

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

ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS
DO BANCO NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO

RITA NEIDE TAVARES DUTRA DE OLIVEIRA

Monografia apresentada ao Curso de
Administração da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte, em Natal, RN, em 2005.

ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS
DO BANCO NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO

Orientadora:
Marta Tereza Pires Costa (MSc)

NATAL
2005

RITA NEIDE TAVARES DUTRA DE OLIVEIRA

ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO

ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO

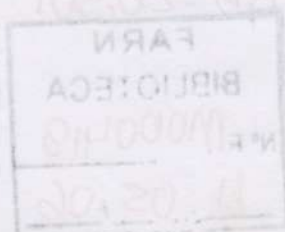
Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, apresentada em 29 de dezembro de
2005, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Monografia apresentada ao Curso de
Administração da Faculdade Natalense
para o Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte como requisito obrigatório para a
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Orientadora:

Maria Tereza Pires Costa, (MSC)

NATAL
2005



FARN

RITA NEIDE TAVARES DUTRA DE OLIVEIRA

ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte em cumprimento das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Oliveira, Rita Neide Tavares Dutra de

Estudo avaliativo do nível de stress dos funcionários do Banco Nordeste: Agência Natal-Centro / Rita Neide Tavares Dutra de Oliveira. – Natal: FARN, 2005.

67 f.

Orientador: Maria Tereza Pires Costa (M. Sc.)

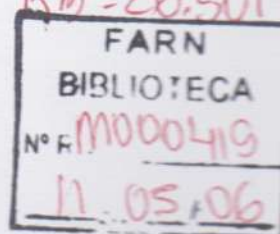
Monografia (Bacharelado em Administração) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Stress no Trabalho – Monografia 2. Trabalho bancário – Monografia 3. Comportamento no Trabalho I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.442

NATAL
2005



331.442
8512
2005

RITA NEIDE TAVARES DUTRA DE OLIVEIRA

**ESTUDO AVALIATIVO DO NÍVEL DE STRESS DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO
NORDESTE: AGÊNCIA NATAL-CENTRO**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, apresentada em 29 de dezembro de
2005, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Maria Tereza Pires Costa, M. Sc.
Orientadora

Rosângela de Menezes Cortês Bezerra, M. Sc.
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

A Deus pela razão do meu existir e a quem busco na simplicidade do meu coração.

A minha mãe, Maria do Carmo, que acompanha meu crescimento, contribui e torce pelo meu desenvolvimento pessoal e profissional.

A Marcos, pela compreensão e colaboração nos trabalhos durante o curso.

À meu filho Marcus Vinicius, por antever a razão da minha ausência, aguardando comigo os momentos difíceis e de felicidade.

Às colegas bancárias, participantes e ativos deste trabalho, que com suas contribuições permitiram que este conhecimento científico fosse construído. A estas colegas, trabalhadores anônimos, sujeitos de sua própria existência, que merecem todo cuidado, respeito e atenção.

À Banco do Nordeste por permitir acesso à sua base de dados.

A minha amiga Eliete Figueiredo pela amizade construída nestes quatro anos passados. É um privilégio poder dividir este momento tão enriquecedor em nossa vida.

A minha família, aos amigos e colegas, que com seu apoio e incentivo me possibilitaram a realização deste trabalho.

Às professoras da FARN, pela troca de experiências e conhecimentos durante o curso.

A minha orientadora Maria Teresa, pela paciência, compreensão e disponibilidade nas orientações e correções do conteúdo deste trabalho.

A Marcus Vinicius Araújo, pelo apoio e incentivo neste processo.

Às colegas do curso, especialmente Nilda, Maria, Rivelinda Lopes e Tereza, pela amizade, dedicação e comprometimento com os trabalhos desenvolvidos conjuntamente durante o curso, tornando agradável e divertida a jornada.

Quero aqui deixar registrada minha gratidão ao Dr. Juvencio de Souza Ladeia Filho, por seu constante estímulo à minha carreira acadêmica e desenvolvimento pessoal. Sua amizade valiosa foi constante em todos os momentos, freqüentemente difícil, a ele dedico este trabalho.

"Se eu tivesse de fazer um solene discurso para elogiá-lo, em gratidão, em profunda afeição, seu rosto ficaria vermelho, em brasa, e você tentaria fugir. Então não farei isso. Imagine que tudo foi dito".

Obrigada!

Marion C. Garretty.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela razão do meu existir e a quem busco na simplicidade do meu coração.

A minha mãe, Maria do Carmo, que acompanha meu crescimento, contribui e torce pelo meu desenvolvimento pessoal e profissional.

A Marcos, pela compreensão e colaboração nos trabalhos durante o curso.

Ao meu filho Marcus Vinícius, por entender a razão da minha ausência, repartindo comigo os momentos difíceis e de felicidade.

Aos colegas bancários, participantes efetivos deste trabalho, que com suas contribuições permitiram que este conhecimento científico fosse construído. A estas pessoas, trabalhadores anônimos, sujeitos de sua própria existência, que merecem nosso cuidado, respeito e atenção.

Ao Banco do Nordeste por permitir acesso a sua base do ativo.

A minha amiga Eloriete Figueiredo pela amizade construída nestes quatro anos juntas. É um privilégio poder dividir este momento tão singular em nossas vidas.

A minha família, aos amigos e colegas que no seu íntimo, percebem a doação e árduo sacrifício que envolve minha decisão de retornar a sala de aula.

Aos professores da FARN, pela troca de experiência, incentivo e ensinamentos valiosos apresentados durante o curso.

A minha orientadora Maria Teresa Pires Costa, pela atenção, paciência, confiança e disponibilidade nas orientações e correções do conteúdo desta pesquisa.

A Marcus Vinícius Araújo pelo suporte em informática e contribuições essenciais neste processo.

Aos colegas do curso, especialmente meu grupo de estudo, Kalil Medeiros, Naide Melo, Rivanildo Lopes e Técia Lacerda pela acolhida, dedicação e comprometimento com os trabalhos desenvolvidos conjuntamente durante o curso, de maneira agradável e divertida.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi mensurar o nível de stress dos funcionários do Banco do Nordeste, agência Natal-Centro (RN), seu ambiente de trabalho, a ocorrência e o controle subjetivo deste. Foi elaborado um questionário que analisou por pesquisa direta, que 59% dos participantes tinham níveis de stress moderado, e que se não tem uma totalidade de fatores estressantes, tem muitos sintomas que precisam ser eliminados. Uma parte predominante deles teve scores mais altos com relação ao stress comportamental e/ou psicológico. Sugere-se aos gestores da agência minimizar os comportamentos de autoritarismo, respeito à jornada de trabalho, pressões psicológicas e diversidade de obrigações a uma pessoa ou grupo pequeno de pessoas. Os sintomas psicológicos podem ser minimizados com incentivos às atividades de melhoria de qualidade de vida que evitam ou minimizam parte deles.

Palavras-chave: Stress. Trabalho bancário. Pressa. Comportamento.

Key words: Stress. Work. Bank clerk. Haste. Behavior.

SUMÁRIO

ABSTRACT

1 INTRODUÇÃO 10

The objective of this research was to measure the level of stress of the employees of the northeast Bank, Natal-Centro agency (RN), its environment of work, the occurrence and the subjective control of this. Was elaborated questionnaire that it analyzed for direct research, that 59% of the participants had levels of stress moderate, and that if it does not have a totality of factors that cause stress, it has many symptoms that they need to be eliminated. A predominant part of them had higher scores with relation to stress manner and/or psychological. It is suggested the managers of the agency to minimize the behaviors of authoritarianism, respect to the hours of working, psychological pressures and diversity of obligations to a person or small group of people. The psychological symptoms can be minimized with incentives to the activities of improvement of quality of life that prevent or minimize part of them.

Key words: Stress. Work. Bank clerk. Haste. Behavior.

2 EVOLUÇÃO DO CONCEITO 10

2.1 HOMEOSTASIA 22

2.2 FISIOLÓGIA DA SÍNDROME GERAL DE ADAPTAÇÃO 23

2.3 O AMBIENTE DE TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES 28

2.4 O STRESS NO AMBIENTE DE TRABALHO 28

2.4.1 Causas do stress no trabalho 27

2.4.2 Sintomas do stress 29

2.5 ESTRESSE E AS DOENÇAS GRAVES 31

2.6 PERSONALIDADES A e B 32

2.7 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO 33

2.8 SATISFAÇÃO NO TRABALHO E RELAÇÃO COM O STRESS 35

2.9 O SETOR BANCÁRIO 36

2.9.1 O aumento do desemprego no setor bancário 36

2.9.2 O relacionamento humano no setor bancário 38

2.10 O STRESS NO BRASIL 40

2.11 ESTILO DE VIDA E SAÚDE 41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	14
1.3.1 Geral.....	14
1.3.2 Específicos.....	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1 UMA INTRODUÇÃO AO STRESS.....	17
2.2 EVOLUÇÃO DO CONCEITO.....	18
2.3 HOMEOSTASIA.....	22
2.4 FISIOLOGIA DA SÍNDROME GERAL DE ADAPTAÇÃO.....	23
2.5 O AMBIENTE DE TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES.....	25
2.6 O STRESS NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	26
2.6.1 Causas do stress no trabalho.....	27
2.6.2 Sintomas do stress.....	29
2.7 ESTRESSE E AS DOENÇAS GRAVES.....	31
2.8 PERSONALIDADES A e B.....	32
2.9 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	33
2.10 SATISFAÇÃO NO TRABALHO E RELAÇÃO COM O STRESS.....	35
2.11 O SETOR BANCÁRIO.....	36
2.11.1 O aumento do desemprego no setor bancário.....	36
2.11.2 O relacionamento humano no setor bancário.....	38
2.12 O STRESS NO BRASIL.....	40
2.13 ESTILO DE VIDA E SAÚDE.....	41

3 METODOLOGIA.....	45
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	45
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DO ESTUDO.....	45
3.3 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS.....	45
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISES DOS DADOS.....	46
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	47
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	47
4.2 ANÁLISE DO STRESS DA POPULAÇÃO EM ESTUDO.....	49
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	64
REFERÊNCIAS.....	66
APÊNDICES.....	54
Gráfico 15 - Volume de trabalho excede o tempo disponível.....	54
Gráfico 16 - Visão clara do que se espera de você profissionalmente.....	55
Gráfico 17 - Tempo suficiente para gastar consigo mesmo.....	56
Gráfico 18 - Quarta simpático.....	56
Gráfico 19 - A caminho de alcançar objetivos na vida.....	56
Gráfico 20 - Tédio no trabalho.....	57
Gráfico 21 - Gosta de ir ao trabalho.....	57
Gráfico 22 - Valorização no trabalho.....	58
Gráfico 23 - Se sente recompensado por sua capacidade e dedicação.....	58
Gráfico 24 - Colaboração de superiores no trabalho.....	60
Gráfico 25 - Avaliação pessoal dos objetivos cumpridos.....	60
Gráfico 26 - Avaliação pessoal.....	60
Gráfico 27 - Segurança no trabalho.....	60
Gráfico 28 - Ambiente físico de trabalho.....	61
Gráfico 29 - Oportunidades de progresso na organização.....	61
Gráfico 30 - Incidência de nível de stress na amostra.....	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quanto ao sexo dos entrevistados	47
Gráfico 2 - Faixa salarial.....	47
Gráfico 3 - Carga horária (em horas).....	48
Gráfico 4 - Função.....	48
Gráfico 5 - Avaliação da imagem dos colegas.....	49
Gráfico 6 - Sintomas de stress por tipo na população em estudo.....	49
Gráfico 7 - Com relação ao otimismo do que costumava ter.....	50
Gráfico 8 - Gosto pelo esporte.....	51
Gráfico 9 - Levanta-se tarde nos fins de semana, sem se sentir culpado.....	51
Gráfico 10 - Confiança.....	52
Gráfico 11 - Responsável pelas decisões em sua vida.....	52
Gráfico 12 - Quando recebe crítica.....	53
Gráfico 13 - Satisfação no trabalho.....	53
Gráfico 14 - Conflitos não resolvidos com os colegas.....	54
Gráfico 15 - Volume de trabalho excede o tempo disponível.....	54
Gráfico 16 - Visão clara do que se espera de você profissionalmente.....	55
Gráfico 17 - Tempo suficiente para gastar consigo mesmo.....	55
Gráfico 18 - Ouvinte simpático.....	56
Gráfico 19 - A caminho de alcançar objetivos na vida.....	56
Gráfico 20 - Tédio no trabalho.....	57
Gráfico 21 - Gosta de ir ao trabalho.....	57
Gráfico 22 - Valorização no trabalho.....	58
Gráfico 23 - Se sente recompensado por sua capacidade e dedicação.....	58
Gráfico 24 - Colaboração de superiores no trabalho.....	59
Gráfico 25 - Avaliação pessoal dos objetivos cumpridos.....	59
Gráfico 26 - Avaliação pessoal.....	60
Gráfico 27 - Segurança no trabalho.....	60
Gráfico 28 - Ambiente físico de trabalho.....	61
Gráfico 29 - Oportunidades de progresso na organização.....	61
Gráfico 30 - Incidência do nível de stress na amostra.....	62

1 INTRODUÇÃO

O trabalho tem atravessado, nos últimos anos, mudanças significativas em sua concepção, organização, bem como em sua prática cotidiana. As transformações ocorrem, cada vez mais rapidamente, impondo ao trabalhador adaptar-se a esta realidade, produzindo cada vez mais, com maior qualidade e eficiência. Esta realidade tem colocado o ser humano numa posição secundária no processo de produção.

Muitas são as pesquisas que têm denunciado esses problemas, apontando a grande pressão exercida nas organizações sobre os trabalhadores visando aumentar a produção a qualquer custo, aumentando tarefas, mudando tecnologias do dia para a noite, diminuindo a remuneração e aumentando a carga horária do trabalho.

Este ritmo acelerado de mudanças econômicas e organizacionais, fruto do processo de internacionalização da economia, trouxe consigo profundas mudanças culturais, sociais e tecnológicas. A realidade atual se caracteriza por insegurança no emprego, baixos salários em processo contínuo de redução, necessidade permanente de melhorar e aumentar a produção, excessiva competitividade, atualização muito veloz do conhecimento e um quadro geral de instabilidade social. Dentre os segmentos do trabalho afetados por este processo de mudanças, se destaca o bancário, em especial, o sistema bancário público estatal, que até poucos anos atrás era absoluto no mercado financeiro brasileiro, sem uma concorrência direta do sistema privado, na medida em que tinha garantido a gestão das contas e o dinheiro do governo, dos funcionários e de toda a máquina do estado.

O sistema bancário é tradicionalmente em foco de tensão financeira e social no Brasil, pois sempre esteve, e ainda se apresenta intimamente ligado aos planos econômicos repentinos, às mudanças de políticas e às crises institucionais. Este processo tem levado a demissões em larga escala, promoção de programas de demissão voluntária e conseqüente diminuição do quadro de funcionários, bem como a um aumento brutal da carga de trabalho, serviços e responsabilidades que cada profissional bancário absorve.

Como resultado disto, processos de stress podem ocorrer, manifestando-se de diversas formas, como as que serão abordadas teóricas e empiricamente ao longo deste trabalho.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Este trabalho é destinado ao Banco do Nordeste do Brasil S.A, notadamente, a Agência Natal-Centro, visando contribuir, através de pesquisa a autores e trabalhos sobre o tema stress, com o bem-estar de seus colaboradores lotados na unidade.

A palavra "estresse" vem do inglês "stress". Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão. Hans Selye, médico e pesquisador canadense de origem francesa, transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e a seu equilíbrio interno.

Nas últimas décadas, a expressiva mudança em todos os níveis da sociedade passou a exigir do ser humano uma grande capacidade de adaptação física, mental e social. Muitas vezes, a grande exigência imposta às pessoas por tais mudanças, e conseqüentemente, a necessidade imperiosa de ajustar-se a elas, acabam por expor às pessoas a uma freqüente situação de desestabilização emocional. A possibilidade de adoecer passou a ser uma ameaça potencial ao sucesso social da pessoa.

Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral. 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, os valores e costumes sociais, a forma de organização do layout dos escritórios ou organizações, a tecnologia entre tantas outras.

No meio desse cenário está o bancário, exposto ao estresse do cotidiano, onde o resultado é urgente, inadiável e imprescindível para atender as demandas da

agência e as expectativas da sociedade. O próprio sistema bancário tem revelado resultados que comprovam aumento de estresse na categoria.

Com o Banco no Nordeste não foi diferente. Vencendo desafios e procurando adaptar-se rapidamente aos novos tempos, é possível que venha atuar dentro do modelo adotado pelo sistema demolidor do mundo moderno. A Agência Natal-Centro tem se posicionada confiante na perspectiva de alcançar resultados positivos. Busca acompanhar as mudanças de forma ágil e competitiva. Sua equipe é empenhada e envolvida nas oportunidades e compromissos do Banco. No entanto, é necessário mencionar que ocorrem relatos sobre insatisfação no trabalho, sintomas de baixa-estima, pressão arterial alta, crises de gastrite em curto espaço de tempo e com freqüentes retornos ao médico.

Embora essas queixas possam ser advindas de outros fatores Isto aponta para necessidade de uma avaliação do stress da categoria, de onde surge o problema desta pesquisa: **qual o nível de stress dos funcionários do Banco do Nordeste do Brasil S/A. Agência Natal – Centro?**

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Numa iniciativa do Presidente da República, Getúlio Vargas, a Lei nº 1649 de 19/07/1952 criou o Banco do Nordeste do Brasil S.A., com o objetivo de fomentar o desenvolvimento da região Nordeste que, assolada pelas constantes secas e pela escassez de recursos estáveis, carecia de um organismo financeiro capaz de estruturar sua economia. Após mais de meio século de experiência com os problemas e a realidade nordestina, o Banco do Nordeste do Brasil S.A., exerce ações diferenciadas em relação ao sistema bancário brasileiro e é o principal agente do Governo Federal para o desenvolvimento da Região. Hoje conta com 180 unidades localizadas, não só na região Nordeste, como também em outros estados do Brasil. Natal-RN conta com duas agências, Prudente de Moraes e a Natal-Centro, sendo esta agência objeto de estudo desse trabalho. (BANCO DO NORDESTE, 2005)

A agência Natal-Centro (RN) foi inaugurada no dia 31 de agosto de 1954, foi a primeira unidade do Banco a ser instalada no Estado e a quarta em todo o Nordeste. Situava-se inicialmente na Praça Augusto Severo, no Bairro da Ribeira,

onde ficou até meados de 1957, quando foi transferida para o edifício T. Barreto, na rua João Pessoa. Em 1972, foi transferida para o Centro Comercial de Natal, na Rua Vigário Bartolomeu, 630, onde permanece até hoje.

