



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

CARINE ANDRÉIA MOMBACH

ESTRESSE OCUPACIONAL:
ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DE CERRO LARGO-RS

CERRO LARGO
2018

CARINE ANDRÉIA MOMBACH

**ESTRESSE OCUPACIONAL:
ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DE CERRO LARGO-RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO

2018

M732e MOMBACH, Carine Andréia.
Estresse ocupacional: estudo na cooperativa de crédito
Sicredi de Cerro Largo-RS / Carine Andréia Mombach.– 2018.
74 f. ; il.

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) –
Universidade federal da Fronteira Sul, Bacharel em
Administração, Cerro Largo, RS, 2018.

1. Estresse ocupacional. 2. Banco de crédito. 3. Estresse
profissional. 4. Trabalho em grupo. I. Dill, Rodrigo Prante orient.
II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.

CDD: 658.382

CARINE ANDRÉIA MOMBACH

ESTRESSE OCUPACIONAL:

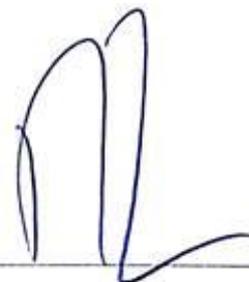
ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DE CERRO LARGO - RS.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

14/11/2018

BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Rodrigo Prante Dill
Orientador



Prof. Dra. Monize Sâmara Visentini



Esp. Andreia Frohlich Justen

Dedico este trabalho à minha amada família,
pela paciência, carinho e apoio constante em
cada conquista.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, que me deu o dom da vida e me abençoa todos dias, pela força e coragem durante esta longa caminhada. Sou grata aos meus pais Loiva e Valdemir, e ao meu irmão Ivan, que sempre me apoiaram e incentivaram. Agradeço aos mestres que tornaram essa jornada possível, obrigada pela incansável dedicação e confiança, especialmente ao meu orientador Me. Rodrigo Prante Dill, que contribuiu muito com a realização dessa pesquisa. Agradeço a Cooperativa de Crédito SICREDI, de Cerro Largo, que aceitou participar do estudo e se prontificou a responder aos questionários. Aos meus amigos de coração, muito obrigada por torcerem e vibrarem com a minha conquista!

RESUMO

A preocupação em torno do estresse ocupacional iniciou a partir da modernidade e vem tomando espaço dentro das organizações. É crescente o número de colaboradores estressados e suas consequências afetam a sua saúde, bem como a produtividade das empresas. Diante desse contexto, este estudo propôs identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS. Para atingir esse objetivo, optou-se por realizar uma pesquisa de natureza descritiva, com abordagem quantitativa, utilizando dados de fonte primária. Os dados foram coletados através da aplicação de um questionário estruturado, seguindo o modelo demanda/controle de Karasek (1979). Os resultados obtidos apontaram que 53% dos respondentes apresentaram alta demanda psicológica, 67% obtiverem baixo controle e 60% demonstraram ter alto apoio social. A partir desses resultados, pôde-se construir os quadrantes do modelo demanda/controle, que indicam o nível de estresse dos colaboradores. Como resultado, observou-se que 66,66% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 33,33% na condição de maior exposição e 33,33% na condição de estresse intermediário. O estudo trouxe contribuições para a cooperativa, que passou a conhecer a realidade de seus colaboradores e as fontes geradoras de estresse.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Trabalho Bancário. Modelo demanda/controle.

ABSTRACT

The concern about occupational stress started from the modernity and has taken space within the organizations. The number of stressed employees is increasing and its consequences affect their health as well as the productivity of companies. Given this context, this study proposed to identify how occupational stress affects the professionals of the SICREDI Credit Union of Cerro Largo - RS. To reach this objective, we chose to carry out a descriptive research, with a quantitative approach, using primary source data. Data were collected through the application of a structured questionnaire, following the demand/control model of Karasek (1979). The results showed that 53% of the respondents had high psychological demand, 67% had low control and 60% had high social support. From these results, it was possible to construct the quadrants of the demand / control model, which indicate the level of stress of the collaborators. As a result, it was observed that 66.66% of respondents are predisposed to occupational stress, 33.33% being in the highest exposure condition and 33.33% in the intermediate stress condition. The study brought contributions to the cooperative, which came to know the reality of its employees and the sources of stress

Keywords: Occupational stress. Bank Work. Demand/control model.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estudos sobre estresse ocupacional.....	38
Quadro 2 - Questões referentes à demanda psicológica e controle	48
Quadro 3- Questões referentes ao apoio social	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição dos respondentes por idade	51
Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes quanto a escolaridade.....	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Escores obtidos das dimensões.....	53
Tabela 2 – Análise das dimensões.....	54
Tabela 3 – Análise dos quadrantes do modelo demanda/controle.....	54
Tabela 4 – Relação dos quadrantes demanda e controle com os dados dos participantes	56
Tabela 5 – Análise dos quadrante em relação ao apoio social	58

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	TEMA	14
1.1.1	Problema	14
1.2	OBJETIVOS	14
1.2.1	Objetivo geral	14
1.2.2	Objetivos específicos	15
1.3	JUSTIFICATIVA	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1	O TRABALHO BANCÁRIO	17
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	18
2.2.1	Estressores organizacionais	21
2.3	CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL.....	22
2.4	MEDIDAS PARA REDUÇÃO DO ESTRESSE.....	23
2.5	ESTUDOS SOBRE O ESTRESSE OCUPACIONAL	24
2.6	MODELO DEMANDA/CONTROLE.....	40
3	METODOLOGIA	47
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	47
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO ALVO DE ESTUDO	47
3.3	PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	48
3.4	ÉTICA NA PESQUISA	49
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	51
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES.....	51
4.2	ANÁLISE DAS TRÊS DIMENSÕES	52
4.3	QUADRANTES DO MODELO DEMANDA- CONTROLE.....	54
4.4	APOIO SOCIAL.....	58
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
	REFERÊNCIAS	63
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES	70
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	73

1 INTRODUÇÃO

As transformações econômicas, tecnológicas e institucionais que vem ocorrendo nas últimas décadas tem causado grande impacto na forma de gerir as empresas, inclusive na área de gestão de pessoas. Tais mudanças têm gerado repercussões na saúde e integridade do trabalhador (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010).

Segundo Zanelli et al. (2010), o início do século XXI destacou-se por excessivas pressões por resultados como uma das principais constantes na realidade do mundo do trabalho, em grande parte das organizações e em todos seus níveis. Segundo o autor, as mudanças tecnológicas, a globalização da concorrência e o desemprego estrutural, relacionam-se às pressões por resultados dentro da empresa. Frente à exigência contínua pela resolução de problemas e maior produtividade, profissionais de todos setores encontram dificuldade para perceber, refletir e agir em benefício da própria saúde e bem-estar coletivo.

Na visão de Almeida et al. (2017), são inúmeros os aspectos existentes na rotina de trabalho que influenciam diretamente o desempenho dos trabalhadores, quando essas influências são negativas, podem causar prejuízos aos colaboradores, acarretando o estresse ocupacional. A maior exigência por produtividade, integrada à redução contínua do número de trabalhadores, à pressão do tempo e alta complexidade das tarefas, além de expectativas irrealizáveis e as relações de trabalho tensas e precárias, compõem fatores psicossociais responsáveis por situações de estresse ocupacional (BRASIL, 2001).

Segundo Costa, Lima e Almeida (2003, p.64), a Organização Internacional do Trabalho conceitua o estresse ocupacional como um conjunto de fenômenos que quando apresentados no organismo do trabalhador podem afetar sua saúde, os autores ainda apontam que “os principais fatores geradores do estresse ocupacional envolvem os aspectos da organização, administração e sistemas de trabalho e da qualidade das relações humanas”. Conforme Valente (2014), a Organização Mundial de Saúde define o estresse ocupacional como uma resposta que as pessoas podem ter quando são submetidas a exigências e pressões do trabalho que não são compatíveis com os seus conhecimentos e habilidades, e que desafiam sua capacidade de lidar com os mesmos. Segundo o autor, o estresse muitas vezes é agravado quando os funcionários sentem que tem pouco apoio de seus supervisores e colegas, e pouco controle sobre seu trabalho.

A prevalência de estresse no mundo é alta e preocupante, conforme Lipp, Costa e Nunes (2017), organizações internacionais estão promovendo reuniões mundiais para a discussão de medidas preventivas que possam reduzi-la. Os autores citam que em 2016, a *International Labour Organization* realizou pesquisa com 324 especialistas de 54 países de várias partes do

mundo, concluindo que o estresse é um problema global, sendo que mais de 90% dos participantes o indicaram como uma preocupação real em seus países. Ainda segundo os autores, quando uma condição se torna tão prevalente é relevante que se busque pela identificação de suas causas, nesse sentido, os efeitos da atividade profissional exercida passam a ser focalizados.

O interesse pelo estudo do estresse ocupacional tem aumentado desde a década de 1990, principalmente referente aos impactos que tem na saúde dos trabalhadores e, conseqüentemente na necessidade de seu manejo. Isso tem levado a uma maior atenção aos riscos psicossociais do estresse ocupacional e a tentativas de estabelecer políticas e normas em vários países (LIPP; COSTA; NUNES, 2017).

Diante do preocupante crescimento do estresse ocupacional nas organizações, surgiram vários modelos com o objetivo de analisar suas fontes, dentre eles, o modelo demanda/controle de Karasek (1979), direcionado a investigar o estresse perante os fatores psicossociais do trabalho, especificamente em relação à demanda psicológica, controle e apoio social. O autor descreve a demanda psicológica como sendo às exigências psicológicas que o trabalhador enfrenta na realização das suas tarefas, o controle está ligado aos aspectos referentes ao uso de habilidades e autoridade decisória, por fim o apoio social é caracterizado como o clima social do ambiente de trabalho tendo como componentes a relação emocional e o apoio instrumental.

De acordo com Viana et al. (2010), existem algumas profissões que se destacam por apresentarem maior índice de estresse ocupacional, dentre elas está a profissão de bancário. Capitão et al. (2010) entendem que o trabalho bancário passou por mudanças essenciais, tanto no ambiente de trabalho como nas atividades realizadas. Segundo o autor o desenvolvimento tecnológico acelerou o processamento de documentos, muitas tarefas antes realizadas pelos bancários passaram a ser executadas pelo próprio cliente, trazendo conseqüências imediatas aos trabalhadores, como a demissão em massa, diminuição de vagas e remuneração baixa.

Segundo Stefano e Roik (2010), as inúmeras mudanças que ocorreram no sistema bancário nacional, vinculadas ao processo de globalização, privatizações, mudanças tecnológicas e fusões no sistema financeiro ocasionaram a demissão em larga escala, incentivo a programas de demissão voluntária e redução no quadro de funcionários, bem como um aumento na carga de trabalho, serviços e responsabilidades atribuídas aos bancários. Estas modificações podem acarretar repercussões na saúde geral dos trabalhadores desse setor.

Com base no contexto apresentado, o cenário escolhido para realização do estudo foi uma Cooperativa de Crédito. A escolha se deve ao fato de que as cooperativas de crédito apresentam condições de trabalho semelhante aos bancos, no entanto, há poucos estudos

destinados a analisar a incidência de estresse nas mesmas. Além disso, as cooperativas de crédito tendem a exercer maior pressão aos colaboradores, pois, seus clientes são os próprios associados, ou seja, donos do negócio. Diante disso, este trabalho objetiva identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS.

1.1 TEMA

O nível de estresse presente na organização atinge a saúde e bem-estar dos profissionais, diminuindo seu desempenho, o que influencia diretamente no processo produtivo e funcional da empresa. Portanto, é de extrema importância que as organizações realizem periodicamente pesquisas sobre o tema, a fim de se manter informada sobre o nível de estresse de seus colaboradores, para assim reconhecer os fatores que o causam e buscar formas de diminuir sua incidência. Dessa forma, o tema do presente estudo é o estresse ocupacional dos profissionais de uma cooperativa de crédito.

