - População distribuída de acordo com o horário predominante do trabalho.



FONTE: Dados coletados na Agencia Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 07, verificou-se que 70% da população estudada, trabalha no horário bancário que compreende das 9:00 às 18:00 horas (com função de confiança) e 30% das 10:00 às 16:00 horas (sem função de confiança).

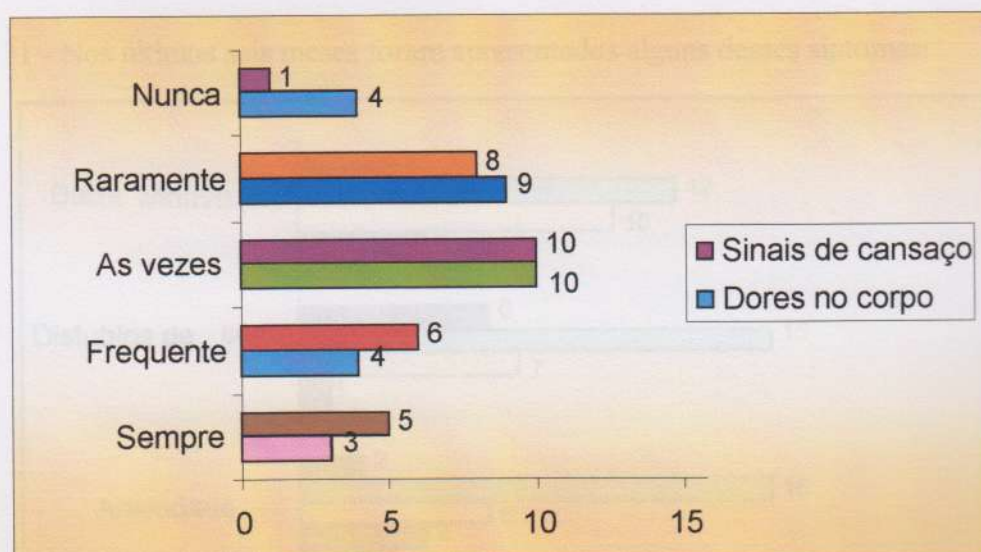
Gráfico 08 - População distribuída de acordo com o trabalho em outro local.



FONTE: Dados coletados na Agencia Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 08, analisando a distribuição da população que trabalha ou não fora do Banco, constatou-se que apenas 14% trabalha fora do banco. Enquanto que 86% só trabalha no Banco. Essa diferença se justifica pelo fato dos Bancários se dedicarem totalmente ao Banco.

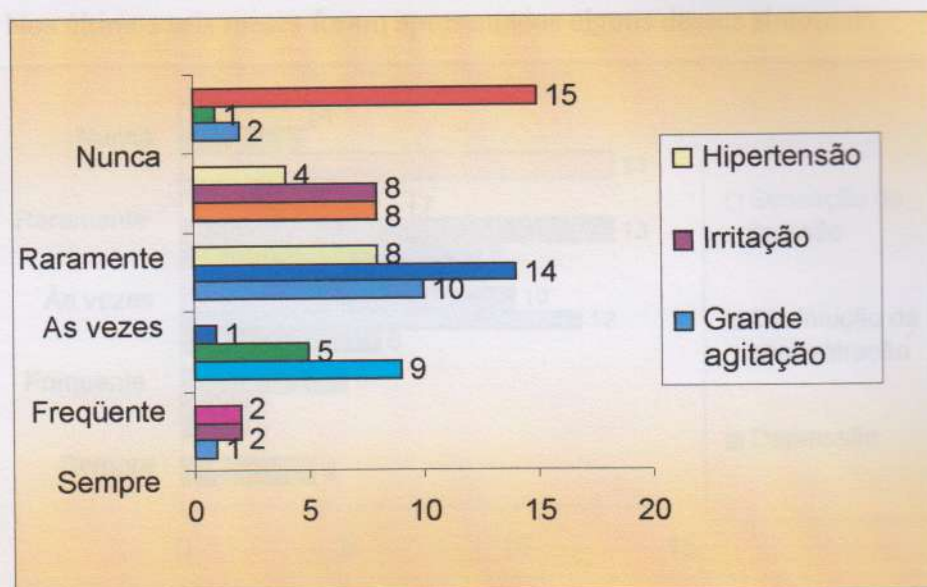
Gráfico 09 - Nos últimos seis meses foram apresentados alguns desses sintomas:



FONTE: Dados coletados na Agencia Potiguar pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 09, Observa-se que freqüente e as vezes, a população estudada apresenta os sintomas físicos de sinais de cansaço e dores no corpo, considerado moderado e suportável com o nível de estresse.