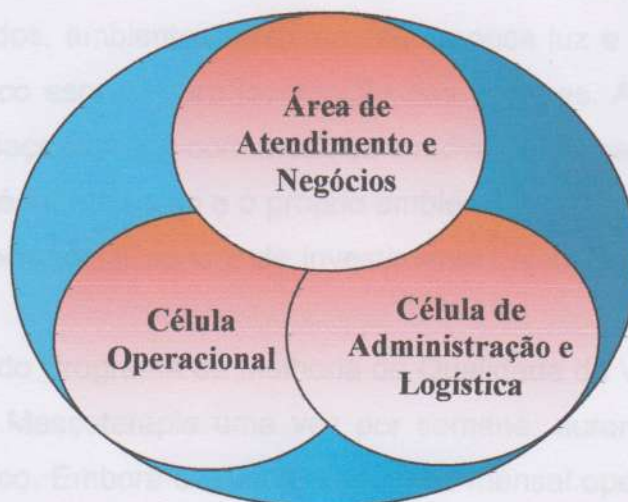


Figura 1: Estrutura Organizacional da agência Natal-Centro
Fonte: Intranet do banco.

A primeira equipe da unidade era composta por sete funcionários e gerenciada por Itamar Bolshaw Gomes. Atualmente, a maior agência do Banco do Nordeste do Brasil no Estado com 45 (confirmar) colaboradores e é gerenciada por Ildemar Vieira desde abril de 2003.

A estrutura organizacional da agência apresenta 1 gerente geral, 4 gerentes de negócios, 4 gerentes de suporte de negócios, 2 gerentes executivos, 13 assistentes administrativos, 1 assistente operacional, 03 caixas, totalizando 28 funcionários. Dispõe ainda de 8 bolsistas e 4 colaboradores contratados em caráter temporário, auxiliando a equipe no atendimento dentro das necessidades que surgem.

Ao longo dessas cinco décadas, a agência tem contribuído eficazmente para o desenvolvimento do Rio Grande no Norte, através de financiamentos às diversas cadeias produtivas, bem como a implantação de importantes projetos industriais, agropecuários e de infra-estrutura. A agência possui mais de seis mil operações distribuídas nos quinze municípios de sua jurisdição (Natal, Extremoz, Macaíba, João Câmara, Parnamirim, São Paulo do Potengi, São Pedro, Nísia Floresta, Riachuelo, Santa Maria, Senador Georgino Avelino, Bom Jesus, Ielmo Marinho, Poço Branco e Bento Fernandes).

Isso demonstra que, a Agência Natal-Centro, é uma unidade comprometida com um complexo volume de negócios. No entanto, a falta de estrutura física e tecnológica tem sido alvo de críticas por parte de seus funcionários. A complexidade da estrutura física é comprometedora. O excesso de escadas, móveis inadequados, ambientes fechados, com pouca luz e abarrotados de birôs e cadeiras. Há pouco espaço para locomoção das pessoas. A bateria de caixas fica num pequeno espaço fechado com módulos e móveis com padrão a desejar. O auto-atendimento, o pré-atendimento e o próprio ambiente de caixas situam-se na mesma área. Quanto à tecnologia, apesar de investimentos feitos, ainda funciona de forma inconsistente.

Dentro do Programa de Melhoria de Qualidade de Vida, a agência oferece uma atividade, a Massoterapia uma vez por semana, durante trinta minutos, com expensas do Banco. Embora o volume financeiro mensal operado pela agência não tenha sido fornecido em função de ser uma informação sigilosa e estratégica para a instituição. Houve um compromisso por parte da pesquisadora de não trabalhar com esse tipo de informação, pois este não é o objetivo desta pesquisa. Não incluir estas informações se constitui um fator de aumento da confiança e da qualidade do relacionamento entre pesquisadora e participante da pesquisa.

1.3 OBJETIVOS

Esta etapa apresenta os objetivos pretendidos, ou seja, a pretensão geral a ser buscada e os pontos específicos que foram desenvolvidos.

1.3.1 Objetivo geral

Mensurar o nível de estresse dos funcionários do Banco do Nordeste do Brasil S.A., Agência Natal-Centro.

1.3.2 Objetivos específicos

Verificar a incidência de sintomas fisiológicos, psicológicos e comportamentais.

Analisar a relação entre o estresse e a percepção de satisfação no ambiente de trabalho da Agência Natal-Centro.

1.4 JUSTIFICATIVA

A rapidez do tempo no processo de elaboração e execução de trabalhos, a enorme carga de decisões a tomar, as mudanças na estrutura organizacional, o condicionamento, geram alterações ao nosso organismo. Em consequência desse desconforto surge o estresse, hoje tão presente no nosso meio e um problema cada vez maior para as organizações.

Dada à importância a despeito da popularização contínua do fenômeno estresse, procede a necessidade de buscar conhecimento no âmbito de seu aspecto, já que ninguém está a salvo de ser atingido por ele, restando-nos adaptar-se com seu convívio. Conhecendo os agentes estressores, os níveis de estresse e os seus efeitos sobre o indivíduo, é viável a compreensão quando nos deparamos com situações estressantes.

Considerando-se esses aspectos, a presente proposta de estudo, torna-se importante, pois pretende contribuir com Banco do Nordeste do Brasil S.A, Agência Natal-Centro, na realização de um diagnóstico do stress para, posteriormente, encontrar meios de atenuar seus efeitos nocivos, através de ações que possam influenciar nos determinantes estressores presentes no ambiente de trabalho. É importante para a Instituição proporcionar condição de reduzir efetivamente o grau de stress entre seus colaboradores, pois inúmeras são as vantagens econômicas e sociais. O Banco do Nordeste, por sua vez, poderá ser beneficiado com redução das despesas com doenças ocupacionais; diminuição dos acidentes de trabalho; redução das despesas médicas e de afastamentos; aumento da produtividade; aumento da competitividade da Agência e, valorização dos colaboradores.

Pretende-se também viabilizar instrumentos que venha contribuir para a utilização de ferramentas capazes de amenizar o estresse nas organizações e na sociedade, cujo conteúdo científico sirva de canal para induzir os indivíduos a real necessidade de conhecer o estresse, para se obter uma melhor qualidade de vida para o homem e à sociedade em geral.

Assim, este estudo propõe ainda contribuir para somar informação, buscando melhor compreender a questão do controle subjetivo do stress, proporcionando conhecimento e provendo sugestões aos profissionais envolvidos diretamente na realidade do trabalho das instituições bancárias. Muitos trabalhadores são prejudicados diariamente em sua saúde, qualidade de vida, e produtividade, em função de desconhecimento sobre o assunto e dos poucos dados disponíveis referentes a este problema. Na prática buscamos analisar e comparar a percepção dos funcionários, quanto às características do ambiente de trabalho que ele está inserido, ressaltando que esta percepção é diretamente vinculada as condições de trabalho do mesmo (quantidade de horas, salário etc.).

A idéia é que este conhecimento acumulado possa fornecer subsídios para conscientizar os funcionários participantes de pesquisa quanto aos resultados e a importância de se ter o controle do stress no ambiente de trabalho e particularmente no sistema bancário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 UMA INTRODUÇÃO AO STRESS

O stress incide na vida de todo ser humano, em maior ou menor grau. A nosso organismo, ele é componente indispensável, fator de desgaste e às vezes, é tido como inimigo da boa qualidade de vida e ameaçador da saúde emocional e física. Contribuem para o estresse muitas situações características da agitada vida moderna; os fatores de competitividade; a ambição; as exigências impostas pelo mercado de trabalho em acompanhá-las; o modo negativo de pensar; querer ter o controle sobre tudo ao nosso redor; querer que todos gostem ou admirem o que fazemos e o modo como interagimos com as pessoas. Muitas outras situações podem gerar estresse, como o modo negativo de pensar; querer ser perfeccionista; a violência cada vez mais freqüente no cotidiano; e, a nossa dependência cada vez maior da tecnologia. Muito embora existam todos estes aspectos negativos é conveniente lembrar-se de que um certo grau de pressão representa uma vantagem.

O estresse pode ser um dos maiores fatores de risco para a vida e para a qualidade do viver de todos, adultos ou crianças. A pessoa estressada não se sente bem, não consegue produzir de acordo com o seu potencial, não interage com as pessoas ao seu redor como gostaria, não ama com a liberdade necessária, não tem toda a motivação necessária para alcançar metas difíceis, corre um grande risco de adoecer e pode morrer antes da hora.

No entanto, se a pessoa aprende a lidar com seu estresse, este pode ser útil, pois em doses pequenas ele dá energia, vigor, coragem, força, vontade de fazer coisas novas, aumenta a produtividade e melhora a qualidade de vida do ser humano. O segredo está em dominar o estresse e não ficar sob o seu comando.

O stress pode, sem dúvida causar muitos males, são considerados um grande problema porque resultam, tanto para a empresa quanto para o trabalhador, em perdas significativas de dias por falta ao trabalho; em baixa produtividade; em decisões equivocadas e em boa qualidade de vida reduzida. A condição do mercado de trabalho tão competitivo e estimulante submete o profissional à pressão, freqüentemente associado ao local de trabalho, e pode ao longo do tempo, com prejuízo ao desempenho e à motivação, levá-lo ao estresse.

A maioria das pessoas lida com o estresse apenas quando já não tem controle da situação; quando se sente mal ou quando sua auto-estima está baixa. O ideal, sob estado de pressão, é controlar-se, mesmo quando se está sentindo bem, confiante em suas habilidades, e de posse do controle da situação. Com estes procedimentos, evita-se que a pressão se transforme em estresse.

Com este trabalho pretende-se pesquisar o tema dos autores cujos trabalhos e estudos visem a ajudar o trabalhador a entender o que é o estresse, para que, uma vez esclarecido, possa reconhecer em si os primeiros sintomas do estresse e monitore seu próprio nível. Em sendo assim, a meta é o trabalhador tornar-se capaz de lidar com as dificuldades e as próprias frustrações, sem se alterar excessivamente; permanecer calmo e controlado nas situações de pressão; ter sentimentos positivos mesmo em condições adversas e não se permitir sujeição à ansiedade e à tensão; lidar bem com as críticas negativas; saber se manter sereno nos momentos de divergências e, por fim, dissipar os conflitos.

Até certo ponto, a pressão é necessária, pois mantém as pessoas alertas porque representa um desafio. Mas a pressão, sob longo tempo, marcada por excessivas circunstâncias de exigências cuja imposição de desempenho vai além dos limites da capacidade natural do trabalhador, gera ansiedade e perda da confiança em si mesmo. Também assim quando a expectativa para o que se espera alcançar é muito maior do que a habilidade que se tem para alcançá-lo. Com esses resultados, a pressão evolui para o estresse.

Para Lipp (2001, p.20) o stress seria uma reação-convulsiva, com componentes físicos e/ou fisiológicos, causada pelas alterações no comportamento.

2.2 EVOLUÇÃO DO CONCEITO

confronta com uma situação adversa do comum, uma situação que de um modo ou do outro, a vida, ambiente, existe ou acontece.

O stress teve uma evolução que passou desde causas sobrenaturais na Idade Média quando muitos dos sintomas e das causas do stress eram atribuídos a "entidades espirituais", passando a ser estudado nas épocas entre guerras com uma metodologia mais científica, seguido no momento atual por muitos mitos e rebatidos pela ciência através de conceitos mais corretos e aplicáveis utilizando-se da mídia para tal tarefa.

De acordo com Lipp (2001, p.17) datam do século XIV as primeiras referências à palavra "stress" significando "aflição" e "adversidade", com um uso não comum. Do original em latim passou a ser utilizado em inglês para designar

"opressão, desconforto e adversidade". Nessa época estudos realizados na área de engenharia mostraram que as características das cargas tinham que ser consideradas na escolha do material para a construção de pontes e outras estruturas. Deu-se rumo à analogia com o ser humano, uma vez que também as pessoas conseguem lidar melhor com um tipo ou outro de peso.

Segundo Lipp (2003, p. 12) o primeiro cientista a estudar o stress, nos termos em que é conhecido hoje, foi Hans Selye, um médico austríaco que na década de 20, observou sintomas comuns em pacientes sofrendo de doenças diferentes. Como os pacientes haviam procurado tratamento para diversas doenças, ele começou a pensar que alguns dos sintomas que detectara nesses pacientes nada tinham a ver com a doença específica para a qual eles o consultaram, mas sim com a condição geral de estar enfermo. Hans Selye chamou esse fenômeno de "síndrome de estar apenas doente" ou "síndrome de adaptação geral", terminologia esta ainda usada, mas que foi, mais tarde, simplificada pelo próprio Selye para "stress". Ele aproveitou o termo stress, trazido da engenharia, que significa o 'peso que uma ponte suporta até que ela se parta', e assim definiu a Síndrome de Adaptação Geral. A síndrome envolve uma série de sintomas que o indivíduo apresenta quando submetido a situações que exijam uma importante adaptação do organismo para enfrentá-las. De acordo com Selye, a síndrome do stress se divide em três fases, cujos sintomas você já deve ter experimentado pelos menos em parte.

Para Lipp (2001, p.20) o stress seria uma reação orgânica, com componentes físicos e/ou fisiológicos, causada pelas alterações psicossomáticas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação adversa do comum, uma situação que de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. É importante conceitualizar o stress como algo em seqüência e não direto e instantâneo, pois no momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de stress, há a instalação de um longo processo bioquímico, com os seguintes possíveis sintomas: aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta.

Molina (1996, p.18) define o estresse como:

Qualquer situação de tensão aguda ou crônica que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo e uma resposta de adaptação psico fisiológico que pode ser negativa ou positiva no organismo. Tanto o agente estressor como seus efeitos sobre o

indivíduo podem ser descritos como situações desagradáveis que provocam dor, sofrimento e desprazer.

Segundo Robbins (1998, p.409), "o estresse é uma condição dinâmica na qual um indivíduo 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".

A condição para o estresse varia de pessoa para pessoa. O que é estimulante para alguns pode ser assustador para outros. O estresse depende mais da disposição do que da posição; é o preço que se paga pela diferença entre o talento e as expectativas de si próprio.

Como veremos a frente existem varias fontes de stress, dentre eles os problemas na família, a má visualização pelos colegas, barulho, ambiente mal projetado, etc.

É necessário ter conhecimento entre a pressão saudável e a pressão nociva. Para controlar o estresse, é preciso reconhecê-lo e se deve estar consciente da própria reação a ele. Quando submetido a um excesso de pressão, perde-se a capacidade de enfrentá-la, fica-se irritadiço, frustrado, ansioso e tenso. Pequenos inconvenientes geram uma crise. No entanto, a tensão excessiva, a insônia e a pressão sanguínea alta são obstáculos para a resolução dos problemas causadores do estresse. O estresse, cujo tempo de duração é longo, pode provocar derrames e ataques de coração.

Para Albrecht (1999), estresse é um conjunto de condições químicas do corpo humano, fruto de uma tentativa de ajuste ao meio. Não é uma doença, mas um descontrole de uma função natural e normal do organismo. Dessa forma, deve-se buscar um equilíbrio nos níveis de estresse, de forma que contribua para o desempenho do indivíduo sem ameaçar-lhe o bem-estar (PAIVA, 1999).

Segundo Santos, o estresse se encontra entre a saúde e a doença, nesse estado o corpo luta contra os agentes causadores de doença. Não é, portanto, uma doença em si, como afirmado acima por Albrecht, mas pode chegar a ser caso o indivíduo fique submetido a uma ação constante de agentes estressores, podendo desencadear o que o autor denomina estresse crônico. Ao contrário de outros autores que consideram um certo nível de estresse uma forma de aumentar a motivação, para ele o estresse é sempre ruim, não contribuindo para o aumento da produtividade (PAIVA, 1999).

Moraes e Kiliminik (1994) afirmam ser o estresse um processo químico natural do ser humano, fruto dos agentes estressores presentes em qualquer lugar. O ambiente de trabalho tem papel relevante nesse processo, tendo em vista o tempo de permanência, a natureza e a intensidade de relações que o indivíduo nele desenvolve. Por outro lado, o elevado número de agentes estressores presentes no mundo atual exige uma adaptação constante do homem ao seu meio, minimizando o grau de tensão que o leva a agredir a si próprio.

De acordo com Couto, quando as demandas do ambiente superam em exigências as demandas psíquicas que o indivíduo é capaz de superar (responsabilidade acima da competência intelectual, psicológica e física do indivíduo, um ambiente de trabalho conflituoso e tenso) ocasiona-se o estresse de sobrecarga. Quando a estrutura psíquica é estimulada pelas exigências do meio, como é o caso, por exemplo, de contextos em que prevalecem trabalhos repetitivos pouco estimulantes e monótonos, relacionamentos interpessoais empobrecidos (relacionado mais a frente) ou em situações de aposentadorias precoces, aparece o estresse de monotonia (SANT'ANNA, 2000).

Dessa forma, todos os indivíduos têm um limite para superar a pressão. Quando essa ultrapassa esse limite, o resultado é o estresse.

Alguns fatores propiciam maior ou menor vulnerabilidade do indivíduo ao estresse, como predisposição individual, a insegurança, a resistência às mudanças, a falta de competência dos indivíduos para completar suas tarefas etc. Há também a influência de características do próprio indivíduo.

Sabemos que a monotonia, muitas vezes, gera o tédio, um sentimento desagradável a partir do qual o indivíduo pode experimentar depressão por falta de estímulo externo. É claro que algumas pessoas convivem bem com a monotonia, mas em geral, o que se observa é uma queixa de falta de emoção e de desafios. Quanto ao aspecto psicológico, portanto, podemos ver claramente que ausência de stress não garante felicidade.