1.1.1 Problema

De que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS?

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos propostos, os quais respondem o problema de pesquisa do presente estudo sobre estresse ocupacional.

1.2.1 Objetivo geral

Identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS.

1.2.2 Objetivos específicos

- Mensurar o nível de estresse em relação à demanda psicológica nos profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS.
- Aferir o nível de estresse em relação ao controle nos profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS
- Quantificar o nível de estresse em relação ao apoio social nos profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS.

1.3 JUSTIFICATIVA

Conforme Barros (2013), a relevância do construto do estresse está em sua provável relação com o adoecimento, sendo motivo de debate na comunidade científica internacional e nacional, órgãos governamentais, organizações de trabalho e sindicatos. Ainda segundo o autor, o nível de absenteísmo, produtividade e qualidade dos serviços prestados, as doenças psicossomáticas e o abandono ao trabalho trazem prejuízos à qualidade de vida dos profissionais, às organizações e à comunidade, visto que essas condições comprometem as relações familiares e sociais.

Corroborando Oliveira (2017, p.26) afirma que o estresse ocupacional ocasiona consequências para a organização como para os indivíduos:

Para as organizações, o estresse interfere de maneira negativa na produtividade, na quantidade e na qualidade dos trabalhos realizados, no aumento do absenteísmo e consequentemente da rotatividade, assim como aumento nas queixas e reclamações dos funcionários, refletindo até em forma de greves. Para os funcionários, as consequências do estresse são de ansiedade, depressão, insatisfação, distúrbios gástricos e doenças, nervosismo, acidentes, podendo acarretar até na alienação, redução das relações interpessoais e uso de drogas.

Diante do exposto, fica clara a relevância do presente estudo, tanto para a organização como para os próprios trabalhadores. Os resultados desse estudo poderão contribuir para a unidade do SICREDI onde será realizado o estudo, visto que uma vez reconhecendo os principais fatores geradores de estresse entre seus profissionais, será possível traçar estratégias para buscar reduzir o nível de estresse apresentado entre o grupo, como também elaborar alternativas para evitar que indivíduos venham a desenvolvê-lo.

A entrega do resultado da pesquisa aos colaboradores também poderá contribuir para que os mesmos passem a entender a origem de seus sintomas, quando afetados, pois muitas

vezes passam despercebidos e sem importância. Aos profissionais que não apresentarem indícios de estresse, poderão se manter atentos a sua rotina e abertos a auxiliar os colegas de trabalho que sofrem com o mesmo.

Segundo Fonseca et al. (2009), as cooperativas de crédito são importantes para o desenvolvimento regional, pois devolvem grande parte dos depósitos para seus locais de origem na forma de operações de crédito, direcionando-os para o investimento local. Dessa forma, a escolha da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo – RS deve-se ao fato de que, possivelmente, a mesma contribua para o desenvolvimento da região, bem como a comunidade geral que faz uso de seus serviços.

Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa se faz importante para atribuir conhecimento a respeito do tema, pois como futuros profissionais, estes tendem a se incluir no contexto de estresse das organizações sendo pertinente que saibam lidar com o mesmo. Quanto maior o número de pesquisas cometidas a respeito, mais informações são geradas, permitindo o desenvolvimento de meios eficazes capazes de controlar o estresse ocupacional. Visto que se não forem tomadas medidas, o nível de estresse permanecerá crescendo, causando danos à saúde dos indivíduos e às organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse capítulo é constituído pela revisão de livros, artigos, periódicos, dentre outros estudos, e visa proporcionar embasamento teórico sobre o tema contribuindo para tornar a pesquisa mais consistente. Para melhor entendimento do leitor, o capítulo foi dividido em cinco seções, sendo constituídas por conceitos referentes ao trabalho bancário, estresse ocupacional, consequências do estresse ocupacional, medidas para redução do estresse ocupacional e estudos sobre o estresse ocupacional.

2.1 O TRABALHO BANCÁRIO

Segundo David (2004), antes da década de 1960, a estruturação da atividade bancária estava restrita as operações de conta corrente, crédito e cobrança. A divisão do trabalho era feita por produto, assim havia setores de conta corrente, desconto de títulos, cadastros e contabilidade. O trabalhador bancário era visto como pertencente a uma classe diferente de trabalhadores, especializados e bem remunerados, seu perfil envolvia uma visão global de todo o processo de trabalho e o funcionário detinha controle de todas as atividades sob seus cuidados.

Ainda conforme o autor, em um segundo momento, com o padrão de produção Taylorista/Fordista¹, junto com a modernização do sistema financeiro e da diversificação das atividades, expansão geográfica e centralização dos serviços no banco comercial, as atividades bancárias evoluíram. O ritmo de execução das tarefas foi intensificado a partir da interdependência do trabalho de cada trabalhador, o número de trabalhadores foi dimensionado para uma quantidade menor, intensificando o ritmo de trabalho de todos. O trabalho bancário passou a ter características próprias do Taylorismo/Fordismo como a padronização, predefinição das tarefas, jornada extensa, salário baixo e redundância, possibilitando o controle automatizado ao longo do processo.

Mais tarde com a introdução dos microcomputadores nas agências mudou-se o perfil do profissional bancário, o trabalho passa a ser simplificado e parte das atividades são extintas ou terceirizadas. Além do rebaixamento das qualificações, as novas máquinas passaram a substituir o próprio trabalhador. A evolução do processo de trabalho resultou em trabalho alienante,

¹ Nesse modelo o trabalhador deixa de ter controle sobre seu trabalho, e passa a ser controlado por normas pré-definidas e pelo computador.

desqualificado e rotineiro, o bancário passou a não ver mais o produto de seu trabalho (DAVID, 2004).

Para Silva e Navarro (2012), o modo de trabalhar de hoje exige que o bancário tenha concepção generalista, tenha habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas, que saiba manejar as máquinas com destreza e rapidez e seja capaz de cumprir as metas de produtividade estabelecidas pela gerência. Segundo os autores, o processo de automação e informatização acarretou mudanças nas instituições bancárias, nas condições e relações de trabalho. As novas tecnologias e formas de gestão intensificaram o ritmo, a sobrecarga de tarefas, diminuição de postos de trabalho, aumento da pressão sobre os trabalhadores, o que reflete na saúde dos mesmos.

De acordo com Maciel et al. (2007, p.119), as mudanças transformaram o contexto do trabalho bancário, levando o aparecimento de queixas de assédio moral e consequências na saúde de alguns trabalhadores, como depressão e suicídio. Segundo o autor, o trabalho bancário contemporâneo “tem jornadas de trabalho mais longas, metas a serem cumpridas, pressão pela produção e controle restrito sobre os tempos de trabalho”.

A mudança na forma de trabalho, ocasionada pela modernização do sistema financeiro e diversidade das tarefas, passou a exigir mais habilidades do trabalhador. O colaborador que antes tinha controle sobre suas atividades e uma visão global da empresa, passou a exercer um trabalho padronizado e rotineiro, marcado pela imposição de metas e sobrecarga do trabalho. Essa visão do trabalho no mercado financeiro moderno se faz importante para entender o contexto de estresse ocupacional no qual estão inseridos os colaboradores pesquisados neste estudo.

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Conforme Silva (2010), a palavra estresse tem origem no latim, e passou a ser utilizada popularmente no século XVII, referindo-se a fadiga e cansaço. A partir dos séculos XVIII e XIX o termo aparece relacionado com força, esforço e tensão. Embora até os dias de hoje não haja um consenso sobre sua conceituação, o fenômeno não é novidade. Segundo Barros (2013), desde a pré-história o indivíduo convive com situações geradoras de estresse, preparando-o para luta pela sua sobrevivência como homem e espécie, passando por momentos de oscilação entre tranquilidade, prazer, repouso, inquietação, medo, tensão, ansiedade e violência. A partir da modernidade o estresse passou a ser considerado a doença do Século XXI, tem sido estudado

com mais atenção nos últimos anos, em virtude da associação com doenças e desordens emocionais, podendo causar complicações a saúde.

Santos e Cardoso (2010) afirmam que Selye (1956) foi o primeiro autor a utilizar o termo estresse na área da saúde, caracterizando-o como uma “Síndrome Geral de Adaptação”, resultante de um evento que exige esforço do indivíduo em termos de adaptação. Segundo o autor, este estressor gera a quebra da homeostase interna do indivíduo, o que altera a capacidade do organismo de permanecer constante.

Na concepção de Lipp (2013) o estresse é um estado de tensão que causa ruptura no equilíbrio interno do organismo. De modo geral, o corpo funciona em sintonia, mas quando o estresse ocorre, esse equilíbrio, conhecido como homeostase, é quebrado e não há mais entrosamento entre os órgãos do corpo, é o chamado estresse inicial. Como é da natureza do ser humano buscar o equilíbrio, o corpo faz um esforço para restabelecer a homeostase interior, este esforço é uma resposta adaptativa do ser humano e, às vezes, exige desgaste físico e mental. Com a utilização de estratégias de enfrentamento para restabelecer a ordem interior, o estresse é eliminado e o organismo volta ao normal.

Na mesma linha, Chiavenato (2010, p. 473) define o estresse como “um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos estressores que existem no ambiente”. Segundo o autor, o estresse é uma condição que surge quando o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ele deseja.

Conforme Santos e Cardoso (2010), ao passar dos anos, os estudos sobre estresse foram conduzidos a múltiplos contextos, sendo associados a diversas variáveis. Entre estes estudos, destaca-se a preocupação relacionada entre estresse e trabalho, sobressaindo-se o construto do estresse ocupacional. Segundo Murphy (1984 apud SANTOS; CARDOSO, 2010), os estudos sobre o estresse ocupacional tiveram início na década de 1970. O estresse ocupacional é compreendido como resultado de relações complexas entre condições de trabalho, condições externas e características do trabalho onde a demanda excede as habilidades do trabalhador para enfrentá-las.

Diante disso, Vanderley e Ximenes (2008) afirmam que o trabalho é importante fonte de satisfação, por meio da autorrealização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Porém, quando o trabalhador convive com situações de risco e não possui recursos de enfrentamento para se defender dos mesmos, pode se tornar fonte de adoecimento. Como exposto, o estresse é uma reação adaptativa do organismo em relação às mudanças no

ambiente, entretanto quando suas causas se prolongam e os instrumentos de enfrentamento são escassos, o estresse pode se agravar, tornando o corpo suscetível a diversas doenças.

Nesse contexto, os estudos de Beher e Newman (1978 apud CHIAVENATO, 2010) afirmam que o estresse ocupacional pode ser causado por fatores ambientais ou pessoais. As causas ambientais envolvem fatores externos e contextuais e incluem o trabalho intensivo, insegurança no trabalho e um número alto de clientes a serem atendidos. As causas pessoais envolvem as características de cada indivíduo que predispõe ao estresse. Cada pessoa reage de maneira diferente aos mesmos estímulos estressores, por exemplo, pessoas de personalidade do tipo A (viciadas em trabalho) geralmente estão mais sujeitas ao estresse, devido sua maneira impulsiva de alcançar metas.

Segundo Santos (2012), a definição de maior destaque sobre estresse é a de Lazarus (1995 apud SANTOS, 2012), que delimita o estresse ocupacional como um processo relacional entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, onde o indivíduo julga as demandas como excessivas diante dos recursos de enfrentamento que dispõe. Em consenso com a definição citada, Paschoal e Tamayo (2004) afirmam que há tendência em considerar o estresse ocupacional como um processo estressores respostas, que consiste no enfoque mais completo e engloba aquele baseado nos estressores e nas respostas. O estresse ocupacional é definido pelos autores “como um processo em que o indivíduo percebe as demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” Paschoal e Tamayo (2004, p.46).