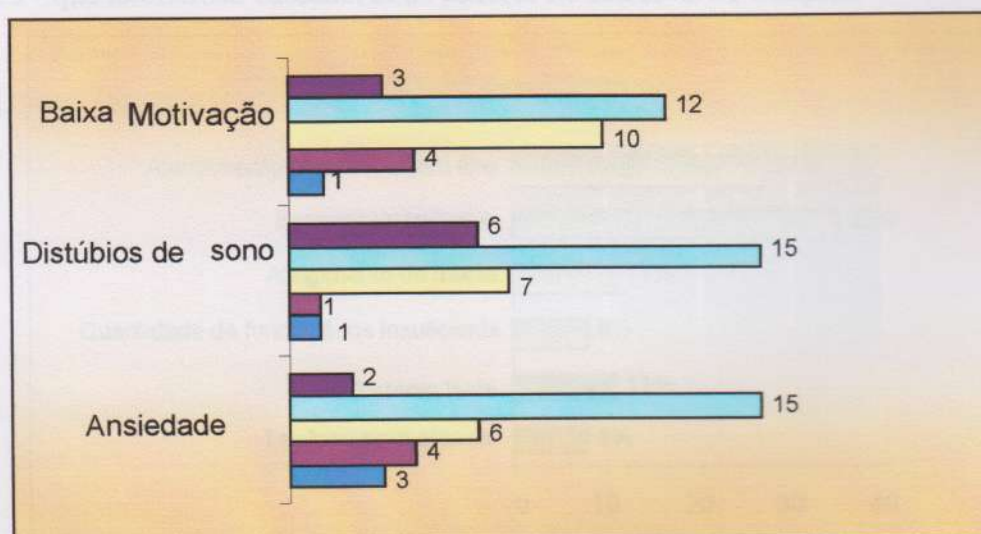
Gráfico 10 - Nos últimos seis meses foram apresentados alguns desses sintomas:



FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

De acordo com o gráfico, pode-se observar que os sintomas físicos (agitação, irritação e hipertensão) às vezes se manifestam, podemos considerar um nível baixo de estresse, (em relação à sintomatologia apresentada). Esses sintomas nos leva a concluir que existe um baixo nível de stress.

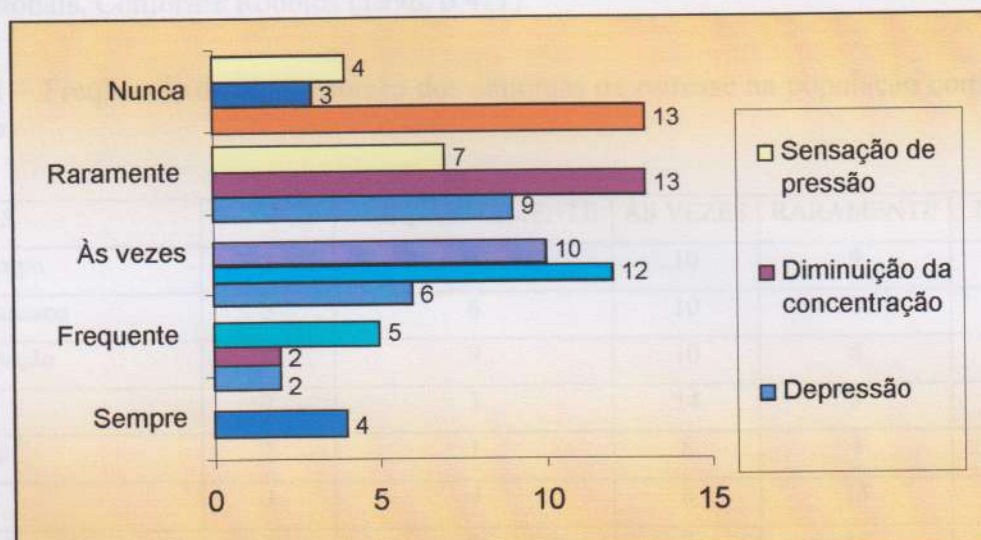
Gráfico 11 - Nos últimos seis meses foram apresentados alguns desses sintomas:



FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 11, observa-se que raramente a população estudada tem ansiedade, distúrbio do sono e baixa motivação, portanto, possui um baixo nível de estresse, insuficiente para ocasionar algum efeito, de acordo com o referencial teórico consultado Carvalho (1995, pg. 130) e Albrecht (1990, p.43).