A reação do stress tem por objetivo primordial a preservação da vida. O indivíduo nasce com a condição básica de lutar ou fugir frente ao perigo, o que vai ocorrer através da reação do stress. Portanto, ficar estressado nem sempre é prejudicial, às vezes é fundamental para que a pessoa continue viva (LIPP, 2003, p.21).

2.3 HOMEOSTASIA

Antes de entrarmos na fisiologia do stress precisamos de uma breve definição de um termo amplamente utilizado nesta, este termo é referente ao estado contínuo que o corpo tende a manter, estado de equilíbrio interno, a homeostasia.

Conforme Chiavennato (2000, p.506) o conceito de homeostasia nasceu na fisiologia animal, com Claude Bernard (1813-1878), ao propor que "todos os mecanismos vitais têm por objetivo conservar constantes as condições de vida no ambiente interno". Ele definia a noção de "meio interior" e salientava que "a estabilidade do meio interno é a condição primordial da vida livre". Esse conceito vem a ser interessante se observarmos que a nossa liberdade não é mais isenta de ataques, que antes eram diretos sobre a pessoa por pessoa, agora é no tempo, este cada vez mais exige o máximo de rendimento e reduz ao mínimo o tempo que porventura se tenha de benefício.

Em 1929, Walter B. Cannon (1871-1945) ampliava o conceito de (meio interior) com a noção de homeostasia (do grego *homeos* = semelhante; e *statis* = situação): cada parte do organismo funcionava normalmente em um estado de equilíbrio. A tendência à manutenção de um equilíbrio interno manifesta-se em todos os níveis da atividade orgânica. O organismo serve-se dos mais diversos recursos (mecanismos homeostáticos) para anular o efeito de qualquer fator estranho que venha ameaçar o seu equilíbrio. É importante salientar que nos seres mais evoluídos na escala animal as funções reguladoras são orientadas pelo sistema nervoso e pelos hormônios produzidos pelo sistema endócrino (CHIAVENATO, 2000 p. 506).

Nesses períodos tiveram muita ênfase tais necessidades de estudo do ser humano devido ao foco da Teoria das Relações Humanas, e se for realmente observar um dos fatores dessa Teoria que era aplicada era justamente observar a forma como os trabalhadores interagem com os demais, com o meio de trabalho, com fatores não somente físicos como antes, mas psicológicos. Segundo o Chiavennato (2000 p.506) a homeostasia é um equilíbrio dinâmico obtido através do autocontrole, que é um dos temas do ciclo motivacional desenvolvido no período de Teoria das Relações Humanas.

Muito ligada a homeostase está à teoria da redução do impulso, citada por Huffman; Vernoy; Vernoy (2003, p.431), explica que as necessidades biológicas (exemplos alimento, água e oxigênio) de todos os organismos vivos devem ser

(exemplos alimento, água e oxigênio) de todos os organismos vivos devem ser supridas para que eles possam sobreviver. Quando não o são, um estado de tensão (stress), ou nesse caso chamado impulso, é criado, e o organismo é motivado a reduzi-lo.

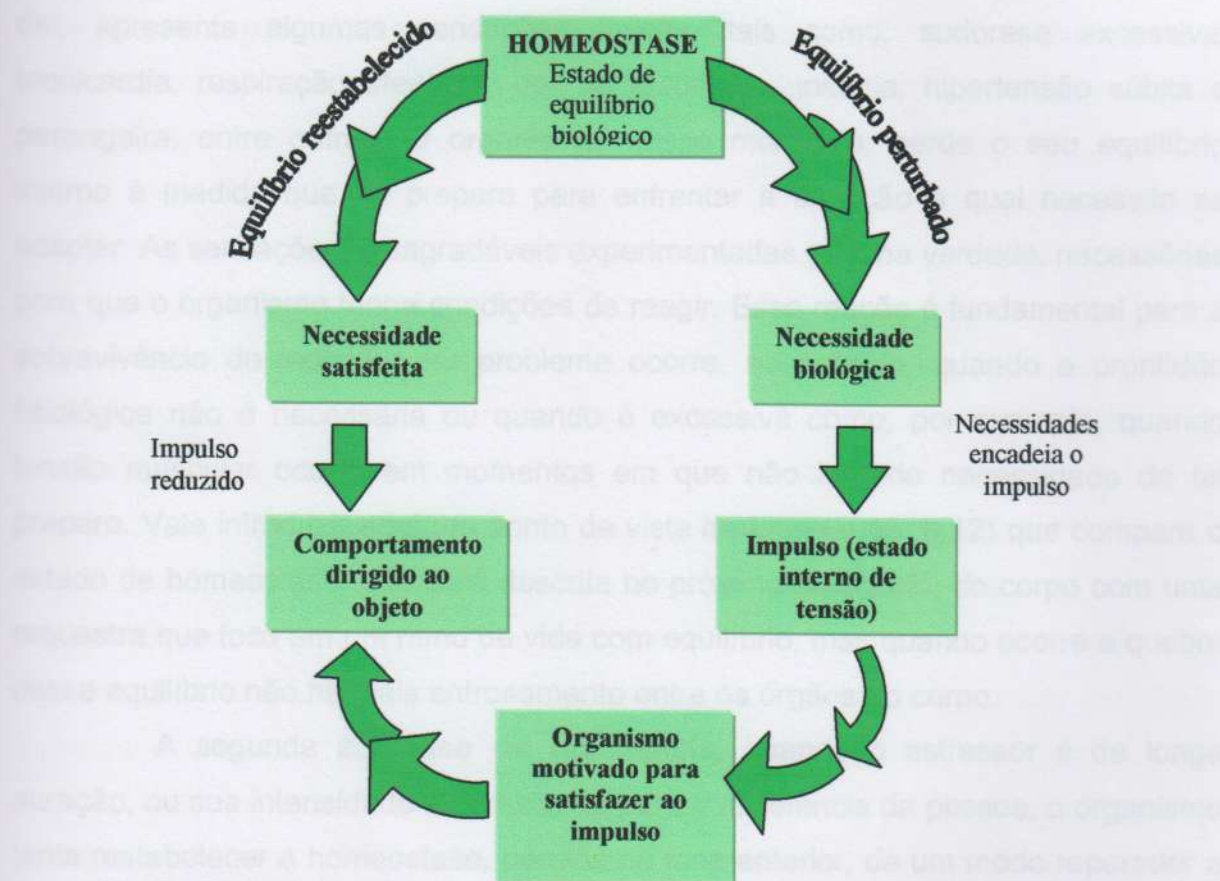


Figura 2: Teoria da redução do impulso
Fonte: Huffman; Vernoy; Vernoy (2003, p. 430)

Esse gráfico mostra claramente que para a homeostase ser quebrada ela precisa ser perturbada por uma necessidade biológica, essa necessidade desencadeia o impulso (tensão) que por sua vez leva o organismo a uma motivação voltada para o satisfazer, isto é visto comportamentalmente com a atenção voltada ao estressor, nesse caso o equilíbrio é restabelecido pela satisfação da necessidade, voltando a homeostase. Mas nem sempre isso é conseguido.

uma situação atípica. Descrita por Selye consiste em três fases sucessivas: fase de alerta, fase de resistência e fase de exaustão.

A primeira, **fase de alerta**, ocorre quando o indivíduo entra em contato com sua fonte de stress, também conhecida como "estressor", é nessa fase que o organismo se prepara para o que Cannon (1939) designou de "luta ou fuga", a partir daí, apresenta algumas sensações típicas, tais como: sudorese excessiva, taquicardia, respiração ofegante, dor no estômago, insônia, hipertensão súbita e passageira, entre outras. O organismo, nesse momento, perde o seu equilíbrio interno à medida que se prepara para enfrentar a situação à qual necessita se adaptar. As sensações desagradáveis experimentadas são, na verdade, necessárias para que o organismo tenha condições de reagir. Essa reação é fundamental para a sobrevivência do indivíduo. O problema ocorre, no entanto, quando a prontidão fisiológica não é necessária ou quando é excessiva como, por exemplo, quando tensão muscular ocorre em momentos em que não haveria necessidade de tal preparo. Vale introduzir aqui um ponto de vista de Lipp (2003, p.12) que compara o estado de homeostase, que será descrita no próximo parágrafo, do corpo com uma orquestra que toca em um ritmo de vida com equilíbrio, mas quando ocorre a quebra desse equilíbrio não há mais entrosamento entre os órgãos do corpo.

A segunda é a **fase de resistência**, quando o estressor é de longa duração, ou sua intensidade é demasiada para a resistência da pessoa, o organismo tenta restabelecer a homeostase, perdida na fase anterior, de um modo reparador e entra na fase de resistência ao stress. A energia adaptativa de reserva é utilizada na tentativa de reequilíbrio. Se a reserva é suficiente a pessoa sai do processo de stress, caso o estressor exija mais esforço mais esforço de adaptação do que é possível ao indivíduo, então o organismo fica fraco e suscetível a doenças.

A **Fase de exaustão**, ou terceira fase acontece no caso da energia adaptativa não ser suficiente para lidar com a fonte de stress, ou se outros estressores ocorrem um após o outro, o processo de stress evoluirá e a fase de exaustão ocorrerá. Haverá um aumento das estruturas linfáticas, a exaustão psicológica em forma de depressão normalmente ocorrerá e a exaustão física manifestar-se-á, com o conseqüente aparecimento de doenças. Segundo Lipp (2003) uma sensação de desgaste físico e mental, acompanhado de falhas na memória, autodúvidas, apatias e desinteresse pelas coisas que antes davam prazer.

2.5 O AMBIENTE DE TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES

O ambiente de trabalho nas empresas pode ser compreendido sobre diversas óticas e perspectivas, entre elas a do ambiente físico, acústico ou térmico, o conforto ambiental com relação aos móveis e instrumentos de apóio ao trabalho, entre outros. A perspectiva para tratar sobre o ambiente de trabalho é considerar a visão dos trabalhadores e a realidade do ambiente de trabalho que afeta a percepção de quem realiza o trabalho.

As organizações são complexos que estão em processo de transformação, embora em geral as pessoas tenham resistência as mudanças. Frequentemente ocorrem resistências em função da tradição democrática ou de práticas administrativas sedimentadas que colocam a organização numa postura reativa a qualquer mudança profunda. Muitas vezes a resistência à mudança ocorre em função dos processos de mudança serem deixados sem a participação dos trabalhadores ou através de uma participação não crítica que leve ao desinteresse.

A realidade vivida por muitas empresas, é de perplexidade frente às exigências radicais do mercado, quanto ao aprofundamento da competitividade, obsessiva diminuição de gastos, rápida automação e informatização dos processos e serviços, gerando grande instabilidade. Com as inovações tecnológicas e a abertura das economias o mercado mudou, fazendo com que inclusive as empresas públicas e o Estado, redefinisse seu papel e buscassem uma mudança completa do perfil do serviço público. Entretanto, não se pode pensar em organização sem considerar que esta é formada de pessoas, tendo estas uma história e uma cultura. Estas pessoas, os trabalhadores, constituem a base da empresa e dão a ela identidade, fazendo com que ela caminhe num sentido ou outro.

Uma questão fundamental a ser analisada, com relação às organizações, é que existem conflitos resultantes de tensões que são geradas por estas rápidas mudanças em contrapartida a um trabalhador adaptado a outra realidade, mais equilibrada e previsível. As próprias empresas também apresentam sérias dificuldades de se identificar e posicionar frente a estas mudanças. A mudança organizacional depende de uma preparação da organização como um todo, mas fundamentalmente necessita preparar o trabalhador para esta nova realidade, dando-lhe condições de compreender as novas tarefas e se situar a frente aos novos desafios.

Entende-se que todos esses fatores são importantes neste processo. Ainda assim, o papel do outro, do grupo, bem como as regras, valores e padrões sociais são marcantes e tem sido identificado como grandes responsáveis pela dificuldade de mudanças nas organizações.

Um dos fatores mais importantes e que mais prejudica a mudança organizacional é a cultura que ainda prevalece, sedimentada na burocracia, na hierarquia e no autoritarismo. Estamos marcados por um conjunto de pressupostos de vida que passaram a submeter os desejos, benefícios e interesses humanos ao prisma econômico, ao paradigma do mercado, governando pelo interesse, misturando egoísmo e racionalidade subjacente. À medida que a organização burocrática impede que a pessoa realize julgamento de valores, não permitindo que ela encontre legitimidade em suas ações no trabalho, boicota também o caminho para a auto-realização, prejudicando a força motivacional, reduzindo a possibilidade de um compromisso genuíno das pessoas com os objetivos organizacionais. Isso pode implicar no conformismo, que influi negativamente na capacidade de adaptação e mudança das pessoas.

Aliado a essa situação de conformismo, o medo e a ansiedade dão sentimentos presentes no dia a dia dos trabalhadores, especialmente quando ocorrem problemas difíceis de solucionar. Quanto maior é o sentimento de incapacidade ou impotência frente a uma situação adversa, maior tende a ser o desenvolvimento de sentimentos negativos como o conformismo, o medo, a insegurança e a ansiedade. Exemplos são os casos de conflitos de poder, problemas financeiros, mudanças gerenciais ou de chefia.

2.6 O STRESS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Atualmente as reportagens sobre este tema são significativamente presentes em jornais, conversas, televisão, Internet, como um problema crônico, com participação normalmente prejudicial na vida das pessoas, especialmente trabalhadores.

O "stress ocupacional" ou stress no ambiente de trabalho é uma das formas de stress mais freqüentes e problemáticas, uma vez que se passa maior parte do tempo nos escritórios e atividades profissionais, problemáticas porque na

maioria das vezes é impossível cessar a fonte de stress sem perdas para o trabalhador ou empresa. Esse stress é freqüente quando há uma percepção por parte do profissional, de que existem muitas responsabilidades, mas poucas possibilidades de controle e tomada de decisão. Embora os problemas venham mais da falta de adaptação da pessoa ao ambiente, do que do próprio trabalho, algumas ocupações podem ser mais associadas a maiores taxas de doença cardiovascular e hipertensão.

Num estudo publicado com outros pesquisadores americanos, no *Jornal of Social Behavior and Personality*, Rossi (1994, p.40), identificou cinco causas principais de estresse organizacional: pressão para satisfazer as outras pessoas, horas irregulares e/ou condições insatisfatórias de trabalho, barulho e falta de interesse pela atividade.

Com as atuais mudanças rápidas dadas pela tecnologia, pela velocidade da informação, com os processos de downsizing, reengenharia, engenharia reversa, etc. com a globalização busca-se aumento de produtividade, competitividade, qualidade total, clientes contentes e acionistas satisfeitos. Nesse meio o capital humano é quem sofre o peso das mudanças, não menos que os outros, mas com mais efeitos negativos e duradouros.

A maioria dos povos de países desenvolvidos se recente de uma sobrecarga de informação de todo o tipo (econômica, familiar e principalmente profissional) e com diversas origens (televisão, rádios, jornais, Internet), contudo não percebem isso de forma clara, e se sobrecarregam de relatos mórbidos e angustiantes de crimes, desastres, problemas políticos e tensão internacional, que é chamado de notícia. Dessa forma até de forma inconsciente estamos imersos em fatores de stress, cabe a nós nos adaptar da maneira mais rápida, ou definir quais fatores são realmente importantes para nós.

2.6.1 Causas do stress no trabalho

As causas do stress podem ir além do que se atualmente conhece, elas dependem do indivíduo em si, mas existem algumas causas que normalmente para a grande maioria da humanidade são responsáveis por desencadear essa situação.

Definidas por fontes potenciais de estresse na obra de Robbins (1998 p.408), se dividem em: ambientais, organizacionais e individuais.

Fatores ambientais: Relacionada às incertezas do ambiente que envolve o indivíduo, são exemplos mudanças nos ciclos de negócios, recessões, incertezas políticas e afins. Muitas pessoas têm aversão a inovações tecnológicas e nesse fator também se encaixa a possibilidade de estresse, pois esse fator gera uma incerteza tecnológica, isso porque as inovações podem tornar as habilidades e experiências de um empregado obsoletas num período de tempo bastante curto, também ao fato de serem tecnologias com mudanças mais rápidas que a maioria.

Fatores organizacionais: Nessa parte dos fatores encontramos o ambiente dentro da organização. Pressões para evitar erros, maximizar a produção num determinado período de tempo, sobrecarga de trabalho, chefe exigente e inflexível ou um ambiente de trabalho de colegas desagradáveis. Aqui temos três fatores classificados segundo Robbins (1998, p.411) que são:

- a) Exigências da tarefa: relacionados ao cargo da pessoa. Elas incluem o dimensionamento do cargo do indivíduo (autonomia, variedade de tarefa, grau de automação), condições de trabalho e a disposição física do trabalho;
- b) Exigências do papel: relacionam-se às pressões colocadas numa pessoa como função do papel especial que ela representa na organização. Conflitos de papel criam expectativas que podem ser difíceis de conciliar ou satisfazer. Ambigüidades de papel que também geram isso são criadas quando o papel na empresa do indivíduo não é suficientemente claro;
- c) Exigências interpessoais: São pressões criadas por outros empregados. Muito similar ao caso da designação do papel, contudo é relacionado ao social entre os colegas e não de chefe (designação errônea), falta de apoio social de colegas e relações interpessoais fracas podem causar estresse considerável;
- d) Estrutura organizacional: nível de diferenciação na empresa, o grau de regras e regulamentos e onde as decisões são tomadas;
- e) Liderança orgazinação: representa o estilo gerencial dos executivos seniores da organização;

Fatores individuais: a carga horária de 40 a 50 horas (em muitos casos mais) não evitam do que ocorreu fora das restantes 120 horas "longe" do trabalho influam nas horas deste. Basicamente os fatores que podem influenciar são: família, problemas econômicos pessoais e características inerentes à personalidade.

2.6.2 Sintomas do stress

Segundo Robbins (1998, p.413) o stress pode se apresentar de várias maneiras, se o nível estiver alto pode causar hipertensão, irritabilidade, úlcera, esquecimentos, dificuldade de tomada de decisões. Ele classifica em três tipos de sintoma: fisiológico, psicológico e comportamental.