O estresse é uma condição natural do ser humano, e sua manifestação tem sido observada desde os primórdios da humanidade. Seu conceito é complexo, sendo que mesmo após ter despertado o interesse de pesquisadores e a partir disso, originado inúmeras pesquisas, ainda não há um consenso sobre o mesmo. Com a modernidade, o contexto do trabalho foi modificado, alterando drasticamente a relação do trabalhador com o ambiente organizacional, e até mesmo com as tarefas desenvolvidas. A partir disso, o estresse passou a fazer parte do dia a dia das organizações e se manifestar em nível elevado entre os trabalhadores, ocasionando danos à saúde dos mesmos. Portanto, surgiu a necessidade de desenvolver pesquisas para descobrir como ele afeta o trabalho e o trabalhador em si, sobretudo quais são as fontes que originam o estresse no ambiente de trabalho, afim de tornar possível o desenvolvimento de mecanismos que possam controlá-lo.

2.2.1 Estressores organizacionais

Os estressores organizacionais podem ser de natureza física, por exemplo, barulho, ventilação e iluminação no local de trabalho, ou de natureza psicossocial. Para Paschoal e Tamayo (2004), entre os estressores psicossociais, destacam-se os estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controlado no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento na carreira.

Cooper e Cartwright (2001 apud BARROS, 2013, p.54) destacam que existem seis fontes de estressores organizacionais:

1. Os Fatores intrínsecos ao trabalho: referem-se às condições que dificultam o desenvolvimento das tarefas com eficácia, como barulho, iluminação, temperatura, número de horas trabalhadas, exposição a riscos e novas tecnologias;
2. Os papéis organizacionais: relacionados aos problemas decorrentes das expectativas e exigências sobre comportamentos adequados ao desempenho de uma determinada função, que podem apresentar disfunção, tais como: ambiguidade, conflito, sobrecarga e excesso de responsabilidade;
3. As relações de trabalho: abrangem as relações com colegas, gerentes e com subordinados, constituem um fator estressante quando desencadeiam rivalidade e competitividade excessiva, falta de suporte social dos colegas, conflitos e ressentimentos, recusa de cooperação;
4. Desenvolvimento da carreira: associa-se à incoerência de *status* provocada pela inadequação do indivíduo à posição que ocupa na organização ou por frustrações referentes à ascensão ao topo da carreira, com aspectos tão sensíveis como insegurança no trabalho, precariedade do controle, risco de desemprego, promoções e reconhecimentos de mérito;
5. Fatores organizacionais: dizem respeito ao modo pelo qual o empregado é tratado pela organização e à relação dele com a mesma, através do estilo de liderança, estrutura organizacional, e nível de participação dos empregados na tomada de decisões;
6. Interação trabalho-família: acentuada pela diminuição da fronteira entre trabalho e a família.

Conforme Paschoal e Tamayo (2004), os indivíduos podem reagir aos estressores organizacionais de forma positiva ou negativa, no último caso, tem-se o fenômeno de *strain*, termo que abrange a diversidade de respostas emitidas como consequência da exposição aos estressores. As categorias de respostas podem ser divididas em: psicológicas, fisiológicas e comportamentais.

Ainda segundo esses autores, as reações psicológicas mais comuns são frustração, raiva, ansiedade e insatisfação. As respostas fisiológicas associam-se a alterações nos batimentos cardíacos, elevação da pressão sanguínea e o aumento do colesterol. Por fim, as reações comportamentais relacionam-se aos hábitos de fumar e comer em excesso, bem como ao uso

abusivo de álcool, diminuição do desempenho no trabalho, absenteísmo e a rotatividade de pessoal.

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), além dos estressores organizacionais e respostas do indivíduo, encontram-se presentes na literatura inúmeras variáveis de natureza pessoal e situacional que podem influenciar o estresse ocupacional, independente da definição adotada. Quanto as variáveis situacionais destaca-se o suporte social encontrado pelo trabalhador, que pode ser recebido do supervisor, dos colegas de trabalho, ou mesmo de pessoas fora do trabalho.

Os estressores podem agir sobre os colaboradores de forma positiva ou negativa, variando conforme as características de cada indivíduo. Quando o colaborador é atingido de forma negativa surge o fenômeno de estresse, que pode gerar sérias consequências para a saúde do trabalhador e para a organização.

2.3 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

O trabalhador quando exposto ao estresse constantemente, sofre efeitos negativos, diante disso Chiavenato (2010) afirma que o estresse no trabalho gera consequências tanto para o trabalhador como para a organização. O estresse age sobre o trabalhador gerando sintomas de ansiedade, depressão e angústia, além de consequências físicas como distúrbios, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em alguns casos esses sintomas levam os trabalhadores ao uso abusivo de drogas, alienação e redução das relações interpessoais. O autor ainda cita que a organização é negativamente afetada, pois o estresse interfere na qualidade e quantidade do trabalho, aumenta o absenteísmo e rotatividade, além de ocasionar predisposição a queixas, reclamações, insatisfação e greves.

Corroborando, o estudo de Pereira et al. (2011) demonstra que a manutenção do estresse crônico, em níveis elevados nas organizações, provoca nos trabalhadores estado de desconforto emocional e doenças associadas. Consequentemente gera impactos nos indicadores de produtividade, levando consequências negativas ao desempenho organizacional.

Segundo Almeida et al. (2017), o estresse gera impactos a nível individual, grupal e organizacional. No nível individual há queda da eficiência, ausências repetidas, insegurança nas decisões, retardamento na tomada de decisão, sobrecarga voluntária de trabalho, uso abusivo de medicamentos, irritabilidade constante, explosão emocional, tensão, frustração, sentimentos de onipotência, desconfiança e agravamento de doenças. A nível organizacional incidem prejuízos como greves, atrasos nos prazos, absenteísmo, alta rotatividade de funcionários, altas taxas de doenças, baixo nível de esforço e vínculos empobrecidos.

Como citado anteriormente, quando o indivíduo permanece constantemente exposto a altos níveis de estresse, seu organismo fica suscetível a várias doenças. Diante disso, Silva (2010, p.5) apresenta algumas síndromes e doenças associadas/ocasionadas pelo estresse:

Pode-se entender como as principais síndromes e doenças associadas e/ou provocadas pelo estresse ocupacional, as somatizações, fadiga, distúrbios do sono, depressão, síndrome do pânico, síndrome de Burnout, síndrome residual pós traumática, quadros neuróticos pós-traumáticos, síndromes paranoides, além de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho ou lesões por esforços repetitivos, transtornos psicossomáticos, síndromes de insensibilidade, alcoolismo, uso de drogas ilícitas e outros.

O estresse ocupacional constante na vida dos trabalhadores ocasiona sérias consequências, acarretando prejuízos tanto para o indivíduo como para organização como um todo. Quando afetado, o trabalhador se torna mais propenso a contrair doenças, conseqüentemente diminuindo sua produtividade, desempenho, e afetando todos a sua volta. Para contornar essa situação, é fundamental a realização de medidas que reduzam seu nível, tais medidas podem ser tomadas tanto pela organização como pelo indivíduo em si, como será relatado detalhadamente na próxima seção.

2.4 MEDIDAS PARA REDUÇÃO DO ESTRESSE

Segundo Silva (2002 apud SEGANTIN; MAIA, 2007) os programas de manejo de estresse ocupacional podem ser focados na organização ou no trabalhador. Sendo que as intervenções referentes à organização são orientadas para a modificação de estressores do ambiente de trabalho, incluindo mudanças na estrutura organizacional, condições de trabalho, treinamento e desenvolvimento, participação e autonomia no trabalho e relações interpessoais no trabalho. As intervenções focadas no indivíduo visam reduzir o impacto de riscos já existentes, por meio do desenvolvimento de um apropriado repertório de estratégias de enfrentamento individuais.

Conforme Guido (2003) os mecanismos e estratégias adotadas pelo indivíduo para lidar com o estresse são chamadas de *coping*. Se o *coping* for efetivo, o indivíduo terá a resolução ou diminuição do problema e o evento estressor será superado. Porém se as estratégias de *coping* são ineficazes, a crise se instalará e dará seqüência ao processo de estresse.

Dessa maneira, o *coping* precisa ser avaliado em um contexto específico de estresse em que ocorre, pois é um processo complexo relacionado ao ambiente, às demandas físicas e materiais, como também às características da personalidade e vivências do indivíduo

(UMANN, 2011). Nesse contexto, o *coping* envolve as habilidades e o desenvolvimento de estratégias pessoais para enfrentar estressores, e podem incluir: práticas de relaxamento, exercícios físicos regulares, alimentação adequada, reavaliação de objetivos, lazer e participação em atividades de grupos. O *coping* organizacional está relacionado à produção de ambientes relaxantes, interações pessoais saudáveis e condições de trabalho adequadas (ARAÚJO; SANTO; SERVO, 2009 apud UMANN, 2011).

Conforme um estudo apresentado por Chiavenato (2010), existem algumas medidas que podem ser tomadas na organização para reduzir o nível de estresse. Algumas dessas medidas consistem em permitir conversas amigáveis entre os empregados; redução de conflitos pessoais no trabalho por meio de comunicações abertas; negociações e respeito mútuo; controle dos colaboradores sobre o trabalho; adequada assessoria e orçamentos de despesa; falar abertamente com os colaboradores; apoiar os esforços dos colaboradores; proporcionar benefícios pessoais competitivos; manter os níveis atuais de benefícios aos colaboradores; reduzir a quantidade de papelório para os colaboradores; e por fim reconhecer e recompensar os colaboradores.

Essas medidas fazem com que os colaboradores se sintam livres e abertos para resolver seus conflitos tanto com o trabalho como com seus colegas, também passam a se sentir mais produtivos e orgulhosos do próprio trabalho. Quando a empresa apoia e recompensa seus colaboradores eles passam a se reconhecer como parte fundamental da organização, consequentemente se mantêm motivados e conseguem lidar melhor com o estresse.

2.5 ESTUDOS SOBRE O ESTRESSE OCUPACIONAL

Numerosos estudos sobre estresse ocupacional foram realizados nos últimos anos, destacando a importância do tema. Dessa forma, essa seção se destina a apresentar uma síntese dos estudos desenvolvidos na última década, entre 2008 e 2017, encontrados no ANPAD - Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Foram encontrados 22 artigos, todos contendo as palavras “estresse ocupacional” no título. Com a finalidade de esclarecer o conteúdo dos artigos analisados, foi desenvolvida uma síntese de cada estudo, enaltecendo os objetivos, a metodologia abordada e os principais resultados encontrados. As sínteses serão apresentadas a seguir, em ordem cronológica.

a. As Facetas da Personalidade no Entrelinhamento do Estresse Ocupacional dos Docentes do Curso de Administração

Este estudo foi publicado por Vanderley e Ximenes (2008) e teve como objetivo identificar as facetas da personalidade no entrelinhamento do estresse ocupacional dos docentes do curso de Administração. Para realização do trabalho foi feita uma pesquisa exploratória, de enfoque qualitativo e quantitativo, constituindo-se de um estudo de caso.

O questionário utilizado foi uma versão reduzida do *Occupational Stress Indicator* e por uma parte complementar, intitulada “Situação de Trabalho”, usada para levantar dados específicos dos profissionais em questão. A pesquisa abordou 30 docentes, dos quais 15 responderam à pesquisa.

Nos resultados do estudo os autores observaram que a pesquisa apresentou uma tendência ao comportamento caracterizado pela pressão e tensão. Ao mesmo tempo, encontraram forte tendência ao “Locus de Controle Externo”, indicando que existe mais propensão ao estresse e uma grande influência dos fatores que os rodeiam. As variáveis que mais se destacaram foram relacionamentos, carga de trabalho, clima organizacional e responsabilidade individual.

b. O Absenteísmo ao Trabalho como Forma de Resistência Individual à Intensificação do Trabalho, à Insatisfação Profissional e ao Estresse Ocupacional

Estudo desenvolvido por Bernstorff e Rosso (2008), objetivou correlacionar satisfação profissional, avaliação de desempenho por competência individual, exame de saúde ocupacional e as estratégias de resistência caracterizadas pelas formas de absenteísmo no trabalho. A amostra analisada foi de 28.230 trabalhadores que se enquadravam como público alvo, em um banco brasileiro.