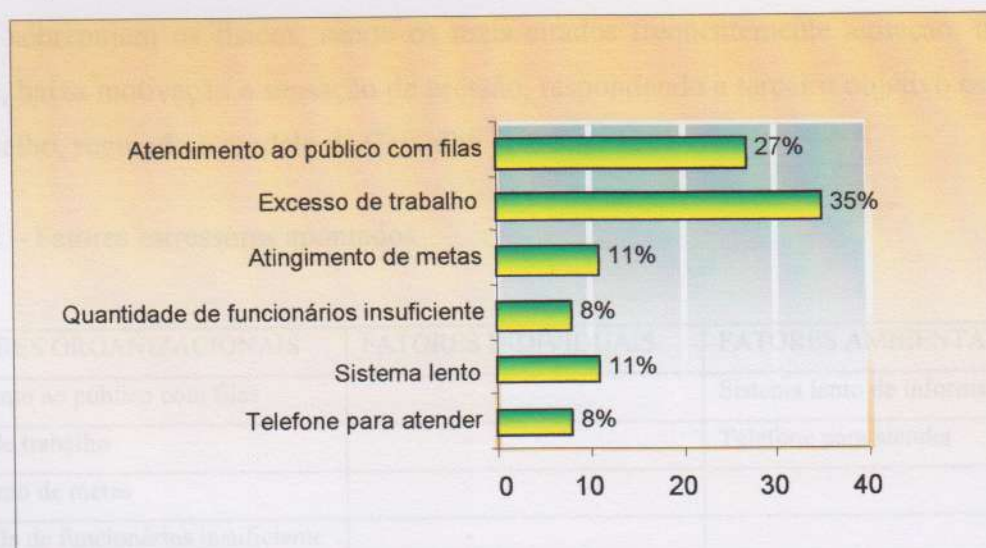
Gráfico 12 - Nos últimos seis meses foram apresentados alguns desses sintomas:



FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

No gráfico 12, pode-se observar que no distúrbio da concentração e na sensação de pressão, sobressai com mais frequência; muito embora a depressão, apesar de ser considerada um nível de estresse baixo aparece raramente e às vezes. De acordo com os autores consultados Albrecht (1990, p.43) e Carvalho (1995, pg. 130).

Gráfico 13 - que fatores são causadores de estresse no seu local de trabalho.



FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

De acordo com o gráfico 13, que corresponde a segunda questão da pesquisa específica, verifica-se que 35% da população apontam o excesso de trabalho como fator causador do estresse; sendo 27% do atendimento ao público com filas; 11% de atendimento de metas 8% de quantidade de funcionários insuficientes; 11% de sistema lento de informatização da Agência; 8% de telefone para atender. Predominando portanto, os fatores organizacionais. Conforme Robbins (1998, p.411)

Tabela 01 – Frequência de manifestação dos sintomas de estresse na população com estresse moderado.

SINTOMAS	SEMPRE	FREQÜENTEMENTE	ÀS VEZES	RARAMENTE	NUNCA
Dores no corpo	3	4	10	9	4
Sinais de cansaço	5	6	10	8	1
Grande agitação	1	9	10	8	2
Irritação	2	5	14	8	1
Hipertensão	2	1	8	4	15
Ansiedade	3	4	6	15	2
Distúrbios de sono	1	1	7	15	6
Baixa motivação	1	4	10	12	3
Depressão	-	2	6	9	13
Diminuição da concentração	-	2	12	13	3
Sensação de pressão	4	5	10	7	4

FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

Pode-se afirmar que na tabela 01 a população estudada o sintoma dores no corpo e cansaço, manifesta-se às vezes, contudo, comparativamente nessa população os sintomas psíquicos sobrepõem os físicos, sendo os mais citados freqüentemente agitação, irritação, ansiedade, baixa motivação e sensação de pressão, respondendo a terceiro objetivo específico desse trabalho, seguindo o modelo de Carvalho (1995, p. 130)