Sintomas fisiológicos – devido ao fato de primeiramente ser pesquisado por profissionais da área de saúde e médica, maior parte do interesse social pelo stress foi direcionada a sintomas fisiológicos. Concluíram que o stress causa mudanças no metabolismo, aumenta os ritmos cardíaco e respiratório, em consequência aumenta a pressão sanguínea, causa dores de cabeças e induz ataques do coração.

Segundo Lipp (2001, p.24), temos alguns problemas físicos associados ao stress, são eles: asma, bronquite, cáries, cefaléias, dores abdominais, diarreia, tiques nervosos, aumento dos ritmos cardio-respiratórios, da pulsação, causa dores de cabeça e ataques do coração.

Sintomas psicológicos – o estresse pode causar insatisfação. Não se mostra somente no mais simples e mais óbvio, mas em outros estados, tais quais: tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação. Aqui entra o discutido antes como clareza dos deveres. Para Lipp (2001, p. 24) esses sintomas, chamados por ela de emocionais, podem produzir desde apatias, depressão, desânimo e sensação de desalento, hipersensibilidade emotiva, até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas.

Sintomas comportamentais – existem alguns sintomas comportamentais ligados ao stress, para Robbins (1998, p. 414) estes incluíam mudanças na produtividade, rotatividade e absenteísmo, mudanças nos hábitos alimentares, há uma maior tendência para o autoritarismo e punição, criticismo, mau relacionamento, aumento do consumo de álcool, tabaco e cafés, comportamentos antiprodutivos

como: espalhar boatos, diminuir a produtividade propositadamente, aumento de numero de erros e acidentes de trabalho, etc. Relacionado com esse sintoma está o gráfico de U invertido, que relaciona estresse-desempenho. Esse gráfico está representado a seguir:

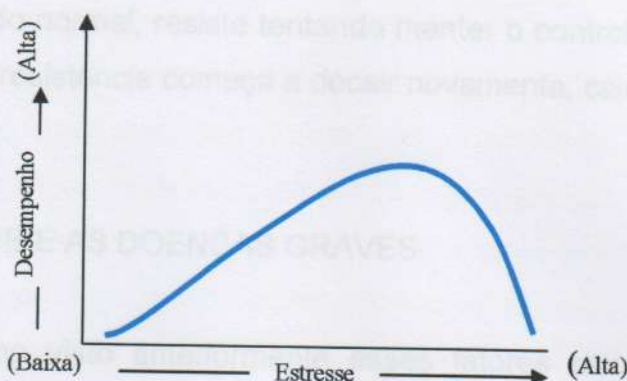


Figura 3: Relação U invertido entre estresse e desempenho no cargo
Fonte: Robbins (1998, p.414)

Essa figura é relativa aos que defendem a teoria de que em níveis baixos e moderados de stress estimulam o corpo e aumentam sua capacidade de reação, digo "os que defendem", pois nem todos partilham da idéia de que o stress traga algum benefício para o indivíduo, nessa figura o stress tem duas fases separadas pelo ponto crítico de mudança de fase (ápice), na primeira do stress baixo ao moderado, onde o desempenho aumentaria gradativamente, no ápice (ou pico) o stress superaria a capacidade do indivíduo, depois disso o indivíduo tem seu stress aumentado e seu desempenho agora decai muito mais rapidamente que no caso anterior, isso explica por que a fase depressiva é tão forte, pois as mudanças aí ocorrem muito mais rapidamente que no início, há uma quebra da homeostase de maneira não proporcional. Para Robbins (1998, p. 414) este modelo apesar de popular não tem sustentação empírica.

A figura anterior não era exatamente a ideal para representar os conceitos de Hans Seyles, abaixo uma representação mais aceitável:

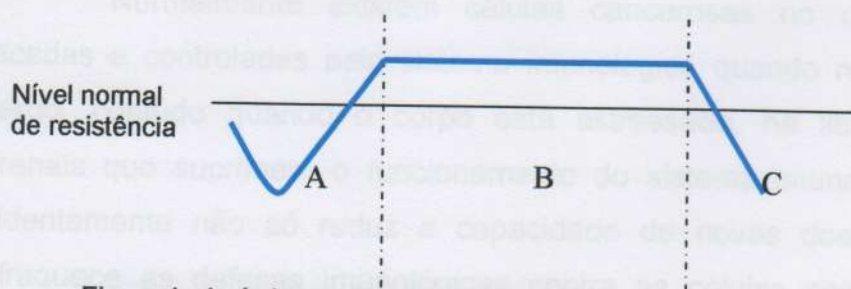


Figura 4 : A síndrome de adaptação geral.
Fonte: Huffman; Vernoy; Vernoy (2003, p. 471)

Nessa figura fica clara a divisão das três fases: na primeira frente ao estressor, ou a uma situação atípica, a pessoa tem um choque inicial perdendo a resistência, até poder de alguma maneira confrontar o estressor e aumentar sua resistência para se adaptar a situação, na segunda fase (latente) ela com o nível ainda acima do normal, resiste tentando manter o controle sobre o stress, se este é prolongado a resistência começa a decair novamente, caindo na fase de exaustão.

2.7 ESTRESSE E AS DOENÇAS GRAVES

Como visto anteriormente esses fatores psicológicos podem influir no corpo de forma a tentar manter o equilíbrio, esse esforço é tanto psíquico quanto químico, nesse sentido o stress é um fator importante no desenvolvimento de várias doenças, incluindo cancerígenas, cardíacas, artrite reumatóide, bursite, enxaqueca, asma e complicações gastrointestinais como úlceras e colites.

Começamos pela palavra quase sinônima da morte para muitos, o câncer, principal causa de morte nas mulheres norte americanas segundo Huffman; Vernoy; Vernoy (2003, p. 473), gerado quando células-tronco começam a se dividir rapidamente e descontroladamente, dessa forma o tumor invade tecidos saudáveis, inutilizando-os. Até hoje foram identificados segundo os mesmos autores mais de 100 tipos de câncer. Eles parecem ser uma interação entre fatores como hereditariedade, fatores ambientais e mudanças no sistema imunológico do corpo. Esse último o stress compreende muito bem, uma vez que ele muda literalmente o ritmo do corpo implicando em queda da resistência do sistema imunológico.

Para Huffman; Vernoy; Vernoy (2003, p. 473) "o comportamento de uma pessoa pode também afetar o modo como o corpo combate o câncer. Por exemplo, até privações de sono leves podem afetar o sistema imunológico".

Normalmente existem células cancerosas no corpo, mas elas são atacadas e controladas pelo sistema imunológico quando no estado de equilíbrio interno, contudo quando o corpo está estressado, há liberação de hormônios adrenais que suprimem o funcionamento do sistema imunológico. Essa redução evidentemente não só reduz a capacidade de novas doenças (externas), mas enfraquece as defesas imunológicas contra as células cancerígenas. Isso pode

indicar que depois de a pessoa começa a desenvolver câncer, o estresse adicional favorece o crescimento do tumor.

Outra doença citada anteriormente é a hipertensão, que é um estado de elevação crônica da pressão sanguínea, enfermidades físicas (exemplo, doença renal ou depósito de gordura nas artérias) podem somar somente 15% da causa da hipertensão, os outros 85% não detêm causa médica segundo Sarafino (1990), nesses casos são chamadas hipertensões essenciais. Huffman; Vernoy; Vernoy (2003) afirmam não estar claro se o estresse pode causar tal tipo de hipertensão, mas é certo que pessoas com hipertensão essencial tendem a reagir diferentemente, nesse caso com um aumento de pressão sanguínea mais exagerado e prolongado.

2.8 PERSONALIDADES A e B

A personalidade do indivíduo também age sobre a possibilidade de aparecimento de sintomas físicos e mentais atribuídos ao stress. Em uma mesma situação, as pessoas podem agir de forma diferenciada devido às características peculiares de sua personalidade.

Quanto mais complicado o indivíduo no sentido de ser exigente, competitivo, ambicioso, impaciente e hostil, mais os efeitos do estresse podem ser amplificados. Pessoas cronicamente no limite (demasiadamente perto de se estressarem), que tendem a falar rápido, sentem uma urgência de tempo intensa e, como nos casos dos pacientes cardíacos estão preocupadas com as responsabilidades, são chamadas **personalidades do tipo A**. Já as pessoas com atitudes calmas, despreocupadas, relaxadas com relação à vida são as chamadas **personalidades do tipo B**.

Dentre os fatores que o *tipo A* apresenta está a questão de que indivíduos com características hostis, raivosas e de fala vigorosa terem talvez uma maior contribuição para doenças cardíacas. Alguns achados mostram que os tipos A exibem respostas fisiológicas mais elevadas do que as do tipo B, quando confrontadas com situações que requerem empenho ativo ou que causam raiva, ou seja, o impacto nessas pessoas tende a ser maior. Existem segundo os autores Huffman; Vernoy; Vernoy (2003), dois tipos A, os com visão positivas e os com

visões cínicas e hostis da vida, os primeiros tem os riscos diminuídos, já os segundos correm mais riscos de doenças cardíacas.

Os tipos B obviamente desenvolvem menos problemas associados a essas doenças, uma vez que ele não tem a preocupação de manterem aparências, status, qualidades, são menos passíveis ao stress por não terem uma visão de necessidade essencial para vida senão a própria vida.

2.9 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho, ou ainda, a vivência e relação de uma existência prazerosa e produtiva no trabalho é um tema muito difundido, muito discutido atualmente, porém com pouca eficácia ou aplicação, até mesmo nenhuma, na maioria das organizações. A insatisfação na maioria das vezes retida com relação à forma é o ambiente de trabalho no geral podem e na maioria das vezes são parte do que gera stress, essas necessidades tão presentes a cada ser podem ser vistas na pirâmide de Maslow, sem extensões no assunto pode-se olhando para ela ver que as necessidades tem uma certa escala que pode ter como maior foco um patamar desta, por exemplo, numa empresa em que se receba muito bem, o ambiente seja perfeito e as relações sociais boas, pode ter problemas geradores de stress no campo da estima, onde um funcionário com baixa estima pode comprometer toda ela, gerando stress para ele que não acredita em si mesmo, como para a empresa no geral que vê seus objetivos cada vez menos possíveis de serem cumpridos.



Figura 5: A hierarquia das necessidades de Maslow
Fonte: Chiavenato (2000, p. 397)

Existem muitos fatores e limitações que afastam essa técnica da aplicação, entre os quais os valores e padrões de conduta e interação social que as pessoas reproduzem em seu ambiente de trabalho, a cultura e as formas de comportamento de um grupo social, organização ou comunidade, estabelecem parâmetros fortes de conduta para os sujeitos que as integram. Estes por sua vez, reproduzem e algumas vezes, transformam estas regras numa dinâmica complexa e contraditória. Em uma empresa que a cultura de lazer está ligada ao ócio (não produtivo) e sedentarismo, dietas hipercalóricas, bebidas alcoólicas, fofocas e etc, faz-se necessário ambientalizar os funcionários em outras atividades como esportes e tentar delimitar o que é saudável dentro da empresa. As atitudes de ócio e más aplicações anteriores podem desenvolver problemas de hipertensão arterial, doenças crônicas degenerativas do tipo diabetes, doenças cardíacas em geral, e também uma diminuição da participação em atividades realmente saudáveis como esportes.

É bem visível que se a empresa se preocupa pelas pessoas os vínculos destes indivíduos com ela, sua lealdade, participação e preocupação com o trabalho bem feito, serão mais fortes. Dessa forma as empresas cada vez mais se preocupam com as condições de trabalho, se preocupando com remuneração, organização temporal, jornada, tarefas e etc.

Retornando as atividades físicas, muitas variáveis parecem influenciar no engajamento das pessoas, dos trabalhadores, em programas de melhoria da saúde e qualidade de vida, entre eles, os biológicos, psicológicos, sociais e ambientais. Tanto a sociedade pode explorar esses aspectos como também as empresas com marketing para desenvolver bons funcionários, cada vez mais felizes com o que fazem.

O planejamento para a mudança organizacional intentando a promoção da saúde e da qualidade de vida do trabalhador deverá levar em consideração os fatores sociais do grupo como hábitos e padrões de conduta, alimentação, atividade física, nível de stress, as relações no trabalho e lazer, e outras desenvolvidas e estabilizadas nessa longa rede de relações sócio-cultural, contudo necessita de um engajamento consciente do sujeito, da organização e de toda as partes envolvidas.

A Qualidade de vida no trabalho tem como um de seus maiores problemas e desafios, o stress, que afeta os trabalhadores, compromete a saúde, diminui a produtividade, a motivação, sendo um foco de grande quantidade de pesquisas.

2.10 SATISFAÇÃO NO TRABALHO E RELAÇÃO COM O STRESS

Segundo Hollenbeck (2002, p. 121) satisfação no trabalho é "um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho" essa resposta de satisfação no trabalho abre o campo para as definições que ele põe como chaves: valores, importância dos valores e percepção.

Conforme os mesmos autores a função de valores pode ser tanto objetiva, necessária à manutenção da vida, bem como subjetivas uma vez que existem na mente das pessoas, dependem do indivíduo. O segundo valor que é a importância é relativo à importância que atribuem a esses valores defendidos, entra aí aquela questão de que para você o que importa é trabalhar perto da família, para outro pode ser ganhar bastante dinheiro ou viajar, isso também depende do indivíduo. O ultimo fator seria referente à percepção que se tem entre nosso valor e o da situação em que estamos, estes nem sempre são totalmente fiéis à realidade, contudo devemos tomar boas referências.

Existe uma mensuração chamada Índice Descritivo de Cargo (IDC), estes enfatizam aspectos do trabalho tais quais pagamentos, supervisão, colegas, aspectos que entram meio que em qualidade de vida no trabalho, uma vez que se a pessoa não tem uma qualidade de vida no trabalho é logicamente mais apta a ter stress, a experiência de Hawthorne provavelmente poderia ter observado que o rendimento dos funcionários ligados ao social, ao salário e etc, poderiam está não só ligado à produção em si, mas como estas pessoas estavam com relação à saúde em si.

Segundo esse IDC, pode-se fazer uma avaliação baseada em alguns fatores, estes são: **Pagamento** (é suficiente para as despesas diárias?, satisfatório, menor do que mereço, subdimensionado, atende supérfluos), **trabalho em si** (fascinante, chato, rotineiro, desafiador, interminável), **supervisão** (difícil de contentar, pede minha opinião, irritante, pavor curto, teimosa) e **colegas de trabalho** (lentos, falam demais, desagradáveis, leais, inteligentes).

2.11 O SETOR BANCÁRIO

O setor bancário ainda pouco estudado, especialmente no Brasil, passou por uma experiência de transformação radical nas duas últimas décadas, em decorrência não só de um extenso processo de informatização, mas também, de mudanças estruturais nos setores, que afetaram a natureza dos produtos, dos mercados e a organização das atividades internas resultando em mudanças significativas nas condições de trabalho no setor, constituindo-o em caso ilustrativo das implicações sociais da automação e da reorganização do trabalho.

O setor ganha significação em nível mundial, na medida em que montantes de capital superiores às necessidades das indústrias e do comércio, são diariamente negociadas nos principais mercados cambiais do mundo, X o que alguns denominam de "economia simbólica", referindo-se a redução de importância econômica da existência concreta de bens e de serviços. Ao mesmo tempo em que adquire maior relevância econômica em todo o mundo, o setor bancário depara-se com problemas de forte competição em decorrência, em grande parte, do processo de desregulamentação que permite empresas não bancárias operarem no mercado de capitais, retirando dos bancos o monopólio das operações de crédito.

Com o crescimento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, verificou-se a internalização das atividades bancárias. Cresceu a concorrência, induzindo transformações na organização do trabalho.

O trabalho do bancário vem enfrentando enormes mudanças com o avanço da microeletrônica e da informática. Tecnologias avançadas, rapidez na realização das tarefas, ampliação da jornada de trabalho, maior responsabilidade, polivalência, controle e avaliação de metas, são requeridos pelas novas estratégias e são ditadas pelo ritmo acelerado da concorrência.

2.11.1 O aumento do desemprego no setor bancário

Os bancários tem sido nos últimos anos, uma das categorias com maior intensidade de redução de empregos no Brasil. Dados do cadastro da lei 4913/651 mostram que o ritmo se aprofundou após a edição do plano real (DIEESE, 1996 apud UCHÔA, 2004).

Os bancários de todo o país vivenciaram o que se podia considerar como sendo a terceira onda de demissões em pouco mais de uma década. Os principais períodos de redução: o Plano Cruzado (1996), o Plano Collor (1990/91) e o Plano Real (1994 em diante) (DIEESE, 1994, apud UCHÔA, 2004, p.31).

Os bancários que vem sendo demitidos após o Plano Real, encontram dificuldades para obter novo emprego. Mesmo com a abertura de 274.441 postos de trabalho no ano de 1994, logo em seguida, 1995, desapareceram 412.151 empregos (dados do Ministério do Trabalho, lei 4923/65).

Os bancos continuam reduzindo o número de bancários. Em 1999 o número de trabalhadores no país era de 414.000, significando, portanto mais uma redução dos postos de trabalho na ordem de 157.000 de dezembro de 1995 à dezembro de 1999, enquanto isso as condições de trabalho se mantêm precárias e com o agravante do medo de perder o emprego. O processo de terceirização continua cada dia mais como foram de burlar a legislação trabalhista e ao mesmo tempo de diminuir os custos dos bancos, com o objetivo de aumentar ainda mais o império financeiro em detrimento das condições sociais hoje marcadas pela exclusão de grande parte da população.

Além da redução do número de empregados, a alta rotatividade no setor financeiro é outro fator de instabilidade, o que tornam precárias as condições de trabalho do bancário. O índice de rotatividade no setor tem ficado em torno de 1,7% ao mês (DIEESE, 1999 apud UCHÔA, 2004).