A pesquisa utilizou uma abordagem multivariada para se conhecer a inter-relação entre as variáveis não observadas diretamente e os efeitos das variáveis observáveis. Os dados sobre a satisfação dos funcionários foram coletados a partir de uma pesquisa com 34 perguntas que foram disponibilizadas na empresa para manifestação voluntária durante um mês. Os dados sobre competências fundamentais foram identificados a partir de 10 perguntas. Por fim os dados de saúde ocupacional foram coletados através de uma bateria de exames. Os demais dados estavam disponíveis no sistema de recursos humanos da empresa, e as variáveis de perspectivas individuais foram avaliadas nas categorias de características individuais e hábitos de vida.

Nos resultados da pesquisa foi constatado que o efeito maléfico do estresse e do Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho acarreta ausências e tem influência na forma de ausência tratada, realçando o poder da satisfação no trabalho em minimizar o absenteísmo. Ainda conforme o estudo, a ausência do trabalhador sempre ocasionará efeitos negativos sobre o processo produtivo e sobre o próprio indivíduo.

c. O Consumo de Energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica

O estudo de Braga, Pereira e Marques (2008) objetivou identificar os principais fatores de tensão no trabalho, bem como diagnosticar o nível de estresse ocupacional na função gerencial em uma organização do setor de prestação de serviços em energia elétrica. A pesquisa se caracteriza por ser explicativa e descritiva, de modo que visa identificar fatores que contribuem para a ocorrência do estresse ocupacional em um grupo de gestores e apresenta características de determinada população, estabelecendo relação entre as variáveis estudadas.

O estudo teve como unidade de análise as práticas gerenciais e como unidade de observação os indivíduos que constituem os níveis gerenciais, sendo dividido entre um grupo de gestores e um grupo de superintendentes. Dessa forma, para a coleta de dados foi utilizado um questionário referente ao MTEG, de Zille (2005).

A pesquisa revelou que 62,9% da amostra pesquisada apresentou quadro de estresse. As fontes de tensão mais apontadas foram a sobrecarga de trabalho e a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança. Além de que, aproximadamente 63% dos gestores avaliados apresentaram nível de estresse entre moderado e intenso, fato que pode gerar o adoecimento do colaborador e afetar de forma negativa a produtividade da organização.

d. Fatores de Pressão no Trabalho e Estratégias de Combate ao Estresse Ocupacional: Avaliando os Gerentes de uma Grande Usina Siderúrgica Brasileira

O estudo de Costa e Honório (2009) teve como objetivo descrever as características gerais dos fatores de pressão no trabalho de gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira e as estratégias que eles utilizam para lidar com as fontes de pressão no trabalho. A pesquisa se caracteriza por ser um estudo de caso de natureza descritiva e explicativa e caráter quantitativo, tendo como unidade de análise e observação os gerentes de uma usina, divididos em três grupos: gerencia geral; gerencia intermediaria e chefia de área.

O levantamento de dados se deu pela aplicação de um questionário, englobando os dados demográficos, ocupacionais, hábitos de vida, fatores de pressão e estratégias de combate ao estresse ocupacional. A pesquisa identificou que o fator mais destacado foi o fato de os gerentes estarem sempre disponíveis para atender as pessoas, seguido de terem que interagir constantemente com pessoas de difícil relacionamento ou desequilibradas emocionalmente e conviverem com situações de tensão excessiva. Os autores observaram também que as estratégias são frequentemente utilizadas pelos gerentes, prevalecendo a conversa com os amigos, planejamento de atividades, expansão de interesses e atividades fora do trabalho.

e. Estresse Ocupacional: Um estudo de Caso com Motoristas de Transporte Urbano do Município do Rio de Janeiro

O estudo de Vasconcelos et al. (2009) objetivou avaliar o índice de Estresse Ocupacional na atividade dos motoristas de ônibus de uma empresa do Rio de Janeiro, em uma amostra de 30 participantes que trabalhavam em duas linhas diferentes. O estudo adotou como metodologia a pesquisa de campo e o estudo de caso, assumindo um caráter quantitativo (questionário) e qualitativo (entrevista), além de utilizar dados disponíveis na empresa.

Foi utilizado o Inventário da Síndrome de *Burnout*, desenvolvido por Cristina Maslach e Jackson e adaptado pelos autores, formado por 22 questões que avaliam a frequência de sentimentos e reações dos participantes no trabalho. O roteiro de entrevista foi elaborado com 17 perguntas, abordando temas que possibilitem a compreensão de como o estresse e a síndrome de *Burnout* poderiam ser desenvolvidas.

OS resultados da pesquisa demonstraram que as condições de trabalho e saúde, a relação com os passageiros e os fatores ambientais aos quais os motoristas são submetidos, fazem com que essa profissão se torne estressante e desgastante. Parte dos motoristas apresentou sintomas de desgaste físico com a profissão, o que pode acarretar a Síndrome de *Bornout*. Porém, de modo geral, os motoristas declararam se sentir satisfeitos com a empresa e gostarem do trabalho que fazem.

f. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro

Em seu estudo, Braga e Pereira (2010), tiveram como objetivo identificar as principais fontes de tensão e os indicadores de impactos na produtividade de um grupo de gestores com

atuação no setor de energia elétrica de uma empresa com atuação na região sudeste brasileira. A pesquisa se caracteriza como explicativa e descritiva. Quanto aos meios de investigação trata-se de uma pesquisa de campo e estudo de caso.

A amostra é caracterizada por gerentes e superintendentes de uma empresa de prestação de serviços do setor de energia elétrica. Portanto para levantamento de dados foi aplicado o questionário MTEG, desenvolvido por Zille (2005), o mesmo foi aplicado por meio eletrônico.

De acordo com os resultados da pesquisa, 62,9% dos gerentes apresentaram quadros de estresse leve e moderado à estresse intenso. As principais fontes de tensão no trabalho identificadas foram: sobrecarga de trabalho e realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança. Outras fontes identificadas foram os prazos apertados, número excessivo de horas e excessiva carga de trabalho.

g. Relação entre a Função Gerencial e o Estresse Ocupacional: uma análise a partir do Impacto das Novas Tecnologias de Gestão

A pesquisa de Braga e Pereira (2011) buscou investigar, a partir do diagnóstico de estresse ocupacional, o impacto das novas tecnologias de gestão no trabalho dos gestores de uma organização do setor de energia elétrica. Quanto aos meios de investigação o estudo trata-se de uma pesquisa de campo e estudo de caso, de natureza explicativa e descritiva.

Para coleta, foi usado o questionário referente ao MTEG, elaborado por Zille (2005). O questionário foi aplicado a 62 gerentes e superintendentes de uma organização que atuam na prestação de serviços elétricos.

De acordo com os resultados, foi possível observar que 62,9% dos gerentes apresentaram quadro de estresse. A sobrecarga de trabalho, consequente do uso recente de tecnologias, apresentou-se como a principal fonte de tensão. Além disso, os principais impactos causados pelas novas tecnologias de gestão refletem na produtividade dos indivíduos. Alguns indicadores relacionados ao impacto na produtividade são: dificuldade de lembrar de fatos recentes relacionados ao trabalho, dificuldade de concentração e perda de controle sobre os eventos da vida.

h. Tensões Excessivas no Trabalho e o Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam em Empresas Privadas de Setores Diverso

Estudo realizado por Pereira et al. (2011), teve como objetivo central diagnosticar e analisar o estresse ocupacional em profissionais de gestão (alta gerencia, gerencia intermediaria e supervisão operacional) que atuam em empresas mineiras brasileiras. Para realização do estudo foi usado o modelo teórico de Zille (2005).

Em termos metodológicos a pesquisa adotou a abordagem quantitativa, com uma investigação empírica de natureza descritiva e explicativa, utilizando a pesquisa de campo e o *survey*. A pesquisa envolveu uma amostra de 637 gestores, dos quais 75,7% apresentaram quadro de estresse ocupacional, sendo que 19,81% foram diagnosticados com estresse intenso ou muito intenso. Os principais sintomas identificados foram ansiedade, nervosismo, fadiga, irritabilidade, angústia, dor nos músculos do pescoço e ombro, dor de cabeça por tensão e ímpetos de raiva.

As fontes de tensão destacadas foram aquelas relacionadas a execução de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, prazos apertados, filosofia da obsessão por resultados, nenhum tempo livre fora do trabalho, realizar cada vez mais trabalho em menos tempo, dentre outras. Em relação aos indicadores de impacto, foram salientados o desejo de trocar de emprego, sentimento de desmotivação e perda de controle.

i. Estresse Ocupacional e *Burnout* de jovens trabalhadores

O objetivo do estudo de Paiva et al. (2013), foi analisar como se encontram configuradas as variáveis de estresse ocupacional e *burnout* de jovens trabalhadores. Os jovens que participaram eram alunos de cursos gratuitos de formação profissional na Associação de Ensino Social Profissionalizante, na cidade de Belo Horizonte.

A pesquisa realizada é de caráter descritivo, e usou os métodos qualitativos e quantitativos para coleta de dados. O questionário visou obter informações sobre os dados sócio-demográficos dos respondentes, informações sobre estresse ocupacional e sobre *burnout*, sendo que 670 jovens responderam o questionário. A entrevista foi composta por 9 perguntas e envolveu 20 jovens, buscando levantar percepções dos mesmos em relação as variáveis de estresse e *burnout*. No caso do estresse, buscou-se distinguir entre os fatores de pressão e os fatores de insatisfação.

Segundo os resultados, de modo geral, os jovens se mostraram positivos em relação ao estresse ocupacional e ao *burnout* no trabalho. Tais resultados se devem possivelmente a elevada realização pessoal/profissional e a utilização de diversas estratégias de defesa/combate ao estresse percebido, apesar das pressões/insatisfações no trabalho e da propensão ao estresse observada.

j. Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam nas Secretarias de Governo do Estado de Minas Gerais

Nesse estudo, Maffia e Pereira (2013), tiveram como objetivo analisar o estresse ocupacional de gestores públicos que atuam nas secretarias de governo do Estado de Minas Gerais. A pesquisa possui abordagem quantitativa e qualitativa, e quanto aos meios foi realizado um *survey*.

Para coleta de dados foi utilizado um questionário aderente ao MTEG, desenvolvido por Zille (2005), e adaptado pelos autores. Também foram realizadas 12 entrevistas, levando-se em consideração os indivíduos diagnosticados com níveis de estresse muito intenso, intenso, leve a moderado e ausência de estresse.

De 181 pesquisados, 74,0% dos sujeitos apresentaram manifestações de estresse, do nível leve a moderado ao estresse muito intenso. Somente 16,0% não apresentaram índice de estresse. Ainda segundo os resultados, o maior nível de estresse foi apresentado no nível tático. Quanto aos sintomas relacionados, os mais significativos foram fadiga e dor nos músculos, seguido por ansiedade e angústia. As principais fontes de estresse apresentadas foram realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança e muitos prazos apertados.

k. Estresse Ocupacional: Estudo com Técnicos de Enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais

A pesquisa realizada por Santos e Pereira (2014), é de natureza descritiva e foi desenvolvida por meio de estudo de caso, com abordagem quantitativa. Para o estudo, foi aplicado um questionário desenvolvido por Zille (2005) e adaptado pelos autores. O objeto de estudo foi um censo que envolveu 928 técnicos de enfermagem de um hospital público federal de Minas Gerais, porém apenas 121 questionários retornaram. O questionário, composto por 77 questões fechadas e 4 questões abertas, objetivou identificar dados demográficos, funcionais,

de saúde, fontes de tensão no trabalho, sintomas de estresse, mecanismos de regulação e indicadores de impactos no trabalho dos profissionais técnicos de enfermagem.

De acordo com os resultados do estudo, 71% dos respondentes apresentaram manifestações de estresse. Além disso, dos sintomas apresentados predominaram fadiga e dores musculares no pescoço e ombros. O estudo também revelou que dentre os indicadores de impacto no trabalho os mais evidenciados foram desmotivação com o trabalho e desejo frequente de trocar de emprego. Ainda, 66% dos técnicos consideraram a experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho como principal mecanismo para enfrentar as pressões excessivas no ambiente ocupacional.