Tabela 02 – Fatores estressores apontados

FATORES ORGANIZACIONAIS	FATORES INDIVIDUAIS	FATORES AMBIENTAIS
Atendimento ao público com filas	-	Sistema lento de informatização
Excesso de trabalho	-	Telefone para atender
Atingimento de metas	-	
Quantidade de funcionários insuficiente	-	

FONTE: Dados coletados pela pesquisadora em julho/2004

Na tabela 02 observa-se os fatores estressores apontados pelos pesquisados, respondendo ao segundo objetivo específico desse trabalho de pesquisa, seguindo o modelo de estresse conforme Robbins (1998, p. 411), de acordo com esse quadro podemos notar a grande incidência de fatores organizacionais.

A pesquisa demonstrou que a população estudada está incluída numa faixa etária entre 40 e 45 anos; sendo do sexo feminino e sexo masculino; quanto ao estado civil é casado, solteiro e divorciado.

Verificou-se que possui grau superior, 2º grau e pós-graduação; tem entre 05 e acima de 20 anos de exercício no cargo; ganha acima de 13 salários mínimos; e com relação a distribuição da população com o horário de trabalho das 00:00 às 16:00 horas (sem função) e das 09:00 às 18:00 horas (com função). Constatou-se também que apenas 14% da população trabalha em outro local e 86% só trabalham no banco. A pesquisa também demonstrou que os bancários estudados apresentam estresse moderado, seguido de baixo nível de estresse.

A incidência de fatores estressores predomina em um número de indivíduos que possuem o estresse moderado. Dentre esses fatores, constatou-se a predominância dos fatores estressores organizacionais. Portanto, nessa população, constatou-se que os estressores de maior impacto são, externos. Ao se comparar a incidência de estresse no local de trabalho, pode-se inferir que nessa população o nível de estresse contribui para o surgimento de alguns sintomas.

Vale ressaltar, ainda, a manifestação de sintomas físicos e físicos de estresse em indivíduos dessa população estudada. Pode-se observar a predominância dos sintomas físicos em especial fadiga, ansiedade, irritação, baixa motivação e sensação de pressão), e o fator físico mais frequentemente citado foi dor no corpo e cansaço.

Diante ao resultado de moderado nível de estresse presente na categoria profissional de bancários, não se necessita sugerir formas práticas e eficazes que venham a auxiliar no combate e controle desse mal. Dentre essas práticas, apresenta-se algumas sugestões: gostando da vida, valorizando-a; praticando esporte; não esqueça o lazer; adquira e conserve hábitos alimentares saudáveis; encontre tempo todos os dias para se desligar e relaxar.

O estresse está presente em todos os momentos de nossas vidas, porém precisamos aprender a lidar com eles, controlando os agentes estressores externos e internos para eliminação da ansiedade desnecessária e da manutenção de um estilo de vida, de trabalho e de pensamento que provoque pouco estresse.

Em face à situação encontrada, sugere-se à empresa, objeto deste estudo, que adote medidas que venham a provocar mudanças no ritmo de trabalho da organização para

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa demonstrou que a população estudada está incluída numa faixa etária entre 40 e 45 anos; sendo do sexo feminino e sexo masculino; quanto ao estado civil é casado, solteiro e divorciado.

Verificou-se que possui grau superior; 2º grau; e pós-graduação; tem entre 05 e acima de 20 anos de exercício no cargo; ganha acima de 13 salários mínimos; e com relação a distribuição da população com o horário de trabalho das 10:00 às 16:00 horas (sem função) e das 09:00 às 18:00 horas (com função). Constatou-se também que apenas 14% da população trabalha em outro local e 86% só trabalham no banco. A pesquisa também demonstrou que os bancários estudados apresentam estresse moderado, seguido de baixo nível de estresse.

A incidência de fatores estressores predomina em um número de indivíduos que possuem o estresse moderado. Dentre esses fatores, constatou-se a predominância dos fatores estressores organizacionais. Portanto, nessa população, constatou-se que os estressores de maior impacto são, externos. Ao se comparar a incidência de estresse no local de trabalho, pode-se inferir que nessa população o nível de estresse contribui para o surgimento de alguns sintomas.

Vale ressaltar, ainda, a manifestação de sintomas psíquicos e físicos de estresse em indivíduos desta população estudada. Pôde-se observar a predominância dos sintomas psíquicos em especial (agitação, ansiedade, irritação, baixa motivação e sensação de pressão), o fato físico mais frequentemente citado foi dores no corpo e cansaço.