É necessário observar que existe uma série de mudanças no setor financeiro tanto do ponto de vista do perfil da categoria, a parcela reconhecida hoje como bancários quanto em relação ao avanço de terceirização e da transferência dos serviços bancários para os correios, casas lotéricas e, através da resolução do Banco Central de número 02707, de 30 de março de 2000, para outros estabelecimentos não-financeiros, os "bancos-padaria". As privatizações do setor bancário estatal também foi fator determinante para a redução do quantitativo de trabalhadores do setor.

A transferência do controle de Bancos para conglomerados internacionais também trouxe novo padrão de aproveitamento de mão de obra, concentrando em poucos pólos serviços de retaguarda, e poucos empregados por agência. Outra deficiência é que muitos serviços por deficiência técnica ou impeditivo de ordem

legal, que deveriam ser oferecidos como opção no auto-atendimento ainda não estão disponíveis. (SALTON, 2005)

É evidente que essas medidas foram tomadas com a finalidade de aumentar os lucros dos bancos às custas precarização das condições de trabalho de todos os envolvidos: terceirizados, casas lotéricas, outras casas comerciais e até mesmo do cliente, que também vai trabalhar mesmo que esse trabalho seja em casa, via Internet. Quando as pessoas usam o auto atendimento, se cometerem alguma falha, ou o próprio equipamento falhar, não tem a quem reclamar, uma vez que a máquina não tem suscetibilidade, não fala, não ouve e não resolve os problemas dos clientes.

2.11.2 O relacionamento humano no setor bancário

Nossos sonhos são alimentados para o crescimento profissional principalmente, em primeiro lugar nosso país preza muito a vitória, é notado pelos jogos, por exemplo, do Brasil, fortemente criticado em falhas e estrondosamente reconhecido nas vitórias, isso na sociedade cria a expectativa de sempre estar nesse lugar dos vencedores. Quando apostamos todas as nossas fichas em apenas algumas dimensões do ser humano, como a financeira, ou profissional e elas não se confirmam, exemplo uma meta não atingida, uma promoção não conseguida, nos frustramos e daí advém as situações de constrangimento do ser humano que são o estresse, os vícios, às dependências, as doenças, profissionais ou até doenças de disfunção de nosso organismo. Ocorrem as separações de casais, as junções ou casamentos entre colegas, estes dois últimos em percentual bem elevado no nosso meio.

Os bancos de uma maneira geral há muito tempo descobriram que mudando a gerência de uma cidade para outra transformam este profissional num condutor de experiências positivas e um neutralizador de experiências negativas. Na maioria das empresas esse giro de profissionais tanto de localidade como de cargo é muito eficiente em termos de profissionais mais criativos e produtivos. Este fato de mudar em média a cada dois anos quebra muito seguidamente o vínculo de relacionamento que ele profissional consegue estabelecer na dimensão humana, bem como quebra o elo de relacionamento que sua família e seus filhos

adolescentes de maneira em geral, com seus amigos, seu colégio, sua turma e assim por diante, sabemos que nesta faixa etária os adolescentes têm necessidade de serem reconhecidos pelos seus colegas.

Desta situação advém um novo desequilíbrio de relacionamento. O profissional já em número bastante expressivo, tenta de alguma forma quando possível permanecer numa região não muito distante, ele muda e sua família fica na base. Ele perde os amigos da base "a" por não residir nela durante a semana. Não faz novos na base "b" porque não está lá nos finais de semana. Não convive com a família durante a semana e provavelmente tenha pouco tempo com a família aos finais de semana por que, ao chegar vai ter problemas para resolver, vai estar cansado e assim por diante. Exausto se dedica a atividades sedentárias provavelmente televisão, Internet, treinamento etc. Aquele que mora com a família, ou mesmo aquele que não mora com a família tem uma jornada muito mais estendida em função da necessidade de estabelecer relacionamento e representatividade institucional, planejar o dia ou a semana seguinte para atingir os objetivos.

Quando há um grande empenho que depois é desfeito quer seja por demissão, aposentadoria ou outro qualquer que o afaste da empresa, as pessoas já vestiram tanto a camiseta que já lhes virou sua própria pele, neste momento elas perdem o seu sobre nome ou até seu próprio nome, normalmente nossa identificação é: "banco do nordeste" ou "fulano de tal, banco do nordeste" e não é só ele, mas poderia ser qualquer outro banco ou empresa. Durante a melhor parte da vida estas pessoas tiveram profunda afeição e dedicação à dimensão profissional, e quando esta termina o sentimento perda é na maioria das vezes insuperável.

Na questão de relacionamento bancário, comunidade e cliente têm-se que muitas vezes a comunidade vê no bancário, pelo menos é o que se faz notar, como um profissional que trabalha das 10 horas até as 15 horas e nada mais que isto. Só quem já passou por um banco na condição de bancário, estagiário ou prestador de serviço sabe o quanto isto é enganoso. Normalmente a jornada começa muito cedo, principalmente para corpo gerencial, e às vezes estende-se até muito mais tarde do que o previsto. Gera novamente um desequilíbrio do ser humano com as suas demais dimensões. Nas pesquisas pudemos constatar isso.

2.12 O STRESS NO BRASIL

Todos têm notado a necessidade que tem sido imposta pela sociedade de se estarem atualizados na sua área, até os mais informados hoje podem correr léguas da informação de amanhã, essa instabilidade do conhecimento está cada vez mais presente no Brasil, uma prova é a pesquisa feita com os estudantes universitários, precisamente 120, e constatou que 42% deles sofriam dos sintomas de stress, embora não necessariamente avançado (LIPP, 2001, p. 299).

Como nos demais países a noção de quantidade tem sobreposto a de qualidade de vida, pessoas esquecem questões éticas, passam a aceitar a justificativa da injustiça, fazendo cada vez mais com que as pessoas se preocupem menos com as outras, também estas buscam a qualquer meio satisfazer seus hábitos consumistas a qualquer custo, até mesmo em depreciação da sua saúde, hoje no Brasil existe muita morte por Acidentes Cardio Vasculares (AVCs), muitas pessoas aderem ao time dos hipertensos, o que demonstra essa despreocupação com os princípios básicos da qualidade de vida.

Mas a causa do stress, no geral, não pode ser definida somente em função de eventos externos. Em 1992, houve uma avaliação de 100 pessoas que procuraram tratamento para o stress em relação a outras fontes, além da situação econômica do país, que pudessem estar contribuindo para criar tensão excessiva nessas pessoas. A amostra foi constituída de 51 mulheres e 49 homens, entre 25 e 45 anos. As variáveis estudadas, conceituadas como "fontes internas" de stress, formam: Padrão tipo A de comportamento, cujos componentes competitividade e pressa poderiam atuar para criar stress, e crenças irracionais que também se sugeriu que pudessem atuar para criar desconforto emocional e stress nas pessoas. Resultados indicaram que 73% dos pacientes com stress exibiam o padrão tipo A de comportamento, não havendo diferença significativa entre os sexos. Quanto às crenças, 65% dos pacientes tinham crença que se refere a "deve-se ser absolutamente competente, inteligente e merecedor de todo o respeito", enquanto 51% achavam que "deve-se ter um controle absoluto e perfeito sobre as coisas", não havendo diferença significativa entre os sexos. Tais resultados indicam relação entre o padrão do tipo A e as crenças irracionais. Além disso, ambas parecem relacionadas ao stress, podendo atuar separadamente ou juntas como fontes internas de stress.

Hoje, segundo o Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS), a incidência do stress no Brasil é de 32% na população adulta, e as mulheres são as mais atingidas. A multiplicidade de papéis, aliando as responsabilidades profissionais com as responsabilidades de cuidar da casa e dos filhos é um dos principais motivos que fazem as mulheres liderarem as estatísticas do stress.

Mas, atingindo homens e mulheres, a globalização e o avanço de novas tecnologias são apontados como o grande fator estressor da atualidade, pois exigem adaptações constantes, e todo processo de adaptação tem o poder imediato de desencadear o processo de stress. "O Brasil, como todo país em desenvolvimento, está no centro de um processo de mudanças intensas, incluindo mudanças de valores, princípios, hábitos, tecnologia, pensar e fazer. Assim, o stress vai se tornando cada vez mais freqüente" Lipp (2001,p.301).

2.13 ESTILO DE VIDA E SAÚDE

Sem dúvida nenhuma que um dos fatores mais importantes com relação a qualidade de vida e qualidade no trabalho é o estilo de vida que as pessoas adotam, consciente ou inconscientemente em suas vidas. O estilo de vida de uma pessoa pode se traduzir concretamente em ações e hábitos que a mesma realiza em seu dia a dia, associado ao que ela come, sua nutrição, a seus hábitos atividade física e esportiva ou o total sedentarismo, a seu comportamento de risco com relação ao consumo de drogas, bebida alcoólica (o alcoolismo é um problema cada vez maior nas organizações pelo fato de ser o álcool uma droga legal), ao uso de preservativos nas relações sexuais, a qualidade de seu repouso e lazer e a qualidade de seu ambiente de trabalho. Assim sendo, todas estas variáveis e comportamentos terão repercussões na saúde geral do trabalhador.

Atualmente a saúde não é mais definida como apenas a simples ausência de doença. É compreendida numa perspectiva mais holística, considerada como uma condição humana com domínio físico, social e psicológico, caracterizada como um contínuo, onde o negativo está relacionado a má qualidade de saúde e a morte, e o positivo com a saúde positiva e a vida plena.

Existem fatores positivos e negativos em nosso comportamento, em nosso estilo de vida que podem manter, promover ou melhorar a saúde, como também

prejudicá-la ou diminuí-la, afetando-a a curto, médio e longo prazo. Os fatores negativos a saúde são chamados de fatores de risco.

De maneira geral, são evidentes as consequências patológicas dos fatores de risco internos e externos ao indivíduo. Os fatores de risco externos são: o tabagismo, o sedentarismo, a nutrição "não fisiológica" não adequada em quantidade e qualidade, e a ansiedade. Os fatores de risco internos são: hipertensão, diabetes, obesidade, hipertrigliceridemia e etc. Sem dúvida que as condições sociais e econômicas de vida e trabalho das pessoas vão exercer forte influência, principalmente sobre os fatores de risco externos.

É uma realidade o fato de estarem longe de ser tão saudáveis quanto poderíamos ser. Somado ao estilo de vida que põe em risco a saúde, relacionado ao stress, dieta inadequada e sedentarismo, as enormes diferenças sociais existentes entre os trabalhadores.

Algumas sugestões para melhoria da qualidade de vida e redução do stress:

- **Nutrição:** As fibras (substâncias presentes em grandes quantidades nas frutas e hortaliças) devem fazer parte da alimentação diária, pois além de assegurarem um bom funcionamento intestinal, auxiliam na prevenção e tratamento das doenças como a hipercolesterolemia (colesterol alto) e o câncer de intestino grosso. Os elementos ricos em fibras reduzem a sensação de fome, sendo recomendado o consumo diário de 20 a 35g de fibras.

Já se sabe há muito que alguns alimentos têm função terapêuticas. É comprovado, por exemplo, que o tomate ajuda a prevenir o câncer de próstata, que soja alivia os sintomas da menopausa e que o peixe ajuda a reduzir o colesterol. A descoberta dos alimentos funcionais (as doenças) trouxe comprovação científica para o que o filósofo Hipócrates já dizia há cerca de 2.500 anos: uma alimentação adequada ajuda a manter o organismo saudável.

- **Alimente-se bem:** abuse de frutas, verduras e legumes, evite a gordura. Cuidando bem da alimentação você combate tanto a desnutrição quanto a obesidade. Uma dieta equilibrada também diminui o colesterol, ajuda no combate à hipertensão e evita a carência de ferro. Alimenta-se entre quatro a seis vezes por dia. O cálcio é importante para prevenir

osteoporose. Ele é encontrado principalmente no leite e seus derivados, como queijo, iogurte, coalhada. Também existe no feijão, soja, vegetais verdes escuros, folhas de beterraba, mostarda e nabo. A recomendação diária de cálcio é de 800mg. Evite beber líquidos, principalmente gaseificados (como refrigerantes) durante as refeições; beba no mínimo 8 copos de água por dia, a água é importante para a manutenção das funções normais do organismo. A alimentação influencia diretamente na saúde, no trabalho, no estudo, no lazer e no tempo de vida das pessoas.

- **Pratique hábitos saudáveis:** Exercite-se. Isto fará com que alivie a pressão e ainda fornecerá um tempo livre de stress. Exercício físico ajuda na redução de gordura corporal e é importante para a saúde integral. Faça uma caminhada, alongamento ou hidroginástica. Vá mais cedo para cama. Mais tempo de sono o torna mais forte e mais capaz de lidar com as responsabilidades do dia-a-dia.
- **Tenha calma com si mesmo:** Simplifique sua vida. Exclua algumas atividades ou tarefas designadas do seu dia. Pratique técnicas de relaxamento como controle da respiração, limpe sua mente e relaxe os músculos. Concentre-se em uma coisa de cada vez. Não leve os problemas do trabalho para casa, ou vice-versa. Procure sempre o lado positivo das coisas. Considere a situação uma oportunidade de melhorar sua vida. Use o humor para aliviar e reduzir a tensão.
- **Seja participante:** Ficar isolado pode trazer frustração. Tente manter um bom convívio social, seja prestativo a um vizinho, participe como voluntário das organizações assistenciais, é um bom motivo para se fazer novas amizades e tornar a vida mais interessante.
- **Procure identificar as suas fontes de estresse externas e internas.** Para isso avalie os estressores: familiares, ambientes, os ligados ao trabalho e aos referentes ao seu modo de pensar e agir.
- **Crie um ambiente calmo:** nem sempre podemos evitar as dificuldades que encontramos. Porém, podemos sonhar e criar um cenário de muita tranquilidade para escapar de uma situação conflitiva. Exemplo: um bom livro.

- Dê um tempo: saia de férias. Tire algum tempo para si mesmo, mesmo que seja apenas um dia, ou quem sabe uma longa semana. Planeje um tempo fixo para você. Mas limite o tempo gasto com pessoas negativas.

pesquisa, desenvolvida em duas etapas, a 1ª qualifica e a 2ª quantifica. O universo da pesquisa e a amostra são definidos.

4.1 TIPO DE PESQUISA

De acordo com Andrade (2002, p.20) pesquisa exploratória é a fase preliminar anterior ao planejamento formal do trabalho, tem por finalidade proporcionar maior informação sobre o assunto que se vai investigar. Também define pesquisa descritiva como sendo a que observa os fatos, também os registra, analisa, classifica e interpreta, sem a interferência do pesquisador. Sendo este trabalho uma pesquisa exploratória por coletar o maior número de informações disponíveis sobre os fatores perceptíveis do stress nascer mais bem como descritiva por analisar os dados objetivando quantificar o nível de stress dos funcionários.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DO ESTUDO

Conforme Vergara (2000, p. 50), população é um conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo, população amostral ou amostra é a parte do universo (população) escolhida segundo algum critério avaliativo. O universo é composto por todos os funcionários da agência Natal-Centro, que corresponde a quarenta funcionários. Para desenvolvimento deste estudo foram aplicados vinte e dois questionários.

3.3 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados foi um questionário com questões referentes ao stress no trabalho (dados quantitativos e qualitativos) e observações subjetivas das formas de layout, comportamentos e sintomas.

3 METODOLOGIA E ANÁLISES DOS DADOS

Neste capítulo é descrito o método utilizado para o desenvolvimento da pesquisa, desenvolvida em duas etapas, a 1ª qualitativa e a 2ª quantitativa, o universo da pesquisa e a amostra escolhida.

3.1 TIPO DE PESQUISA

De acordo com Andrade (2002, p.20) pesquisa exploratória é a fase preliminar anterior ao planejamento formal do trabalho, tem por finalidade proporcionar maior informação sobre o assunto que se vai investigar, também define pesquisa descritiva como sendo a que observa os fatos, também os registra, analisa, classifica e interpreta, sem a interferência do pesquisador. Sendo este trabalho uma pesquisa exploratória por coletar o maior número de informações disponíveis sobre os fatores perceptíveis do stress nesse meio, bem como descritiva por analisar os dados objetivando quantificar o nível de stress dos funcionários.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DO ESTUDO

Conforme Vergara (2000, p. 50), população é um conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo, população amostral ou amostra é à parte do universo (população) escolhida segundo algum critério avaliativo. O universo é composto por todos os funcionários da agência Natal-Centro, que corresponde a quarenta funcionários. Para desenvolvimento deste estudo foram aplicados vinte e dois questionários.

3.3 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

O Instrumento de coleta de dados foi um questionário com questões referentes ao stress no trabalho (dados quantitativos e qualitativos) e observações subjetivas das formas de layout, comportamentos e sintomas.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Os resultados a seguir apresentam o perfil da população deste estudo:

Q 26 Quanto aos entrevistados eram dos sexos

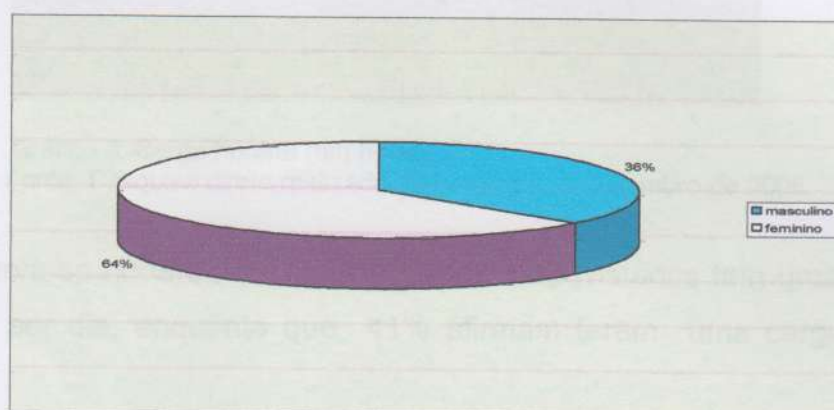


Gráfico 1: Quanto ao sexo dos entrevistados

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Q 28 Faixa Salarial

- a) até 3 s. m. b) de 3 a 8 s. m.
 c) de 5 a 10 s.m d) de 10 a 15 s. m.
 e) de 15 a 20 s.m. f) acima de 20 s. m.