I. Analisando o Estresse Ocupacional em Gestoras que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte

O estudo de Mafra e Pereira (2015) teve como objetivo analisar o estresse ocupacional, compreendendo o nível de intensidade, seus principais sintomas, causas, indicadores de impacto no trabalho e mecanismos de regulação (*coping*) das gestoras que atuam no comércio varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte. A pesquisa é descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa, e quanto aos meios foi realizado um *survey*.

A amostra da pesquisa constituiu-se de 187 mulheres gestoras que atuam em dez redes de lojas do comércio varejista. Para que os dados pudessem ser coletados, foi usado um questionário aderente ao MTEG, desenvolvido por Zille (2005) e adaptado pelos autores. Também foram realizadas 20 entrevistas semiestruturadas com os indivíduos que apresentaram ausência de estresse, estresse leve/moderado, estresse intenso e muito intenso.

Como resultado da pesquisa, observou-se que 74,9% das gestoras apresentaram quadro de estresse, sendo que o maior nível de estresse foi decorrente do nível estratégico. Os principais sintomas apresentados foram fadiga e dor nos músculos do pescoço e ombros.

As fontes de tensão que sobressaíram foram a execução de trabalho complexo, sobrecarga pela tecnologia e realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança. A dificuldade de lembrar fatos recentes, desejo frequente de mudar de emprego e sentimento de desmotivação foram os principais impactos identificados no estudo. Nesse sentido, os mecanismos de regulação mais utilizados pelas gestoras foram experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho e possibilidade de atrasar alguns cronogramas.

m. Estresse Ocupacional: Um Olhar sobre os Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais

Este estudo, publicado por Santos, Pereira e Soares (2015), objetivou identificar e analisar os níveis de estresse, os sintomas prevalentes e as fontes de tensão no trabalho dos docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior do Estado de Minas Gerais. O estudo é caracterizado como uma investigação empírica de natureza descritiva, desenvolvida a partir de um estudo de caso, com abordagem quantitativa.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário desenvolvido por Zille (2005) e adaptado pelos autores. Foram distribuídos 99 questionários, porém somente 89 foram válidos, abrangendo 90% dos docentes atuantes na faculdade. De acordo com os resultados, 56% dos docentes apresentaram manifestações de estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. Os sintomas são importantes para explicar os níveis de estresse, desse modo, os sintomas que prevaleceram foram fadiga, ansiedade, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros, e nervosismo acentuado.

n. Estresse Ocupacional na Perspectiva das Gestoras que atuam em Organizações Privadas no Sul do Estado de Minas Gerais

O estudo de Azevedo e Pereira (2015) objetivou analisar o estresse ocupacional em gestoras que atuam em organizações privadas localizadas no sul do estado de Minas Gerais. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa. Para a coleta de dados quantitativos foi utilizado um questionário aderente ao MTGE de Zille (2005), o qual foi aplicado a 90 gestoras. Também foram realizadas entrevistas semiestruturadas com seis gestoras.

O estudo apontou que 90% das entrevistadas apresentaram manifestação de estresse, variando do estresse leve/moderado até estresse muito intenso. Além disso, os sintomas que prevaleceram foram fadiga, ansiedade, nervosismo e dor nos músculos do pescoço e ombros, respectivamente.

As fontes de tensão mais relatadas foram relacionadas a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, execução de trabalho complexo, dentre outras. Isso impactou no trabalho, sobretudo no que se refere à concentração no trabalho e lembrar-se de fatos recentes. Para amenizar isso, foram adotados mecanismos de regulação, destacando-se a experiência pessoal e possibilidade de usufruir regularmente das férias.

o. Estresse Ocupacional e o Trabalho do Caixa: um Estudo em Grandes Instituições Bancárias Localizadas em Belo Horizonte

Peres e Honório (2015) tiveram por objetivo descrever os fatores potenciais de estresse na profissão de bancários que atuam na função de caixa nos quatro principais bancos privados de Belo Horizonte. A pesquisa se caracteriza por ser descritiva e apresentar abordagem quantitativa e qualitativa, para qual foi utilizada a abordagem de Cooper, Sloan e Williams (1988). Portanto, para o levantamento de dados foram aplicados 227 questionários e 10 entrevistas semiestruturadas com os sujeitos da pesquisa.

Na análise dos dados quantitativos observou-se que os principais fatores que ocasionam pressão no trabalho estão relacionados aos aspectos de natureza gerencial, relacionamento entre as pessoas e natureza do trabalho, sendo que a estratégia de combate ao estresse evidenciado foi discutir dificuldades com colegas de trabalho. Quanto a análise qualitativa, constatou-se que o volume e o ritmo de trabalho são intensos e a realização das tarefas é constantemente interrompida. Referente ao papel gerencial foi relatada a compulsão e obsessão por resultados e a falta de autonomia para tomada de decisões, outro fator recorrente foi competitividade e tensão no relacionamento entre os empregados.

Os resultados obtidos demonstram que os funcionários participantes do estudo estão expostos a uma série de fatores que podem conduzi-los ao estresse e, posteriormente, a doenças de ordem física e mental. Dessa forma, fica evidenciada a importância de os bancos privados adotarem medidas para diminuir a pressão sobre o trabalho dos caixas.

p. Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na Perspectiva dos Policiais Militares do Estado do RS

O objetivo do estudo de Almeida et al. (2015) foi analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional nos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul. Foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo, do tipo *survey*, com abordagem quantitativa. A amostra foi constituída por 519 indivíduos que trabalham em 97 cidades do estado. Para tanto, a coleta de dados se deu por meio de um questionário, compreendendo três etapas, a primeira foi relacionada aos dados pessoais e ocupacionais, a segunda ao estresse no trabalho e a terceira à satisfação no trabalho.

Analisando os resultados, observou-se que há uma correlação negativa entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho e suas dimensões, visto que, quanto maior o estresse

ocupacional, menor a satisfação no trabalho, e vice-versa. Percebeu-se assim a necessidade de intervenções que promovam a satisfação dos trabalhadores e minimizem o estresse causado pelos estressores da atividade laboral.

q. Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional: Associações entre as Variáveis Pessoais e Ocupacionais de Policiais Militares do RS

O estudo de Almeida et al. (2015) visou identificar o nível de satisfação no trabalho e o nível de estresse ocupacional, tanto como a associação entre os dois com os dados pessoais e ocupacionais dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Sul. Participaram desse estudo 519 indivíduos, de 97 municípios do estado. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, do tipo *survey*, com abordagem quantitativa.

Para o levantamento de dados foi aplicado um questionário constituído de três partes, que abordaram os dados pessoais e ocupacionais dos respondentes, o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho, respectivamente. A fim de responder o objetivo do trabalho, a pesquisa constatou que a maioria (79,38%) dos participantes demonstrou média satisfação com o trabalho, sendo que, apenas 1,93% apresentaram alto índice de satisfação. Ao que diz respeito ao estresse ocupacional observou-se que 73,39% dos participantes apresentaram nível médio de estresse ocupacional, e apenas 10,62% baixo nível. Ao relacionar o nível de satisfação e estresse com as variáveis pessoais e ocupacionais, pode-se perceber que a faixa de renda e o tempo de atuação se destacaram.

Tais resultados se mostram preocupantes, pois podem acarretar prejuízos tanto para a Brigada Militar do Estado, como para a sociedade, para os indivíduos e suas famílias. Dessa forma fica evidenciada a necessidade de intervenção para que haja uma reversão do quadro.

r. Simulação Baseada em System Dynamics para Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional

O estudo de Almeida et al. (2016) objetivou apresentar o desenvolvimento e validação de um modelo de simulação computacional que permita a avaliação e análise de cenários acerca da satisfação no trabalho e estresse ocupacional. A metodologia utilizada se baseou no modelo de Law e Kelton (1991) e abrange cinco etapas, sendo elas, o levantamento exploratório, desenvolvimento da solução pela construção de modelos, implementação computacional da solução, validação da solução e simulação de um experimento através de dois cenários.

Para realização do estudo, foi considerado um período de dez anos, onde se se buscou aumentar os níveis de satisfação com promoções e salário, procurando avaliar seus efeitos sobre o estresse ocupacional. Dessa forma, percebeu-se que aumentando em 50% os níveis de satisfação ao longo do período, houve um aumento nos níveis gerais de satisfação no trabalho. Diante da análise da relação inversamente proporcional entre satisfação e estresse observou-se que o aumento da satisfação em 14,8% ao longo dos dez anos gerou uma redução no nível de estresse ocupacional de 2,16 para 2,05.

Os resultados da pesquisa fornecem uma importante compreensão na relação entre satisfação e estresse ocupacional, gerando um modelo que testa os impactos das ações da área de recursos humanos para aumentar os níveis de satisfação sobre os níveis de estresse dos colaboradores. Esse modelo permite uma melhor análise das práticas e políticas implementadas pela área de recursos humanos.

s. O Estresse Ocupacional em Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior do Estado de Minas Gerais

O estudo de Fernanda e Marques (2016) teve como objetivo analisar e descrever os níveis de estresse ocupacional e suas manifestações em docentes de uma instituição de ensino superior de Minas Gerais. Para tanto se desenvolveu um estudo descritivo, com abordagem quantitativa. A coleta de dados se deu a partir da aplicação de um questionário online, aderente ao modelo MTEG de Zille (2005), visto que, participaram desse estudo 81 professores do magistério superior.

Conforme os resultados da pesquisa, 71,6% dos respondentes apresentaram estresse, variando de leve/moderado a muito intenso, visto que os principais sintomas apresentados foram fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo, ansiedade, angústia e dor de cabeça por tensão. As principais fontes de tensão identificadas consistem nos fatores relacionados ao trabalho e as características individuais, prevalecendo os relacionamentos interpessoais de má qualidade e infraestrutura inadequada. Sendo que os principais mecanismos de regulação citados pelos docentes foram melhoria no relacionamento interpessoal, diminuição da sobrecarga de trabalho e melhora na comunicação.

t. Efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, estresse ocupacional e no desempenho gerencial

O estudo de Zonatto, Weber e Nascimento (2017), visou investigar os efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, no estresse ocupacional e no desempenho gerencial. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, envolvendo 121 gestores com responsabilidade orçamentária em indústrias de grande porte. Para coleta de dados foi utilizado um questionário composto por 33 questões.

Os resultados evidenciaram diferença entre os gestores quanto aos níveis de participação orçamentária e desempenho, estando os mesmos associados negativamente com a ambiguidade de papéis e estresse no trabalho. Ainda, observou-se que a participação orçamentária influencia a ambiguidade de papéis, o estresse no trabalho e o desempenho gerencial, não sendo possível inferir conclusivamente sobre seus efeitos em relação a assimetria de informação e conflito de papéis. O estudo ainda fornece evidências de que a participação no desempenho gerencial causa efeitos diretos e indiretos, quando mediados pela ambiguidade de papéis.

u. Estresse ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro

O estudo de Pereira, Pereira e Morais (2017) objetivou analisar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário público mineiro. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa, constituída de um estudo de caso. A amostra da pesquisa foi constituída por 101 indivíduos, sendo que a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário online, aderente ao modelo MTEG, de Zille (2005).

Os resultados da pesquisa evidenciaram a presença de estresse em 70,6% dos pesquisados, variando do nível leve/moderado a muito intenso. Os sintomas de estresse mais significativos foram fadiga, ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros, nervosismo e angústia. As fontes de tensão que prevaleceram foram a convivência com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente. A maioria dos respondentes apontaram a possibilidade de descansar nos finais de semana e feriados e gozar de férias com regularidade como mecanismos de regulação mais eficientes.