Frente ao resultado de moderado nível de estresse presente na categoria profissional de bancários, faz-se necessário sugerir formas práticas e eficazes que venham a auxiliar no combate e controle desse mal. Dentre essas práticas, apresenta-se algumas sugestões: gostando da vida, valorizando-a; praticando esporte; não esqueça o lazer; adquira e conserve hábitos alimentares sensatos; encontre tempo todos os dias para se desligar e relaxar.

O estresse está presente em todos os momentos de nossas vidas, porém precisamos aprender a lidar com eles, controlando os agentes estressores externos e internos para eliminação da ansiedade desnecessária e da manutenção de um estilo de vida, de trabalho e de pensamento que provoque pouco estresse.

Em face à situação encontrada, sugere-se à empresa, objeto deste estudo, que adote medidas que venham a provocar mudanças no ritmo de trabalho da organização sem

que isso venha a causar impacto negativo na produtividade da mesma.

Uma das medidas poderia ser a contratação de um profissional da área e psicologia organizacional que faria uma programação quinzenal trabalhando técnicas de relaxamento e de respiração. Sugere-se que haja a adoção de encontro, extra-ambiente de trabalho, para que sob a orientação de um profissional, que preferencialmente não pertença ao quadro funcional da empresa, conduza grupos de alto-ajuda e integração.

ALBUQUERQUE, Karl. *O Gerente e o Estresse*. Tradução: José Ricardo Brandão Azevedo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2ª ed, 1990.

A História da caixa Econômica Federal. Disponível em: <<http://www.cafsa.gov.br>> - acessado em março de 2004.

BOUCHER, Francine; BINETTE, André. *Vença o stress*. São Paulo: Atlas, 1993.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Ozilés Clen Gomes. *Administração de recursos humanos*. V2. São Paulo: Pioneira, 1995.

COSTA, Maria Teresa Pires. *Estresse em enfermeiros que exercem funções gerenciais: um estudo de caso em um hospital geral público*. 2001, 87p. Dissertação (mestrado em administração) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2001.

CIDAVENATO, L. *Introdução à teoria geral da administração*. Caopas. Rio de Janeiro, 1990.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho: Uma experiência brasileira. *Revista de Administração, USP*, São Paulo, v.23, n.4, p.29-38, Out/Dez, 1988.

FRUHMANN, Karen; VERNON, Mark; VERNON, Judith. *Psicologia*. São Paulo: Atlas, 2003.

LIPP, Marilda Emanuel Novaes. *Pesquisa sobre Estresse no Brasil*. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, Marilda Novaes; ROCHA, João Carlos. *Stress, Hipertensão e Qualidade de vida*. Campinas: Papirus, 1996.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisas, planejamento e execução de pesquisas*. São Paulo: Atlas, 1999.

MIRALLES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. *Comportamento organizacional, qualidade de vida e estresse no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo*. Belo Horizonte: UFMG/FECE, 1994.

REY, J. P. *O Psicólogo do estresse*. Belo Horizonte: Del Rey, 1993.

ROBERTS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. Tra.: Christian Ávila de Menezes, Vera Cristina Barcellos. 3. Ed. 1998.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBUQUERQUE, L. G; FRANÇA, AC.L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: O Estresse a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**. USP, v.33, n.2 , p. 40-51. Abr/jun, 1998.
- ALBRECHT, Karl. **O Gerente e o Estresse**. Tradução: José Ricardo Brandão Azevedo. Rio de Janeiro: Jorge editor. 2 ed. 1990.
- A História da caixa Econômica Federal. Disponível em<<http://www.caixa.gov.br> - acessado em março de 2004.
- BOUCHER, Francine; BINETTE, André. **Vença o stress**. São Paulo: Atlas, 1998.
- CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de recursos humanos**. V2. São Paulo: Pioneira, 1995.
- COSTA, Maria Teresa Pires. **Estresse em enfermeiros que exercem funções gerenciais: um estudo de caso em um hospital geral público**. 2001, 87p. Dissertação (mestrado em administração) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2001.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**: Campus. Rio de Janeiro.1999.
- FERNANDES, E. C., GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho: Uma experiência brasileira. **Revista de Administração**. USP. São Paulo, v.23, n.4, p.29-38. Out/Dez.1988.
- HUFFMAN, Karen; VERNON Mark; VERNON, Judith. **Psicologia**. São Paulo: Atlas, 2003.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Pesquisa sobre Estresse no Brasil**. Campinas: Papirus,1996.
- LIPP, Marilda Novaes; ROCHA, João Carlos. **Stress, Hipertensão e Qualidade de vida**. Campinas:. Papirus,1996.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa, planejamento e execução de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 1999.
- MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. **Comportamento organizacional, qualidade de vida e estresse no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Belo Horizonte: UFMG/FDCE, 1994.
- RIO, R. P. **O Fascínio do estresse**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tra.: Christina Ávila de Menezes. Ver.: Cristina Barcellar. 8. Ed. 1998.