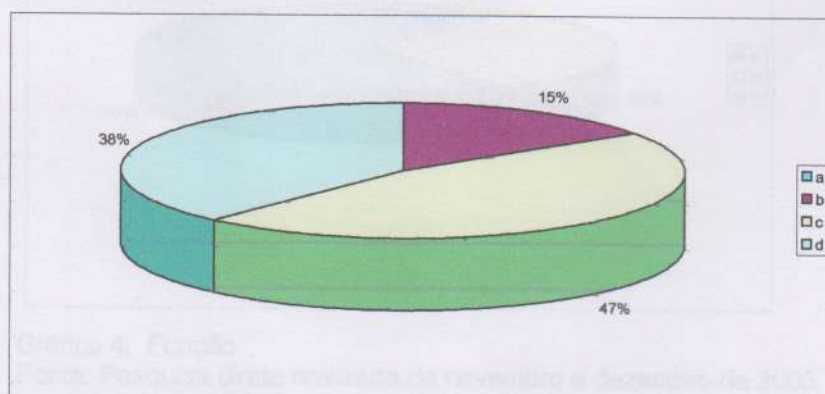


Gráfico 2: Faixa salarial

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005

Observa-se, no Gráfico 2, que 41% dos entrevistados ganham entre 3 a 8 salários-mínimos, 27% estão na faixa salarial de 10 a 15 e 23% ganham entre 15 a 20 salários-mínimos.

Q29 Carga Horária (em horas)

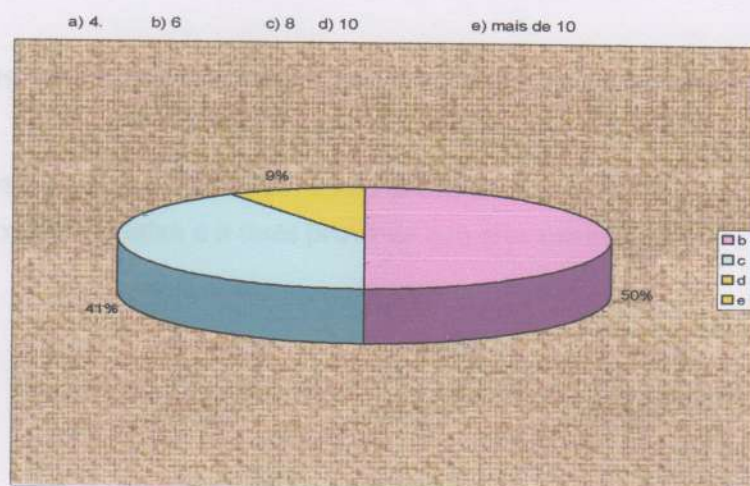


Gráfico 3: Carga horária (em horas)
 Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Observa-se no Gráfico 3, que 50% dos entrevistados tem uma carga horária de 4 horas por dia, enquanto que 41% afirmam terem uma carga horária de 8 horas.

Q 30 Função

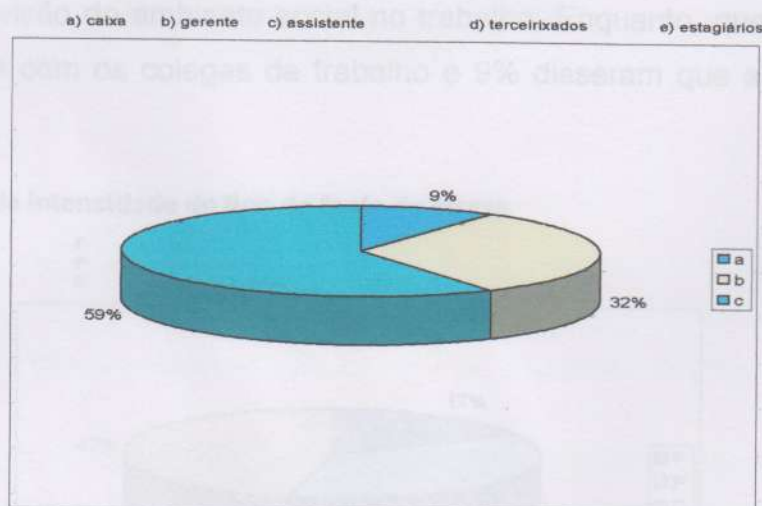


Gráfico 4: Função
 Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

No Gráfico 4, 59% dos entrevistados disseram que eram assistentes de negócios, 32% confirmaram assumir cargos de gerentes, 9% exercem a função de caixa.

4.2 ANÁLISE DO STRESS DA POPULAÇÃO EM ESTUDO

Os resultados a seguir apresentam a análise do stress da população deste estudo:

Q 1 Duas pessoas, conhecidas suas, estão falado ao seu respeito.

Qual das afirmativas abaixo é a mais provável que eles usem?

- a) X é muito seguro. Nada parece perturbá-lo(a).
 b) X é ótimo. Mas, às vezes você precisa ter cuidado com o que lhe diz.
 c) Alguma coisa sempre parece estar indo mal para X.

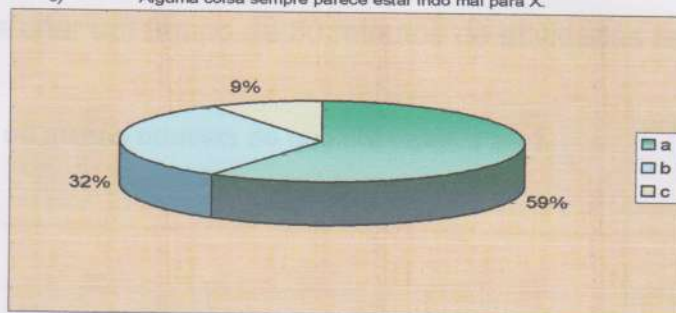


Gráfico 5: Avaliação da imagem dos colegas

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

É oportuno destacar que a maioria dos entrevistados 59%, afirmaram ter uma boa visão do ambiente social no trabalho. Enquanto, que 32% consideram ter problemas com os colegas de trabalho e 9% disseram que alguma coisa estar indo mal.

Q 2 Avaliação de intensidade do tipo de fonte de stress

- F Físico
 P Psicológico
 C comportamental

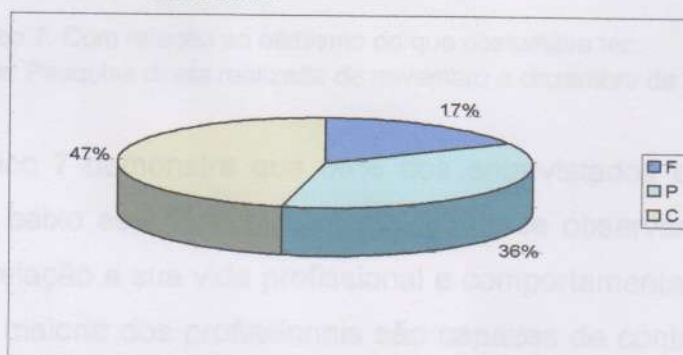


Gráfico 6: Sintomas de stress por tipo na população em estudo.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

No referencial teórico vimos alguns sintomas comportamentais, estes incluíam mudanças na produtividade, rotatividade e absenteísmo, mudanças nos

hábitos alimentares, há uma maior tendência para o autoritarismo e punição, criticismo, mau relacionamento, aumento do consumo de álcool e cafés, comportamentos antiprodutivos como: espalhar boatos, diminuir a produtividade propositadamente, aumento de numero de erros e acidentes de trabalho, etc. Como a maior parte do stress dos entrevistados é referente aos sintomas comportamentais, sugere-se ao banco combatê-los com observação nos horários necessários para o almoço; uma integração entre os funcionários que poderá diminuir a tendência autoritarista; incentivar hábitos saudáveis na alimentação. Uma boa dica seria criar um tempo de 30 minutos de atividades relaxantes.

3 Você é mais ou menos otimista do que costumava ser?

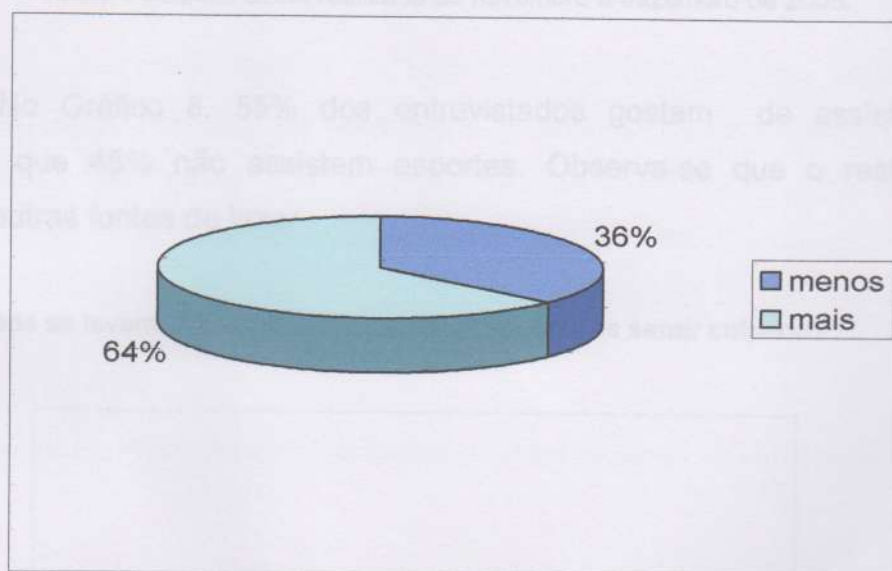


Gráfico 7: Com relação ao otimismo do que costumava ter.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

O gráfico 7 demonstra que 36% dos entrevistados estão menos otimistas. Isso significa, baixo estima, desinteresse. Pode-se observar, que 64% estão mais otimistas em relação a sua vida profissional e comportamental. É oportuno destacar, que a grande maioria dos profissionais são capazes de controlar seus sintomas de stress.

Q 4 Você gosta de assistir esportes?

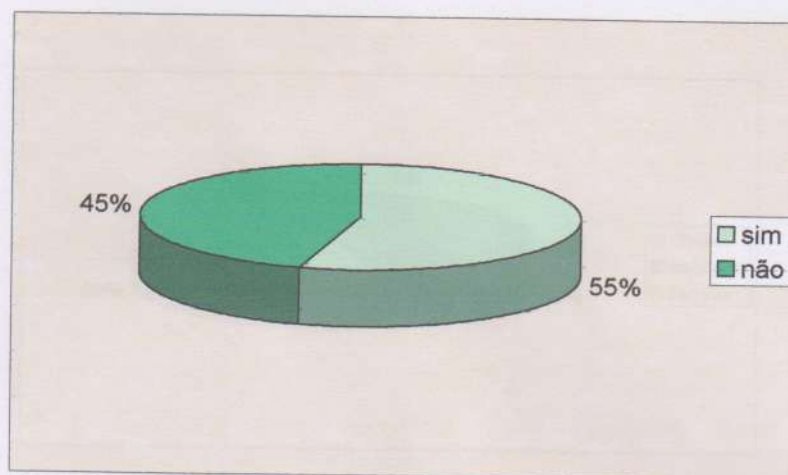


Gráfico 8: Gosto pelo esporte.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

No Gráfico 8, 55% dos entrevistados gostam de assistir esportes, enquanto, que 45% não assistem esportes. Observa-se que o restante (5%) preferem outras fontes de lazer.

Q 5 Você pode se levantar tarde nos fins de semana, sem se sentir culpado?

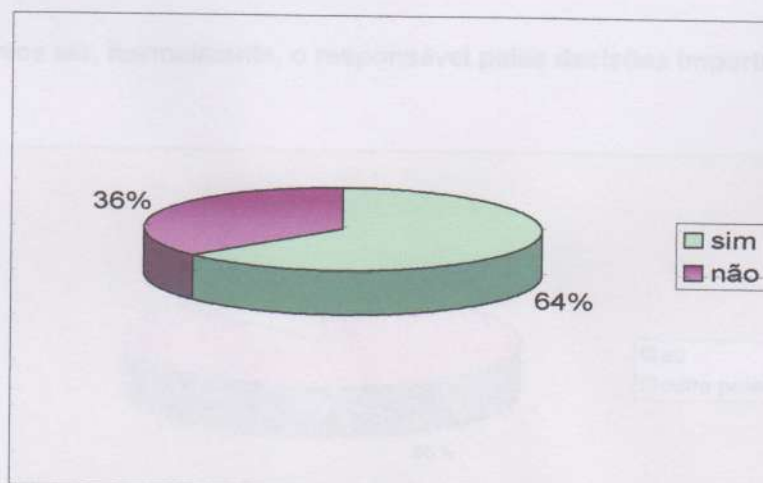


Gráfico 9: Levanta-se tarde nos fins de semana, sem se sentir culpado.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

É viável destacar, que 64% dos funcionários entrevistados levantam tarde nos fins de semana é não se sentem culpados; 36% levantam tarde, porém com sentimento de culpa.

Q 6 Dentro dos limites razoáveis, profissionais e pessoais, você pode se abrir com:

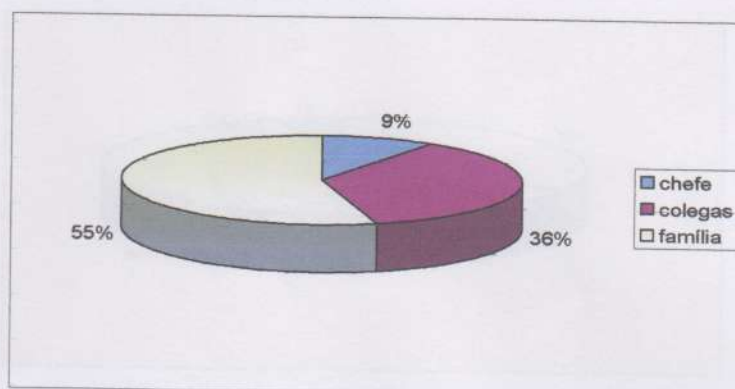


Gráfico 10: Confiança

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Percebe-se no Gráfico 10, que 55% dos entrevistados buscam se abrir com a família a respeito de eventuais problemas profissionais; já 36% dos entrevistados procuram se abrir com os colegas e a minoria 9 % com os seus chefes. Conclui-se que, a maioria dos profissionais, estão levando problemas de trabalho para casa, o que pode contribuir para desarmonia familiar e altos níveis de stress.

Q7 Quem parece ser, normalmente, o responsável pelas decisões importantes em sua vida:

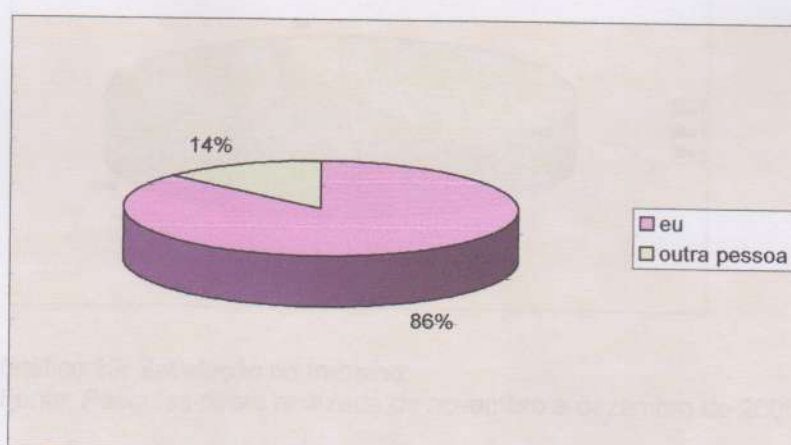


Gráfico 11: Responsável pelas decisões em sua vida.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Dentre os entrevistados conclui-se que 86% são responsáveis por suas decisões. Enquanto, que 14% afirmam ser outras pessoas.

Q 8 Quando criticado pelos superiores no trabalho, você costuma ficar:

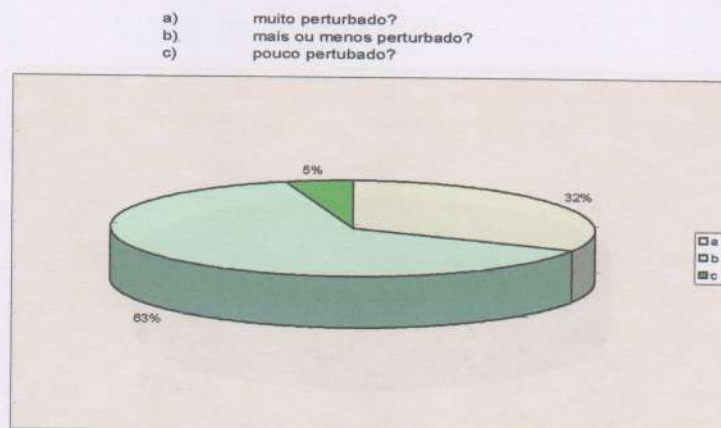


Gráfico 12: Quando recebe crítica.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

O Gráfico 12, diz que 63% dos entrevistados que sofrem críticas dos superiores ficam mais ou menos perturbados, enquanto, 32% afirmam ficar muito perturbado.

Q 9 Você termina o dia de trabalho sentindo-se satisfeito com aquilo que realizou?

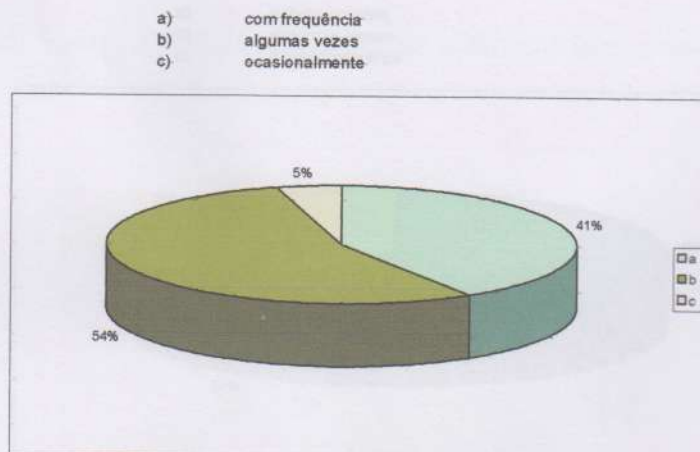


Gráfico 13: Satisfação no trabalho:

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

De acordo com o Gráfico 9, observa-se, que 54% dos entrevistados ao término do trabalho algumas vezes ficam satisfeitos com aquilo que realizam; 41% afirmam ficar satisfeitos com o trabalho realizado após o dia de serviço.