Na relação entre estresse ocupacional, fontes de tensão e mecanismos de regulação, foi observado que incrementos nas fontes de tensão do indivíduo aumentam o estresse ocupacional

e incrementos na utilização de mecanismos de regulação levam a sua diminuição. Na análise da relação entre estresse ocupacional e indicadores de impacto no trabalho, verificou-se que incrementos no estresse ocupacional levam a aumentos nesses indicadores.

v. Estresse Ocupacional e Síndrome de *Burnout*: Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais

Ferreira, Parente e Rocha (2017) realizaram esse estudo com o objetivo de analisar como estão configuradas as variáveis do estresse ocupacional e as dimensões da síndrome de *burnout* em profissionais do departamento de engenharia de produto de uma indústria de Minas Gerais.

Nos resultados referentes ao estresse, observaram-se valores elevados nas variáveis sintomas de estresse e estratégias de combate ao estresse, valores medianos para as variáveis fontes de pressão e pouca propensão para desenvolver o estresse na variável personalidade do indivíduo. Quanto à síndrome de *burnout* apenas uma dimensão apresentou nível elevado, não indicando presença da mesma, de modo que, para se considerar a síndrome os três níveis devem se apresentar elevados.

Através da análise dos artigos pôde-se observar o expressivo número de pesquisas envolvendo o estresse ocupacional na última década, nas quais, o estresse é analisado sob várias perspectivas, incluindo o estresse relacionado à satisfação no trabalho, desempenho, absenteísmo e à síndrome de *burnout*. Visto que, a maioria das pesquisas, 40,9%, visa analisar as fontes de tensão no trabalho, sintomas e impactos relacionados.

Dentre os artigos analisados, houve destaque para as pesquisas envolvendo gestores, sendo que, dos vinte e dois artigos, nove observaram o estresse nessa categoria profissional. Essa ênfase se deve ao fato de que a profissão é caracterizada pela constante cobrança e presença de diversos fatores de pressão no ambiente de trabalho. Além disso, dois artigos tiveram como objeto de estudo o trabalho bancário, o que representa um número pequeno, dada a importância da análise do estresse nesse ambiente.

Em uma abordagem geral, os resultados obtidos pelos estudos, apontam que os principais sintomas relacionados ao estresse ocupacional são fadiga, dor nos músculos dos ombros e do pescoço e ansiedade. Juntamente com esses sintomas foram constatadas as principais fontes de tensão no trabalho, onde sobressaíram a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, sobrecarga de trabalho e prazos apertados. Os impactos sobre o trabalho que mais se repetiram foram a dificuldade de lembrar de fatos recentes, desejo contínuo de trocar de emprego e desmotivação no trabalho.

Nos estudos analisados ainda se observou que o estresse tem relação direta com outras variáveis do ambiente de trabalho. Por exemplo, constatou-se que ao aumentar o nível de satisfação do trabalhador, seu índice de estresse diminui. Também foi verificado, ao relacionar o estresse com o absenteísmo, que os trabalhadores estressados faltam mais ao trabalho, inclusive na forma de ausência tratada, acarretando prejuízos à organização.

Diante da análise desses artigos, fica enaltecida a necessidade de ampliar o conhecimento sobre o tema, pois o estresse ocupacional se faz presente na grande maioria dos indivíduos das organizações pesquisadas. Portanto, é de importância fundamental que se desenvolvam pesquisas para explorar o tema e criar mecanismos eficientes para redução desse índice.

Após leitura e análise dos artigos selecionados, procurou-se elaborar uma síntese dos mesmos, a qual é apresentada no Quadro 1, contendo informações sobre o título dos artigos, autores, sujeitos do estudo e instrumento de coleta de dados.

Quadro 1 - Estudos sobre estresse ocupacional

Título do artigo	Autores (ano)	Sujeitos do estudo	Instrumento de coleta de dados
As Facetas de Personalidade no Entrelinhamento do Estresse Ocupacional dos Docentes do Curso de Administração	Vanderley e Ximenes (2008)	Docentes do Curso de Administração	<i>Occupational Stress Indicator</i>
O Absenteísmo ao Trabalho como Forma de Resistência Individual à Intensificação do Trabalho, à Insatisfação Profissional e ao Estresse Ocupacional	Bernstorff e Rosso (2008)	Trabalhadores de um Banco Público	Questionário elaborado pelo autor, bateria de exames e dados retirados do sistema de recursos humanos da empresa
O Consumo de Energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica	Braga, Pereira e Marques (2008)	Gestores e superintendentes de uma empresa do setor de energia elétrica	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes (MTEG) de Zille (2005)
Fatores de Pressão no Trabalho e Estratégias de Combate ao Estresse Ocupacional: Avaliando os Gerentes de uma Grande Usina Siderúrgica Brasileira	Costa e Honório (2009)	Gerentes de uma Usina siderúrgica brasileira	Questionário elaborado pelos autores
Estresse Ocupacional: Um estudo de Caso com Motoristas de Transporte Urbano do Município do Rio de Janeiro	Vasconcelos et al. (2009)	Motoristas de ônibus	Inventário da Síndrome de <i>Burnout</i>
Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro	Braga e Pereira (2010)	Gestores e superintendentes de uma empresa do setor de energia elétrica	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Relação entre a Função Gerencial e o Estresse Ocupacional: uma	Braga e Pereira (2011)	Gestores e superintendentes de	Modelo Teórico Explicativo do Estresse

análise a partir do Impacto das Novas Tecnologias de Gestão		uma empresa do setor de energia elétrica	Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Tensões Excessivas no Trabalho e o Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam em Empresas Privadas de Setores Diversos	Pereira et al. (2011)	Gestores de empresas mineiras brasileiras	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse ocupacional e <i>Burnout</i> de jovens trabalhadores	Paiva et al. (2013)	Jovens trabalhadores com formação profissional na Associação de Ensino Social Profissionalizante, de Belo Horizonte	Questionário e entrevista elaborados pelos autores.
Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam nas Secretarias de Governo do Estado de Minas Gerais	Maffia e Pereira (2013)	Gestores das secretarias de governo do estado de Minas Gerais	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse Ocupacional: Estudo com Técnicos de Enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais	Santos e Pereira (2014)	Técnicos de enfermagem	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Analisando o Estresse Ocupacional em Gestoras que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte	Mafra e Pereira (2015)	Gestoras atuantes no comércio varejista	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse Ocupacional: Um Olhar sobre os Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais	Santos, Pereira e Soares (2015)	Docentes de uma instituição de ensino superior	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse Ocupacional na Perspectiva das Gestoras que atuam em Organizações Privadas no Sul do Estado de Minas Gerais	Azevedo e Pereira (2015)	Gestoras em organizações privadas	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse Ocupacional e o Trabalho do Caixa: um Estudo em Grandes Instituições Bancárias Localizadas em Belo Horizonte	Peres e Honório (2015)	Bancários atuantes na função de caixa	Modelo de Cooper, Sloam e Williams (1988)
Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na Perspectiva dos Policiais Militares do Estado do RS	Almeida et al. (2015)	Policiais militares do estado do RS	Questionário desenvolvido pelos autores
Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional: Associações entre as Variáveis Pessoais e Ocupacionais de Policiais Militares do RS	Almeida et al. (2015)	Policiais militares do estado do RS	Questionário desenvolvido pelos autores
Simulação Baseada em System Dynamics para Análise de Cenários Envolvendo Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional	Almeida et al. (2016)	Policiais militares do estado do RS	Escala de Estresse no trabalho, de Paschoal e Tamayo (2004) e Escala de Satisfação no Trabalho, de Siqueira (2008)
O Estresse Ocupacional em Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior do Estado de Minas Gerais	Fernanda e Marques (2016)	Docentes de uma instituição de ensino superior	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, estresse ocupacional e no desempenho gerencial	Zonatto, Weber e Nascimento (2017)	Gestores com responsabilidade orçamentária em indústrias de grande porte	Questionário desenvolvido pelos autores

Estresse ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro	Pereira, Pereira e Morais (2017)	Técnicos administrativos de um hospital	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, de Zille (2005)
Estresse Ocupacional e Síndrome de <i>Burnout</i> : Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais	Ferreira, Parente e Rocha (2017)	Profissionais de engenharia de produto em uma indústria de Minas Gerais	Escala de estresse ocupacional, de Cooper, Sloan e William (1988) e Inventário de <i>Burnout</i> , de Maslach e Leiter (1999)

Fonte: Elaborado pela autora, 2018

A partir das informações contidas no Quadro 1, percebe-se que apenas no ano de 2012 não foi desenvolvido nenhum estudo sobre o tema, sendo que, o maior número de pesquisas realizadas foi em 2015. Também, pode-se observar que grande quantidade de estudos foi direcionada para a análise de estresse em gerentes, utilizando como instrumento o Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes, desenvolvido por Zille (2005). O modelo demanda/controle não foi utilizado em nenhum estudo, destacando-se assim a importância da realização do presente estudo, que possibilitará a visão da incidência de estresse sob outra perspectiva.

2.6 MODELO DEMANDA/CONTROLE

O modelo demanda/controle, também conhecido como *Job Stress Scale*, avalia as dimensões de demanda, controle e apoio social referente às fontes de estresse no ambiente psicossocial do trabalho e o desgaste proveniente de sua interação. Esse modelo foi criado originalmente em 1979, por Robert Karasek, um dos pesquisadores pioneiros a procurar nas relações sociais do ambiente de trabalho fontes geradoras de estresse. Posteriormente, em 1988, uma versão resumida do modelo foi criada por Theorell, sendo adaptada e traduzida para o português por Alves et al. (2004).

Conforme Karasek (1979), a dimensão demanda psicológica diz respeito ao quanto se trabalha, e envolve situações em que se exige do trabalhador concentração, ritmo, volume, tempo para realização das tarefas, demandas conflitantes e carga de trabalho. A dimensão controle envolve dois componentes, a autoridade decisória e o uso de habilidades. O primeiro compreende o grau de habilidade individual para tomadas de decisão sobre o próprio trabalho, bem como a influência no grupo de trabalho e na política de gestão. O segundo refere-se ao grau de aprendizagem de coisas novas no trabalho, criatividade, repetitividade, tarefas variadas e desenvolvimento de habilidades especiais individuais.

Segundo Reis, Fernandes e Gomes (2010, p. 718), “o controle fortalece o sentimento de eficácia e a habilidade para enfrentar o ambiente, e funciona como fator protetor do estresse”.

Porém, quando o indivíduo possui poucas oportunidades na tomada de decisão, passar por constrangimentos nessa hora pode representar problemas, constituindo fonte de tensão no trabalho.

A interação das dimensões demanda psicológica e controle, pode gerar quatro experiências psicológicas no trabalho, também chamadas de quadrantes, como apresentado na Figura 1:

Figura 1 - Quadrantes do modelo demanda/controle

		Demanda psicológica	
		Baixa	Alta
Controle	Alto	3 Baixo desgaste	2 Trabalho ativo
	Baixo	4 Trabalho passivo	1 Alto desgaste

Fonte: Adaptado de Karasek, 1979.

O primeiro quadrante é conhecido como alto desgaste, e acontece quando há alta demanda psicológica e baixo controle, neste quadrante há maior exposição de riscos à saúde física e mental, sendo nocivo à saúde do trabalhador. O segundo é o trabalho ativo, que se refere à alta demanda e alto controle, nesse caso apesar das exigências do trabalho serem elevadas, há um alto controle sobre as tarefas, possibilitando maior aprendizagem e crescimento do trabalhador, e conseqüentemente maior produtividade (KARASEK, 1979).

O terceiro quadrante é o baixo desgaste, este ocorre quando a demanda é baixa e o controle é elevado, assim o ritmo de trabalho é impresso pelo próprio trabalhador. Dessa forma, o baixo desgaste seria a condição ideal, onde o colaborador teria melhores condições para planejar e executar seu trabalho. Por último o quadrante do trabalho passivo, o mesmo apresenta baixa demanda e baixo controle e pode gerar problemas à saúde à medida em que o trabalhador produz, além de causar desmotivação e aprendizagem negativa, podendo levar ao declínio a

atividade global do indivíduo e reduzir sua capacidade de resolver os problemas enfrentados (KARASEK, 1979).