ROCHA, S. D. da; **Qualidade de Vida no Trabalho**: Um estudo de caso no Setor Têxtil. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis; 1998.

RODRIGUES, Marcos Vinícius C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial, 7 ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

TERRA, J.C.C. Gestão da Criatividade. **Revista de Administração**, São Paulo: V.35, n.3, p.38-47, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

ANEXOS

Anexo I – Instrumento de Pesquisa

I – Dados de Identificação:

1. Idade:

- () menos de 25 anos () de 25 a 30 () de 30 a 35 () de 35 a 40
() de 40 a 45 () de 45 a 50 () acima de 50

2. Sexo:

- () masculino () feminino

3. Estado civil:

- () solteiro () casado () viúvo () divorciado () desquitado

4. Escolaridade:

- () fundamental técnico () superior () pós-graduação

5. Tempo de exercício no cargo:

- () menos de 05 anos () de 05 a 10 () de 10 a 15 () de 15 a 20 () acima de 20

6. Faixa salarial (salários mínimos):

- () de 03 a 05 s.m. () de 05 a 07 s.m. () de 07 a 09 s.m. () de 09 a 11 s.m.
() de 11 a 13 s.m. () acima de 13

ANEXOS

7. Horário predominante do trabalho:

- () 08:00 as 18:00h () 10:00 as 16:00h

8. Trabalha em outro local?

- () sim () não

II – Dados Avaliativos:

De questionário abaixo, marque para cada questão, a resposta que melhor representa a frequência dos sintomas fisiológicos e psicológicos.

Ex. Você apresenta nos últimos seis meses algum desses sintomas?	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Dores no corpo					
Ansiedade					
Choradeira					
Tristeza					
Nervosismo					
Ansiedade					
Distúrbios de sono					
Baixa motivação					
Depressão					
Distração da concentração					
Sensação de pressão					

10. Que fatores são causadores de estresse no seu local de trabalho?

Anexo I – Instrumento de Pesquisa

I – Dados de Identificação:

1. Idade:

() menos de 25 anos () de 25 a 30 () de 30 a 35 () de 35 a 40
() de 40 a 45 () de 45 a 50 () acima de 50

2. Sexo:

() masculino () feminino

3. Estado civil:

() solteiro () casado () viúvo () divorciado () desquitado

4. Escolaridade:

() nível técnico () superior () pós-graduação

5. Tempo de exercício no cargo:

() menos de 05 anos () de 05 a 10 () de 10 a 15 () de 15 a 20 () acima de 20

6. Faixa salarial (salários mínimos):

() de 03 a 05 s.m () de 05 a 07 s. m. () de 07 a 09 s.m . () de 09 a 11 s.m .
() de 11 a 13 s.m () acima de 13 s.m.

7. Horário predominante do trabalho

() 09:00 as 18:00h () 10:00 as 16:00h

8. Trabalha em outro local?

() sim () não

II – Dados Avaliativos:

Do questionário abaixo, marque para cada questão, a resposta que melhor represente a frequência dos sintomas fisiológicos e psicológicos.

09. Você apresentou nos últimos seis meses algum desses sintomas?	Sempre	Freqüente-mente	Às vezes	Raramente	Nunca
. Dores no corpo					
. Sinais de cansaço					
. Grande agitação					
. Irritação					
. Hipertensão					
. Ansiedade					
. Distúrbios de sono					
. Baixa motivação					
. Depressão					
. Diminuição da concentração					
. Sensação de pressão					

10. Que fatores são causadores de estresse no seu local de trabalho? _____