Q10 A maior parte do tempo você sente que tem conflitos não resolvidos com os colegas?

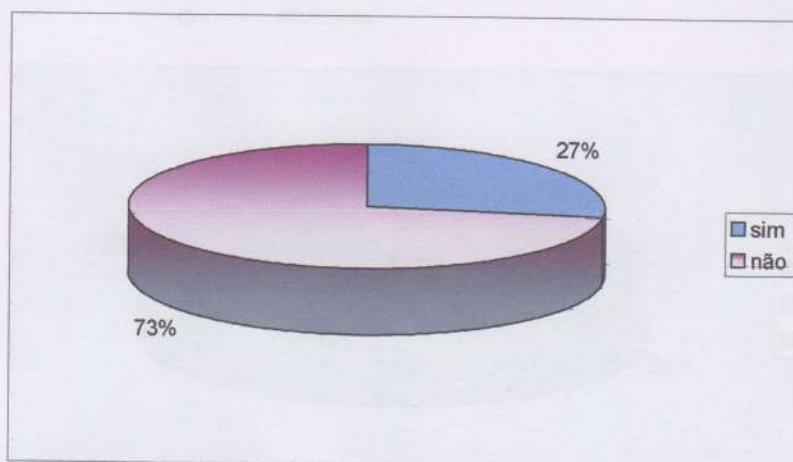


Gráfico 14: Conflitos não resolvidos com os colegas.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

O Gráfico 14, demonstra que 73% dos entrevistados não apresentam conflitos para serem resolvidos; 27% disseram ter conflitos não resolvidos com os colegas.

Q 11 Seu volume de trabalho excede o tempo disponível?

- a) habitualmente
- b) algumas vezes
- c) ocasionalmente

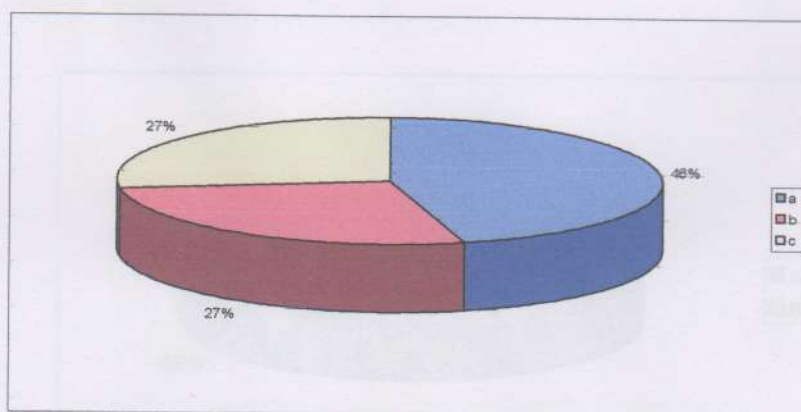


Gráfico 15: Volume de trabalho excede o tempo disponível.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Verifica-se no Gráfico 15, que 46% dos funcionários entrevistados acham habitualmente que seu volume de trabalho excede o tempo disponível, e 27% afirmam algumas vezes esse tempo excede, proporcionalmente 27% diz exceder ocasionalmente esse tempo.

Q 12 Você possui uma visão clara do que se espera de você profissionalmente:

- a) na maioria das vezes
- b) algumas vezes
- c) dificilmente

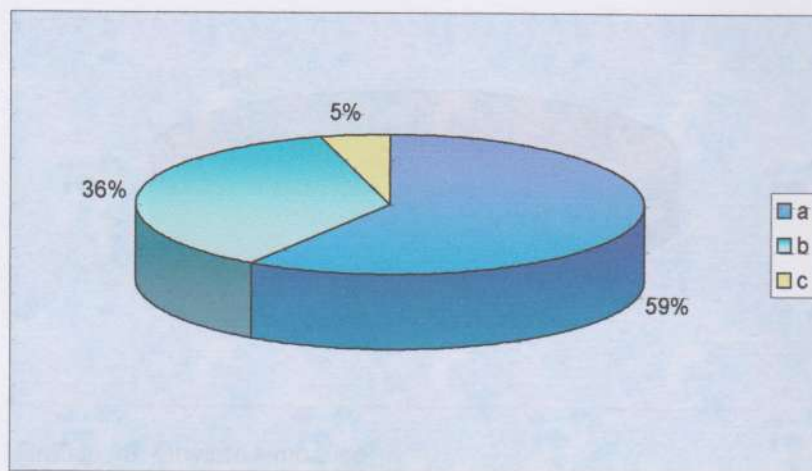


Gráfico 16: Visão clara do que se espera de você profissionalmente
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Percebe-se, que 59% das pessoas afirmam na maioria das vezes possuir uma visão clara do que se espera de si mesmo profissionalmente; 36% declaram algumas vezes possuir essa visão.

Q 13 Você diria que, de modo geral, tem tempo suficiente para gastar com si mesmo?

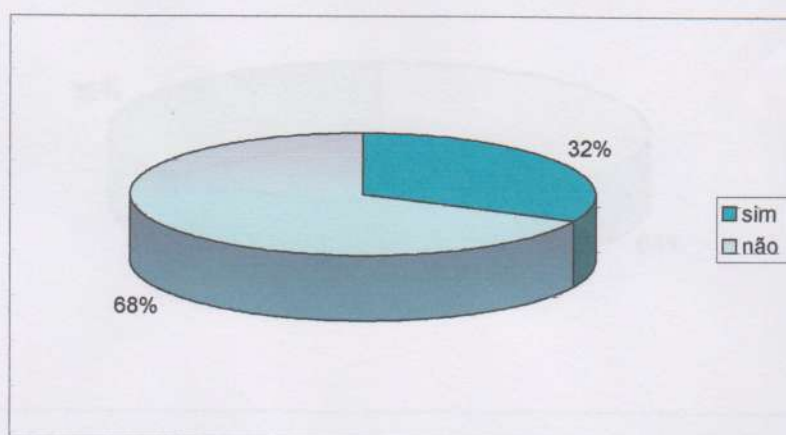


Gráfico 17: Tempo suficiente para gastar consigo mesmo.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Observa-se, o Gráfico 17, que 68% dos entrevistados relatam não ter tempo suficiente para gastar consigo mesmo; 32% dizem ter tempo para si mesmo.

Q 14 Se você quer discutir seus problemas com alguém, costuma conseguir algum ouvinte simpático?

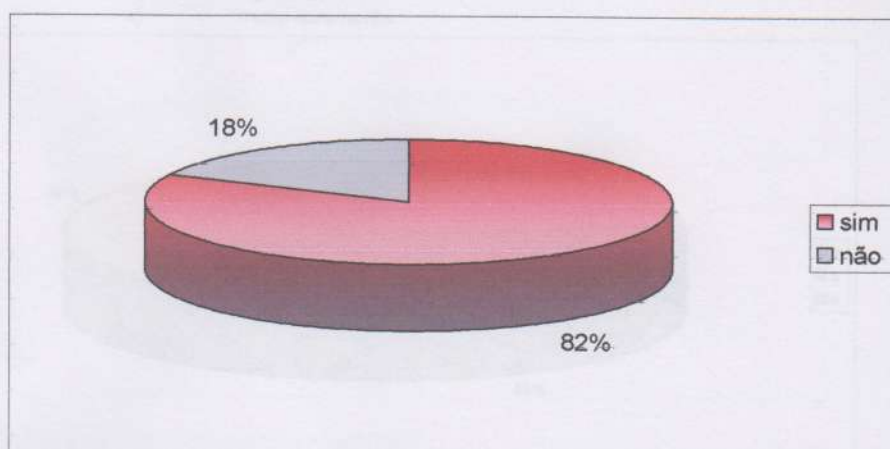


Gráfico 18: Ouvinte simpático

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Verifica-se, no Gráfico 18, que 82% afirmam que “sim”, sempre conseguem ouvintes simpáticos para ouvir seus problemas e apenas 18% afirmam não conseguir.

Q15 Você está quase á caminho de alcançar seus principais objetivos na vida?

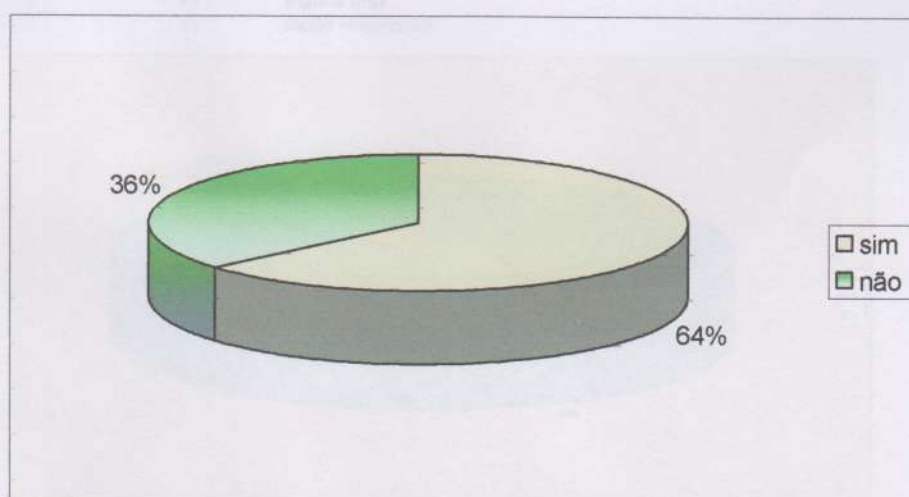


Gráfico 19: A caminho de alcançar seus principais objetivos na vida.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

O Gráfico 19, aponta que 64% dos entrevistados afirmam que “sim”, estão conseguindo alcançar seus objetivos e 36% disseram que não estão alcançando os seus objetivos.

Q 16 Você se entedia no trabalho?

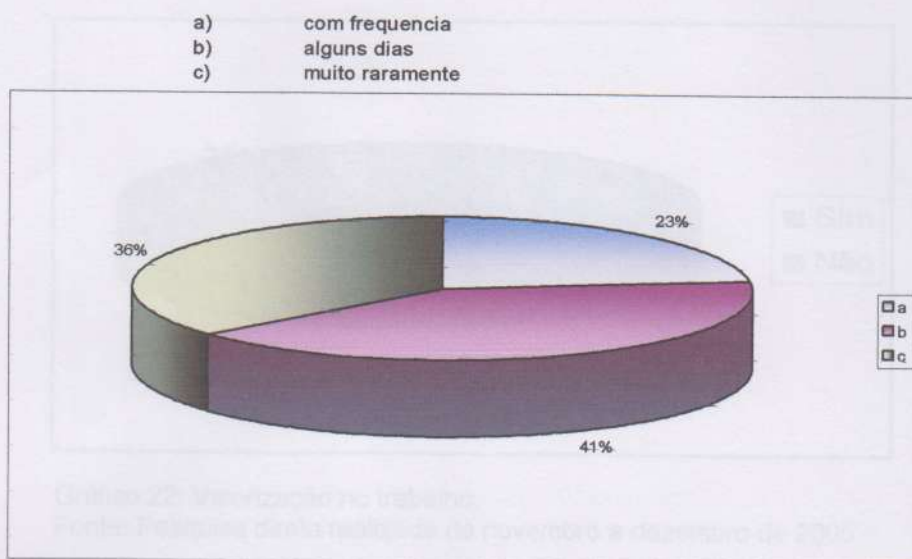


Gráfico 20: Tédio no trabalho.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Percebe-se no gráfico 20, que 41% dos entrevistados dizem que com frequência se entediam no trabalho; 36% afirmam alguns vezes.

Q 17 Você gosta de ir ao trabalho?

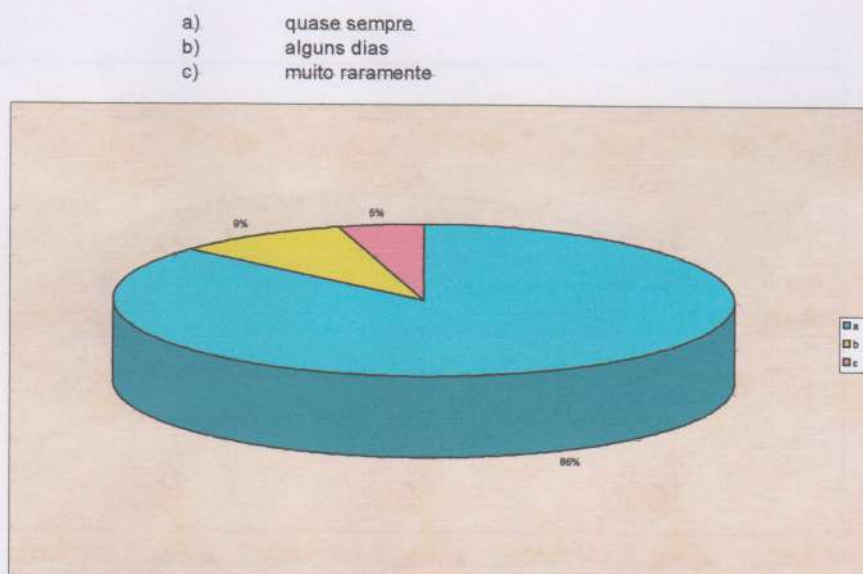


Gráfico 21: Gosta de ir ao trabalho

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

No Gráfico 21, 86% dos entrevistados afirmam quase sempre gostam de ir ao trabalho; 9% dizem alguns vezes.

Q 18 Você se sente adequadamente valorizado por sua capacidade e dedicação?

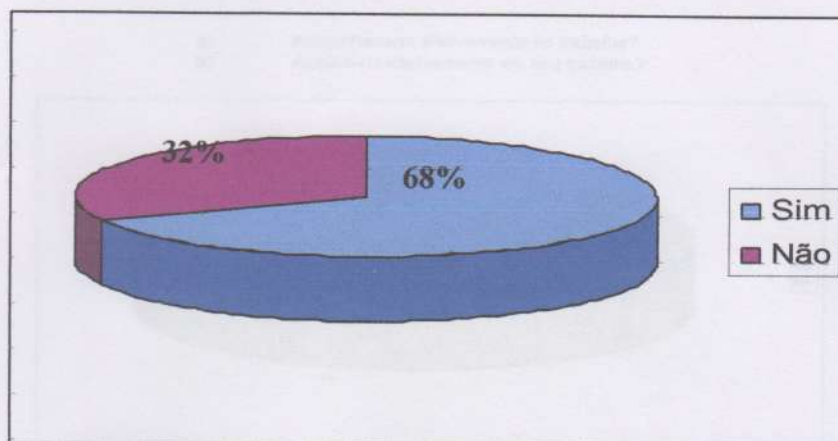


Gráfico 22: Valorização no trabalho.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

O Gráfico 22, revela que 68% dos entrevistados dizem que “sim”, sentem-se adequadamente valorizados pela sua capacidade e dedicação, enquanto que 32% dizem que não se sentir bem.

Q 19 Você se sente recompensado de forma adequada (em termos de status e de promoções) por sua capacidade e dedicação ao trabalho?

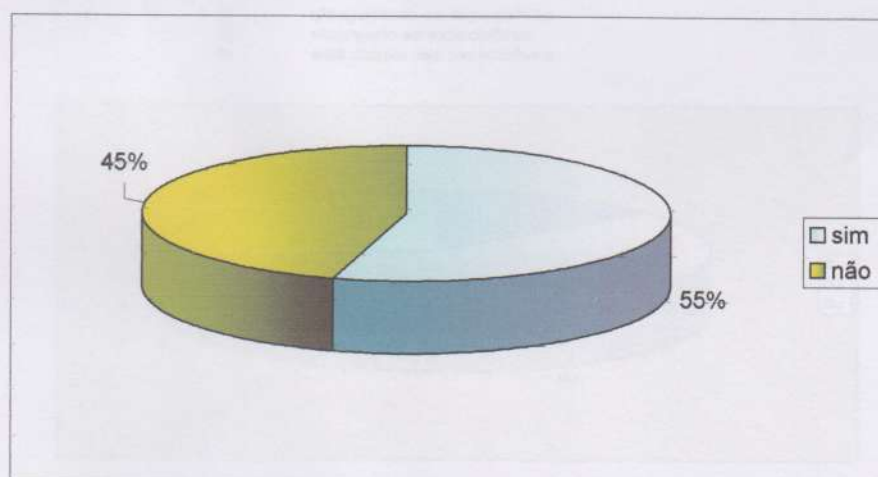


Gráfico 23: Se sente recompensado por sua capacidade e dedicação.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Verificou-se que 55% dos entrevistados disseram que se sentem recompensados por sua capacidade e dedicação; 45% responderam que não estão sendo recompensados.

Q 20 Você sente que seus superiores :

- a) Atrapalham-no efetivamente no trabalho?
b) Ajudam-no efetivamente em seu trabalho?

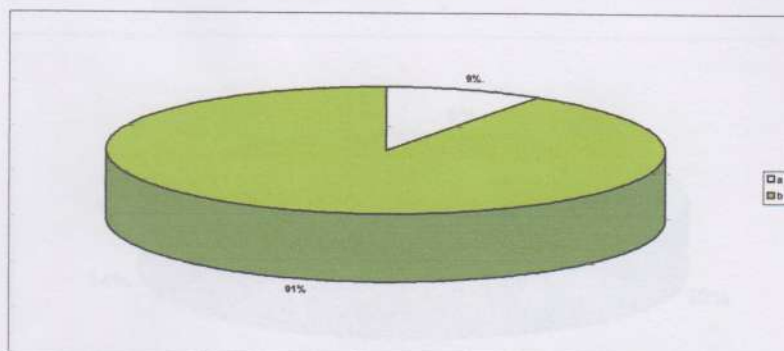


Gráfico 24: Colaboração de superiores no trabalho.
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Percebe-se no Gráfico 24, que 91% dos entrevistados afirmam que seus superiores ajudam efetivamente na realização de seu trabalho; 9% afirmam que os superiores atrapalham efetivamente no trabalho.