A terceira dimensão, conhecida como apoio social, foi adicionada mais tarde à teoria, conforme consta no trabalho de Alves et al. (2004). A mesma diz respeito ao apoio que o trabalhador recebe da chefia e dos colegas de trabalho. O apoio social pode modificar a relação entre as dimensões demanda/controle sobre a saúde, apesar de serem de natureza coletiva, podendo funcionar como um fator de proteção contra os efeitos nocivos do estresse (KARASEK, 1979).

O apoio social tem como componente tanto a relação emocional que o trabalho admite, quanto o apoio instrumental na interação entre controle e demandas psicológicas de trabalho, tendo papel moderador no controle do impacto negativo da combinação dessas variáveis (REIS; FERNANDES; GOMES, 2010). Segundo Valente (2014), o modelo assume que o apoio dos colegas e supervisores altera o efeito do alto desgaste na saúde, pois segundo pesquisas, colaboradores com alto desgaste e baixo apoio social tem maior risco de desenvolver problemas de saúde.

Para um maior conhecimento teórico, optou-se por analisar alguns trabalhos que utilizaram esta mesma escala para avaliar o estresse em trabalhadores bancários. A análise dos artigos será apresentada a seguir:

a. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória - ES, Brasil.

Esse estudo foi realizado por Petarli et al. (2015) e teve como objetivo estimar a prevalência de estresse ocupacional em funcionários de uma rede bancária e verificar sua associação com variáveis sociodemográficas e características do trabalho. O estudo foi desenvolvido com 525 funcionários bancários, por meio da aplicação da versão reduzida da *Job Stress Scale*, criada por Karasek (1979).

Nos resultados obtidos pelos autores pode-se observar que, conforme o modelo demanda/controle a maioria dos respondentes foi classificada no quadrante de trabalho passivo, (34,4%), considerado uma categoria de exposição intermediária ao estresse ocupacional, seguida do quadrante de trabalho de baixa exigência (26,3%) e trabalho ativo (20,5%), o quadrante de alta exigência foi o que apresentou o menor número de indivíduos (18,8%). Em relação as demais variáveis analisadas constatou-se que estiveram associadas a um maior risco

de estresse possuir baixa escolaridade, trabalhar nas agências bancárias, trabalhar há mais de 5 anos, ter carga horária diária de trabalho de 6h e apresentar baixo apoio social.

Os autores ainda constataram que o efeito negativo do trabalho passivo deve-se ao fato de que, demandas psicológicas baixas e baixo controle poderiam levar a uma atrofia gradual no aprendizado e desenvolvimento de habilidades. Dessa forma, a falta de desafios no trabalho e as rígidas restrições impediriam que os indivíduos pudessem utilizar suas próprias ideias no processo de trabalho, causando ao longo prazo desmotivação e insatisfação.

b. Estresse como preditor da Síndrome de *Burnout* em bancários

Estudo transversal com o objetivo de avaliar o estresse no trabalho e a sua associação com a síndrome de *burnout*, desenvolvido por Coelho et al. (2018). Foi analisada uma amostra de 217 bancários, com idade variando de 19 até 59 anos. Os participantes eram vinculados a agências bancárias públicas e privadas de 38 cidades em 14 estados brasileiros. Para a realização do estudo, os participantes responderam a três instrumentos de pesquisa, sendo eles o Inventário de *Burnout* de Maslach, a Escala de Estresse no Trabalho e um questionário sociodemográfico. A aplicação dos instrumentos de pesquisa foi dada de forma não probabilística, por acessibilidade e de forma individual via questionário eletrônico.

Analisando-se os resultados da *Job Stress Scale*, constatou-se que 28,4% dos participantes do estudo se situaram na condição de baixo desgaste (baixa demanda e alto controle), isto é, a condição de não exposição ao estresse ocupacional. No entanto, verificou-se que 23,5% da amostra se encontram na condição de alto desgaste que conjuga alta demanda e baixo controle (maior exposição ao estresse ocupacional). Segundo os autores, a presença de elevados percentuais para o quadrante de alto desgaste é preocupante, os mesmos a justificam como consequência da realidade atual do trabalho bancário, marcada por pressão por tempo e metas, sobrecarga, mudança organizacional e implementação de novas tecnologias.

Quanto ao apoio social, verificou-se a existência de associação, indicando aqueles que dispõem de menor grau de apoio social, (15,4%), como submetidos a condições de alto desgaste, isto é, expostos ao estresse. Em contrapartida, aqueles que dispõem de alto grau de apoio social estão na condição de baixo desgaste, (23,8%), considerada a situação ideal de trabalho.

Os resultados obtidos com esta análise demonstram que o fator demanda explica positivamente a exaustão emocional, isto é, quanto maior o grau de demanda, maior o grau de exaustão emocional. Contrariamente, controle e apoio social geraram uma explicação negativa, dessa forma, quanto maior o grau de controle e apoio social, menor o grau de exaustão

emocional. Os fatores controle e apoio social explicaram positivamente a realização profissional, ou seja, quanto maior o grau de controle e apoio social, maior o grau de realização profissional, e o fator demanda não providenciou explicação significativa para realização profissional.

c. Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado

Gomes et al. (2013) realizou esse estudo com o objetivo de verificar o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado, para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva do tipo *survey* com 339 colaboradores. Os instrumentos utilizados foram o Modelo Demanda/controlado e a versão reduzida do Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa.

Os resultados demonstraram que no setor bancário público 24,55% dos pesquisados estão enquadrados em baixo desgaste. Contudo, houve predominância do trabalho passivo em 51,79% dos respondentes. O quadrante referente ao alto desgaste teve a representatividade de 17,86% nas instituições públicas, o que caracteriza uma alta exposição dos colaboradores ao estresse no trabalho, resultante da combinação de alta demanda psicológica e baixo controle. Por fim, o trabalho ativo esteve presente em 5,80% dos pesquisados no setor público.

No que tange ao setor bancário privado, identificou-se a predominância de colaboradores com baixo desgaste, totalizando 37,40% respondentes, diferentemente do setor bancário público, em que predominou o trabalho passivo. No entanto, 35,65% dos respondentes de bancos privados foram classificados no trabalho passivo, percentual que se aproxima do constatado para os colaboradores em situação ideal (baixa desgaste). Assim, pode-se perceber que em ambos os setores há presença do estresse no trabalho, sendo que em instituições bancárias públicas constatou-se percentual mais significativo. O trabalho ativo nos bancos privados teve a representatividade de 15,65%, enquanto que o alto desgaste foi o que menos apareceu na pesquisa nesse setor, com 11,30% dos respondentes.

Em relação ao modelo Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa constatou-se que nos bancos públicos 77,23% colaboradores possuem alto desequilíbrio entre o esforço gasto e a recompensa recebida no trabalho, enquanto que, 22,77% apresentaram baixo desequilíbrio, evidenciando que não estão expostos ao estresse devido a esses fatores. Em bancos privados, 57,39% apresentaram alto desequilíbrio esforço-recompensa e 42,61% não estão sujeitos ao estresse no trabalho devido ao que investem na organização e o que recebem em troca.

d. Condições estressantes de trabalho e autoavaliação de saúde ruim entre funcionários de serviços financeiros

Esse estudo foi desenvolvido por Silva e Barreto (2011) e teve como objetivo analisar a associação entre exposição a condições psicossociais adversas no trabalho e má avaliação da saúde entre os bancos. Para alcançar o objetivo proposto, foi realizado um estudo transversal com 2.054 trabalhadores de um banco estatal brasileiro em 2008. Como instrumento de pesquisa os autores utilizaram uma pergunta aberta, além dos modelos de estresse-recompensa-desequilíbrio e demanda/controle.

Os resultados do estudo demonstraram relação entre exposição ao ambiente de trabalho psicossocial adverso e autoavaliação de saúde ruim. Esse efeito foi observado nos modelos de demanda/controle e ERI. No modelo de demanda/controle, foi mais forte entre os trabalhadores expostos a alto desgaste e baixo controle e aqueles que não tinham apoio social no trabalho. No modelo ERI, o alto desequilíbrio esforço-recompensa e o alto nível de comprometimento no trabalho aumentaram a probabilidade de autoavaliação de saúde ruim.

Considerando o modelo demanda/controle, a probabilidade de trabalhadores expostos a um alto desgaste no trabalho (alta demanda e baixo controle) relataram uma autoavaliação de saúde ruim, maior que a de trabalhadores não expostos. O apoio social, conforme proposto no modelo de Karasek (1979), mostrou associação inversa, reduzindo pela metade as chances de autoavaliação de saúde ruim. Em conclusão, o estudo mostrou que a prevalência de autoavaliação de saúde ruim é alta entre os bancários, sendo que essas associações estão presentes nas análises baseadas no modelo de demanda/controle, bem como no modelo ERI.

e. Depressão e esgotamento mental em bancários

O trabalho de Valente (2014) objetivou investigar a associação entre exposição a estressores psicossociais do trabalho, quando avaliados pelos modelos Demanda/controle e Desequilíbrio Esforço-Recompensa-comprometimento excessivo, com dois desfechos: depressão e esgotamento, entre bancários. Para tanto foi realizado um estudo transversal, com 1.046 bancários do estado do Pará e do Amapá, através da aplicação de um questionário autoaplicável contendo características sociodemográficas, de depressão, esgotamento e estresse no trabalho (Demanda/controle).

Foram utilizados modelos de regressão logística para estimar associações entre níveis de depressão e esgotamento com os dois modelos de estresse. Os resultados demonstraram uma

prevalência geral de depressão (32,0%) e esgotamento (71,8%). As condições psicossociais adversas da atividade bancária, como alto desgaste, baixo apoio social no trabalho, alto esforço e baixa recompensa, e comprometimento excessivo mostraram-se fortemente associadas a depressão e ao esgotamento, independente de idade, sexo e outras características ocupacionais.

Os artigos analisados demonstram que o estresse ocupacional, sob a perspectiva dos estressores psicossociais, pode apresentar associação com depressão, esgotamento, síndrome de *Burnout* e autoavaliação ruim do estado de saúde. Em uma análise geral, pode-se observar que houve uma predominância nos quadrantes de trabalho passivo (baixa demanda e baixo controle) e baixo desgaste (baixa demanda e alto controle), não representando quadros altos de estresse.

Nota-se também a evidência do apoio social, visto que, contribui positivamente para a realização profissional dos pesquisados, está associado inversamente a autoavaliação de saúde ruim, e ainda aponta-se que o baixo apoio social juntamente com o alto desgaste está associado à depressão e ao esgotamento mental. Observa-se ainda que, em comparação entre bancos públicos e privados, apesar de ambos possuírem níveis de estresse, a presença nos bancos públicos é mais significativa.

3 METODOLOGIA

Esse capítulo é destinado à apresentação de todo o procedimento a ser realizado para a elaboração da pesquisa. Portanto será discutida a classificação da pesquisa, definição da população alvo de estudo, seguido do plano e instrumento de coleta de dados e ética na pesquisa.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa consiste em medir o nível de estresse ocupacional dos profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS. No intuito de atender esse objetivo, optou-se por realizar uma pesquisa de natureza descritiva, com o objetivo de descrever características e concepções da população-alvo. Segundo Gil (1901) a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, uma de suas principais características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionário e observação sistêmica.

A pesquisa tem caráter quantitativo, pois procura quantificar os dados através da aplicação de um questionário estruturado. Segundo Malhotra (2012, p.111) a pesquisa quantitativa “procura quantificar os dados e, geralmente, aplica alguma forma de análise estatística”. Os dados que constituíram a pesquisa são de fonte primária e corte transversal, pois foram extraídos da amostra apenas uma vez.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO ALVO DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada na unidade da Cooperativa SICREDI, situada no município de Cerro Largo-RS. A escolha por essa cooperativa se deu pela facilidade de acesso ao local e por apresentar características que possibilitaram a realização do estudo.