Q 21 Se dez anos atrás você pudesse ter se visto profissionalmente como é agora, se definiria como tendo:

- a) ultrapassado as expectativas
b) alcançado as expectativas
c) está abaixo das expectativas

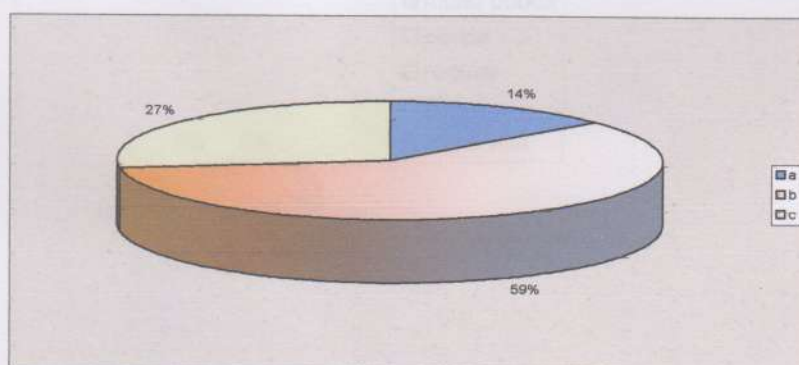


Gráfico 25: Avaliação pessoal dos objetivos cumpridos
Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Dentre a amostra entrevistada podemos concluir que, 59% consideram-se alcançadas as expectativas; 27% definiriam como estando abaixo das expectativas e 14% relatam terem ultrapassado suas expectativas.

Q 22 Se tivesse agora de dizer quanto gosto de si mesmo em uma escala de 1 (gosta menos) a 5 (gosta mais), qual seria a sua nota?

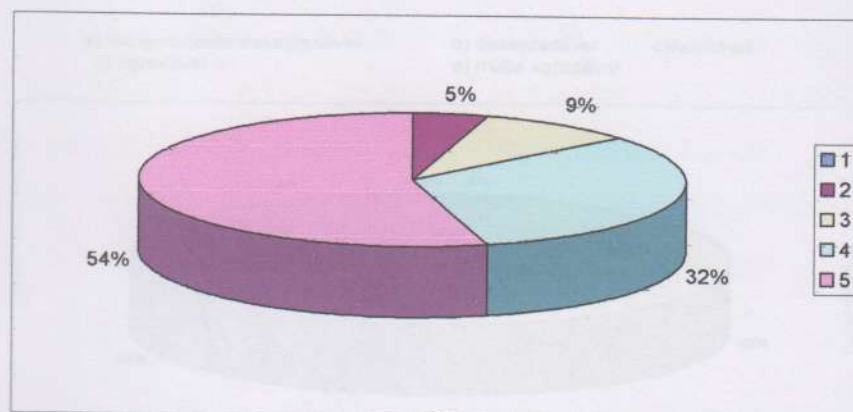


Gráfico 26: Avaliação pessoal

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Observa-se que de acordo com o Gráfico 26, 54% dos entrevistados relatam que gostam mais de si mesmo e 32% expõem gostar menos de si mesmo.

Q 23 Como classificaria sua própria segurança relativa ao trabalho?

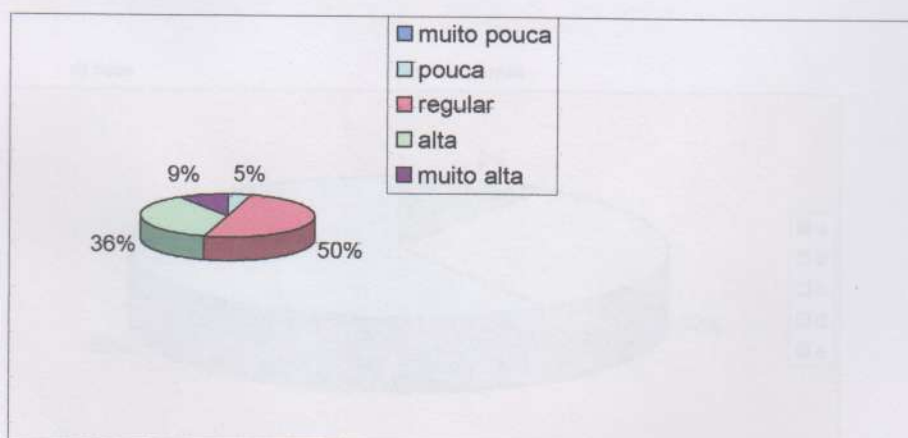


Gráfico 27: Segurança no trabalho

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Dentre da população entrevistada, pode-se concluir que 50% apresentam ter segurança regular no trabalho, por outro lado, 36% afirmam ter segurança muito pouca; os outros percentuais (5%), pouca e (9%) muito alta.

Q 24 Qual seria sua avaliação de seu próprio ambiente físico de trabalho?

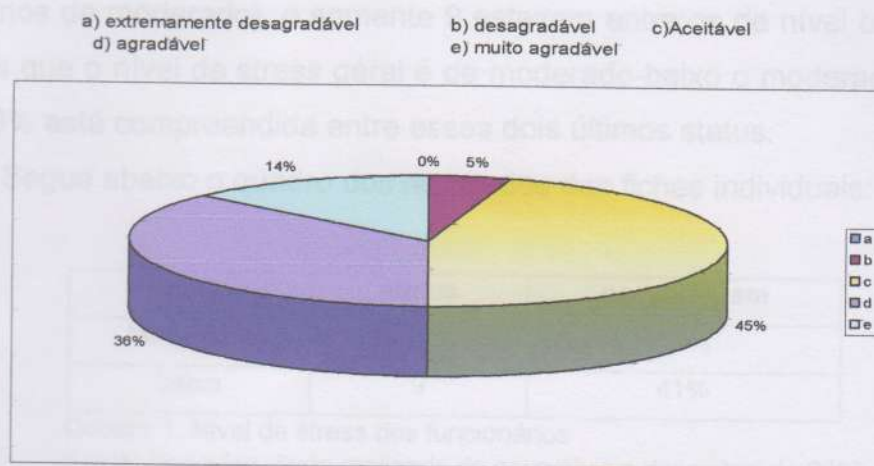


Gráfico 28: Ambiente físico de trabalho.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Conclui-se no Gráfico 29, que 45% da população entrevistada, consideram aceitável o ambiente físico de trabalho, enquanto, que 36% revelam ser agradável; 14% afirmam ser muito agradável e a minoria que correspondem a 5% revela o ambiente de trabalho desagradável.

Q 25 Qual a sua opinião sobre o grau de progresso na organização?

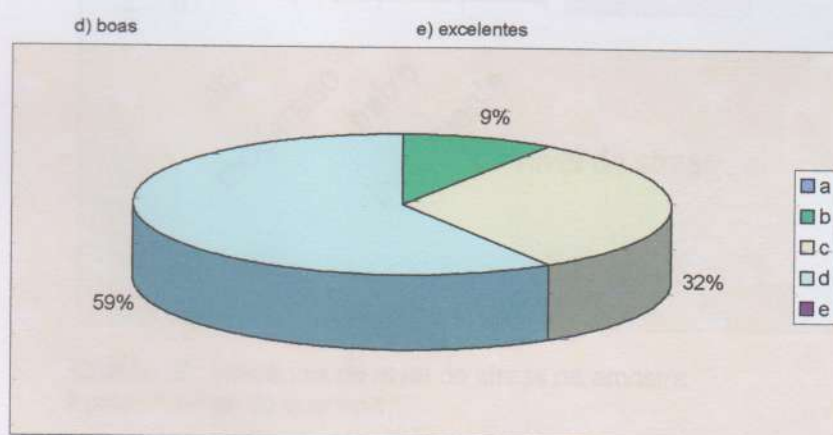


Gráfico 29 – Oportunidades de progresso na organização.

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

Percebe-se, no Gráfico 29, que 59% dos entrevistados consideram “boas” as oportunidades de progresso na organização; 32% acham razoáveis e a minoria que correspondem a 9% consideram poucas.

O objetivo principal foi atendido se observando as fichas individuais baseadas em respostas todas negativas para stress de nível alto, sendo o valor dividido em 4 partes: inexistente, baixo, moderado e alto. Viu-se que 11 dos 22 entrevistados estavam com o nível moderado, outros 2 entre baixo e moderado (mais próximos de moderado), e somente 9 estavam entre os de nível baixo. Dessa forma temos que o nível de stress geral é de moderado-baixo o moderado-alto, pois a fatia de 59% está compreendida entre esses dois últimos status.

Segue abaixo o quadro dos resultados das fichas individuais:

Stress	status	porcentagem
Moderado *	13	59%
baixo	9	41%

Quadro 1: Nível de stress dos funcionários

Fonte: Pesquisa direta realizada de novembro a dezembro de 2005.

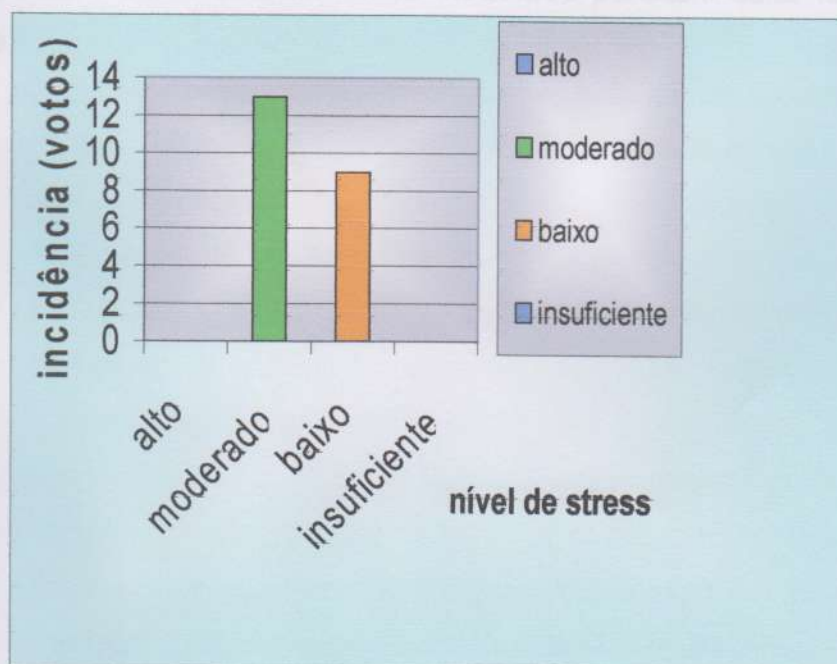


Gráfico 30: Incidência do nível de stress na amostra

Fonte: Análise do quadro 1.

Com relação ao gráfico 9 (Você termina o dia de trabalho sentindo-se satisfeito com aquilo que realizou?), que ilustra a satisfação com relação ao trabalho em si podemos responder o terceiro objetivo.

Satisfação → stress ↓	Freqüentemente	Algumas vezes	Apenas ocasionalmente	TOTAL
Insuficiente				
baixo	5	6		11
Moderado	3	7	1	11
alto				
TOTAL				22

Quadro 2: Stress x satisfação

Fonte: Resultado da pesquisa direta

Nesse quadro observou-se claramente que 21 dos 22 entrevistados terminam o dia de trabalho satisfeitos com o que realizaram, mas especificamente, 8 frequentemente satisfeitos e 13 algumas vezes satisfeitos, quanto a questão do stress 50% dos com baixo stress terminam satisfeitos contra 45% dos moderados que tem 5% com a opinião ocasionalmente, dessa forma poderíamos dizer que a satisfação ainda é maior que o stress pois os índices dos com baixo stress tem metade das opiniões e ainda os com stress moderado parecem estar felizes com suas realizações.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Apesar de 59% dos entrevistados terem apresentado um nível de stress moderado não implica que a agência deva assustar-se, esta situação está dentro do contexto geral da população brasileira. No entanto sugere-se a unidade tomar medidas de redução dos níveis de stress, não necessariamente no tocante a remuneração financeira, mas nas áreas como ambiente físico de trabalho, que obteve 45% dos votos como aceitável o que pode revelar uma insatisfação disfarçada; na estabilidade no trabalho, que obteve 50% dos votos como sendo regular, ou seja, há insegurança quanto a sua permanência no emprego, que somado aos 5% de pouca confiança, geram 55% de votos que tem uma imagem neutro-negativa do seu estado atual de empregado. 45% não se sentem devidamente recompensados pela sua dedicação ao trabalho, o que gera desânimo, insatisfação. Nesse caso, em especial, sugere-se a empresa mostrar que os profissionais estão dentro da média de remuneração do mercado ou promover outras gratificações que não financeiras para minimizar o desânimo. Na questão 16 obtivemos que uma grande porcentagem 23% se entedia freqüentemente no trabalho, juntamente com 41% que definiu em de vez em quando, isso indica que as funções estão se tornando muito monótonas, devendo haver giros de funções ou criação de outras metodologias de trabalho. Outro problema é o tempo que os funcionários tem para "gastar " consigo, 68% disseram não ter tempo suficiente para suas atividades pessoais, o que possivelmente gera um stress físico e/ou psicológico.

Essa pesquisa não visou apontar defeitos, mas oferecer subsídios para um controle dos índices de stress na população em questão, também buscou identificar os fatores geradores do mesmo e sua intensidade, para que se pudessem adotar medidas corretivas ou administrativas com a finalidade de reduzir os níveis moderados constatados e promover um ambiente de trabalho mais saudável.

O instrumento aplicado na pesquisa foi um questionário do tipo misto, com questões fechadas, abertas e mistas, com base na escala de lickert, chamado "escala do stress" (COSTA, 2001).

Você pode melhorar o seu dia, a sua vida estando constantemente inspirado por você mesmo e por aquilo que desenvolve e desempenha com

convicção. Esta inspiração vem do planejamento e da forma pela qual esforçamos para melhorar nossa conduta pessoal e profissional.

ANDRADE Sugere-se, como medidas para se proteger do stress, cuidados com a alimentação, é importante que você reponha as energias, vitaminas e nutrientes que são utilizados nos momentos de maior stress; relaxamento que ajuda a eliminar o excesso de adrenalina produzida e estabelece a homeostase interna do organismo; exercícios físicos, que somam inúmeros benefícios para a saúde; automanejo, ele envolve autoconhecimento e autodeterminação. É importante conhecer nossos limites.

CHIAVENATO, Wilfredo. *Introdução à teoria geral de administração*. 5 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COSTA, Maria Tereza Figue. *Stress em enfermeiros que exercem funções gerenciais: um estudo de caso em Hospital Público*. João Pessoa: UFPB, 2001.

COUTO, H. A. *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP, 1997.

GOLDBERG, P. *A saúde dos executivos*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.

HUFFMAN, Karen; VERNON, Mark; VERNON, Judith. *Psicologia*. São Paulo: Atlas, 2002.

LIPP, Marilda (Org.) *Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupação e grupos de risco*. 2 ed. Campinas: Papirus, 2001.

LIPP, Marilda Novais; NOVAES, Lucia Emmanuel. *O Stress*. 5 ed. São Paulo: Contexto, 2003.

MOLINA, O. *Estrés no cotidiano*. São Paulo: Paracel, 1990.

NORAES, Lúcio Flávio R. da; KILIMNIK, Zélia Miranda. *Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem da diagnose comparativa*. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 1994.

PAIVA, Kelly César M. *Qualidade de vida no trabalho e stress de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado*. 1999. Dissertação (Mestrado em Administração) - CEPEAD/FACE/UFMG, Belo Horizonte, 1999.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, S.A., 1998.

SANT'ANNA, Anderson de S. *Fatores de Pressão e Insatisfação em áreas de atendimento ao público: um estudo de caso em empresa mineira do setor de serviços*. 1997. Dissertação (Mestrado em Administração) - UFMG/FACE, Belo Horizonte, 1997.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de Pós-Graduação**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BANCO DO NORDESTE. **Histórico**. Disponível em:
<http://www.bnb.gov.br/Content/aplicacao/O_Banco/Historico/gerados/hist_1950.asp>. Acesso em: 20 jan. 2005.

CORDEIRO, Carlos. A questão do atendimento bancário. **Revista dos bancários**. São Paulo, v.1, n.1, p.34, nov. 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COSTA, Maria Teresa Pires. **Stress em enfermeiros que exercem funções gerenciais: um estudo de caso em Hospital Público**. João Pessoa: UFPB, 2001.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.

GOLDBERG, P. **A saúde dos executivos**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1978.

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

LIPP, Marilda.(Org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. 2 ed. Campinas: Papirus, 2001.

LIPP, Marilda Novaes; NOVAES, Lucia Emmanuel. **O Stress**. 5 ed. São Paulo: Contexto, 2003.

MOLINA, O. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.

MORAES, Lúcio Flávio R. de; KILIMINIK, Zélia Miranda. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 1994.

PAIVA, Kely César M. **Qualidade de vida no trabalho e stress de profissionais docentes: uma comparação entre o público e o privado 1999**. Dissertação (Mestrado em administração) - CEPEAD/FACE/UFMG, Belo Horizonte, 1999.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC S.A., 1998.

SANT'ANNA, Anderson de S. **Fatores de Pressão e Insatisfação em áreas de atendimento ao público: em estudo de caso em empresa mineira do setor de serviços**. 1997. Dissertação (Mestrado em Administração) - UFMG/FACE, Belo Horizonte 1997.

SALTON. Disponível em:

<http://salton.med.br/principal.php?id_menu=entrevista&id_entrevista=20 >. Acesso em: 20 jan 2005.

SANTOS, Osmar S.A. **Ninguém morre de trabalho**: o mito do stress. São Paulo: IBCB, 1988.

UCHÔA, Lorena Maria Menezes. **Stress no setor bancário**: um estudo de caso com funcionários do setor bancário de atendimento do Banco do Brasil S.A. Agência Ribeira. Monografia (Graduação em Administração) - FARN, Natal, 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 3 ed. São Paulo: Atlas 2000.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2002.

WILKINSON, G.; SMITH, T. **Stress**. São Paulo: Três, 2001.

Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS). **Press Release**

Disponível em: < http://www.estresse.com.br/novidades/press_release2.htm >.

Acesso em 27 nov. 2005.

APÊNDICE