A pesquisa inicialmente teve como intuito desenvolver um censo, visando abranger todos trabalhadores que atuam na cooperativa, representando um total de dezenove indivíduos. Conforme Gil (2008), o censo ocorre quando o levantamento coleta informações de todos os integrantes do universo pesquisado. Porém, apenas 80% dos colaboradores se dispuseram a responder a pesquisa, caracterizando-se como uma amostra não-probabilística por conveniência.

3.3 PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para o levantamento de dados, foi escolhido o método *survey*, por meio da aplicação de um questionário estruturado. Gil (2008), define que as pesquisas do tipo *survey* são caracterizadas pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer.

Para que os objetivos da pesquisa fossem atendidos, optou-se pela aplicação de um questionário, diretamente ao público alvo. Segundo Marconi e Lakatos (2014 p.111), o questionário é caracterizado por ser “constituído por uma série de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador”.

O questionário aplicado (Apêndice A) segue o modelo demanda/controle que consiste em uma versão resumida do “*Job Stress Scale*” criado originalmente por Robert Karasek (1979), adaptado e traduzido para o português por Alves et al. (2004). A versão reduzida do questionário é dividida em dois blocos e contém 17 questões. Um terceiro bloco foi adicionado ao questionário, correspondendo aos dados pessoais dos participantes, como gênero, idade, escolaridade, setor de atuação e tempo de serviço na empresa.

O primeiro bloco (Quadro 1) visa responder os dois primeiros objetivos específicos da pesquisa e possui cinco questões que objetivam avaliar a demanda, no qual quatro referem-se a aspectos quantitativos, como tempo e velocidade para realização do trabalho, e uma avalia o aspecto qualitativo do processo de trabalho, relacionado ao conflito entre diferentes demandas. Esse bloco ainda apresenta seis questões referentes ao controle, sendo que quatro se referem ao uso e desenvolvimento de habilidades e duas à autoridade para tomada de decisão sobre o processo de trabalho. Para os dois blocos, as opções de resposta são apresentadas em escala tipo *Likert* (1-4), variando entre "frequentemente", “às vezes”, “raramente” e "nunca/quase nunca".

Quadro 2 - Questões referentes à demanda psicológica e controle

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez? 2) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é produzir muito em pouco tempo)? 3) Seu trabalho exige demais de você? 4) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho? 5) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes? 6) Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho? 7) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados? 8) Seu trabalho exige que você tome iniciativas? 9) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas? 10) Você pode escolher como fazer o seu trabalho? 11) Você pode escolher o que fazer no seu trabalho? |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: ALVES et al., 2004.

O segundo bloco (Quadro 2) objetiva responder o terceiro objetivo específico do estudo, referente ao apoio social. O bloco contém seis questões sobre as relações com colegas e chefes, com quatro opções de resposta em escala tipo *Likert* (1-4) com variação entre "concordo totalmente", "concordo mais que discordo", "discordo mais que concordo" e "discordo totalmente".

Quadro 3- Questões referentes ao apoio social

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>12) Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.
 13) No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.
 14) Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.
 15) Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.
 16) No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.
 17) Eu gosto de trabalhar com meus colegas.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fonte: ALVES et al., 2004.

Cada dimensão gerou um escore através da soma dos pontos concedidos a cada uma das perguntas e foi dicotomizada em “baixa” e “alta”, pela média. A partir das dimensões da demanda (alta e baixa) e do controle (alto e baixo), foram definidos os quadrantes do modelo demanda/controle em alto desgaste no trabalho (alta demanda psicológica e baixo controle), trabalho ativo (alta demanda psicológica e alto controle), trabalho passivo (baixa demanda psicológica e baixo controle) e baixo desgaste (baixa demanda psicológica e alto controle). Os escores do apoio social foram definidos pela média em baixo apoio social ou alto apoio social.

Por meio do questionário pretendeu-se resolver o problema de pesquisa e atender o objetivo geral e os objetivos específicos propostos pelo estudo. O questionário foi aplicado no ambiente de trabalho dos colaboradores, perante agendamento prévio com os mesmos. Os dados foram coletados no mês de setembro de 2018 e posteriormente analisados com o auxílio do *software “LibreOffice Calc”* para determinação dos resultados, a fim de atingir os objetivos do trabalho.

3.4 ÉTICA NA PESQUISA

Como disposto na Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde, todas as pesquisas envolvendo seres humanos devem ser submetidas à análise de um Comitê de Ética em Pesquisa, ficando por responsabilidade da instituição onde se realizam as pesquisas a constituição do mesmo (BRASIL, 2012). Para atender esses requisitos, o presente trabalho foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul, Campus Cerro Largo, sendo que a pesquisa foi avaliada, com o intuito de proporcionar segurança para o pesquisador

e entrevistados. A mesma foi aprovada pelo Comitê de Ética, correspondendo ao número CAAE: 92016518.0.0000.5564 do Certificado de Apresentação para Apreciação Ética na Plataforma Brasil.

Os convidados a responder o questionário receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B), explicando o objetivo do estudo, bem como os benefícios e riscos que a pesquisa poderá ocasionar aos respondentes. Dessa forma, o convidado esteve livre para aprovar ou não a sua participação na pesquisa e sem nenhuma forma de penalização.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

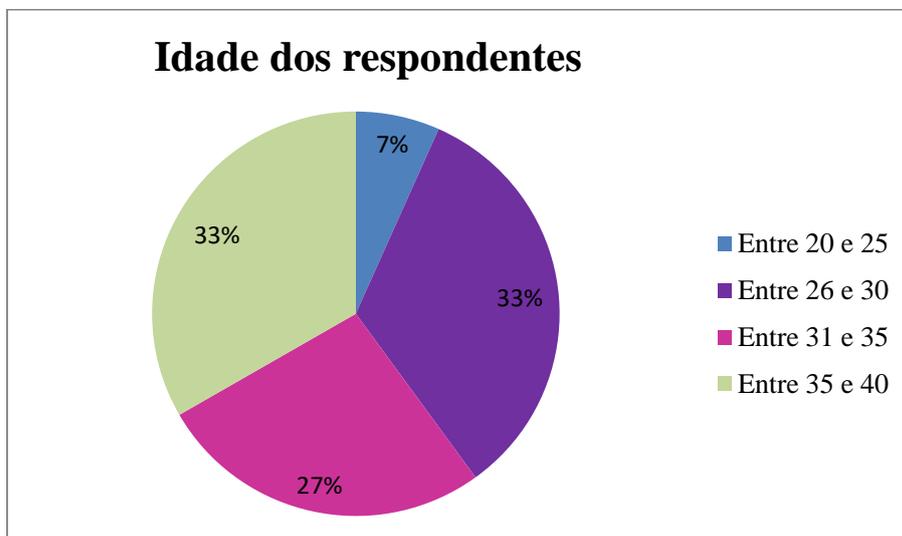
Esse capítulo será dedicado à apresentação e discussão dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários. A pesquisa foi aplicada com 19 colaboradores da Cooperativa SICREDI de Cerro Largo, porém apenas 15 indivíduos se dispuseram a respondê-la. O capítulo está dividido em quatro seções, tratando-se da caracterização do perfil dos respondentes, análise das três dimensões, análise dos quadrantes do modelo demanda/controlado e, por fim, apoio social.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

Esta seção destina-se à apresentação dos dados correspondentes ao perfil dos colaboradores que participaram do estudo. As informações sobre a distribuição dos respondentes quanto gênero, cargo, idade, escolaridade e tempo de serviço serão detalhadas a seguir.

Os dados sobre a distribuição de gênero dos respondentes mostram certo equilíbrio na presença do sexo masculino e feminino, sendo que oito mulheres e sete homens responderam ao questionário. A maioria dos respondentes, 60%, trabalha no setor de negócios, 20% no caixa e 6,7% no setor administrativo, sendo que 20% preferiram não responder a questão. Quanto à idade, a média apresentada foi de 32 anos, portanto, o Gráfico 1 revela que a maior parte dos respondentes possui idade superior a 25 anos, sendo que a idade mínima foi 23 e a máxima 40.

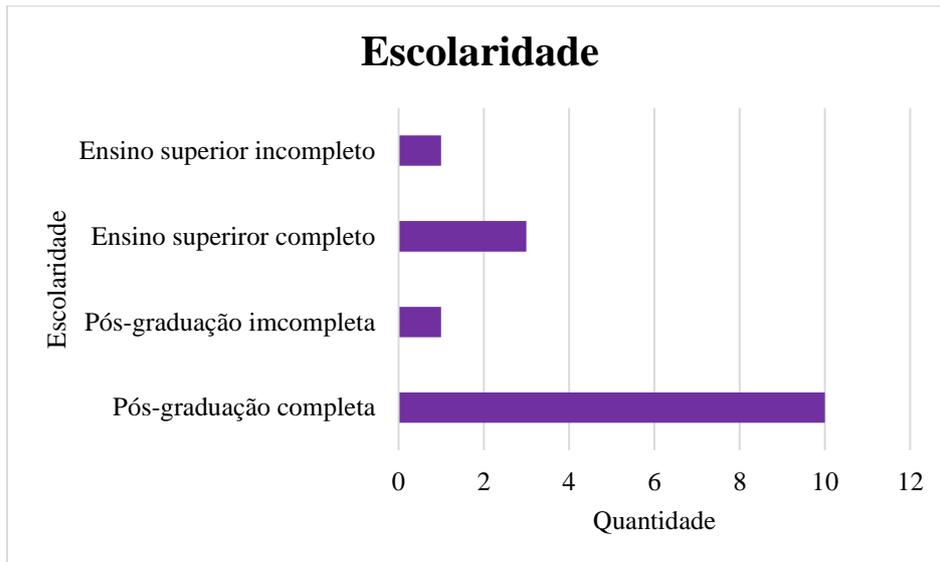
Gráfico 1 - Distribuição dos respondentes por idade



Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Ao analisar a distribuição dos respondentes quanto a escolaridade (Gráfico 2), percebe-se notória prevalência de colaboradores com pós-graduação completa, representando 67% da amostra e 27% possuem ensino superior completo. Apenas 7% contam pós-graduação incompleta, o que se repete tratando-se do ensino superior incompleto.

Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes quanto a escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora, 2018

Em relação ao tempo de serviço, há predominância de colaboradores entre cinco e dez anos na cooperativa, totalizando 53,33% dos respondentes, em seguida 33,33% com mais de dez anos de serviço, e por fim, apenas 13,33% está há menos de cinco anos na cooperativa. Dessa forma, percebe-se que há um baixo índice de rotatividade de colaboradores dentro da empresa.

4.2 ANÁLISE DAS TRÊS DIMENSÕES

Cada dimensão analisada possui escore, formado pela soma dos pontos concedidos a cada pergunta. Esses pontos variam de 1 a 4, sendo “Frequentemente” (4), “Às vezes” (3), “Raramente” (2) e “Nunca/quase nunca” (1), para as dimensões Demanda Psicológica e Controle. Para a dimensão Apoio social os pontos equivalem a “Concordo Totalmente” (4), “Concordo mais que discordo” (3), “Discordo mais que concordo” (2) e “Discordo totalmente” (1). A dimensão Demanda possui 5 questões e seu escore pode variar de 5 a 20 pontos. As dimensões Controle e Apoio Social são compostas por 6 questões cada, e seu escore varia de 6 a 24 pontos.

Para obter o escore médio de cada dimensão, foram somados os pontos atribuídos a cada questão e após dividido pelo número de respondentes, ao final somou-se as médias obtidas chegando ao escore médio. Como demonstra a Tabela (1), o escore obtido para Demanda psicológica foi de 13,9, para Controle 19,3 e para Apoio Social 21,8.

Tabela 1 – Escores obtidos das dimensões.

Dimensões	Escore Obtido	Varição do escore
Demanda psicológica	13,9	5 a 20
Controle	19,3	6 a 24
Apoio social	21,8	6 a 24
Total	55,0	17 68

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Esses escores permitem dicotomizar as dimensões Demanda, Controle e Apoio social em alto ou baixo. Quando a pontuação obtida for maior que o escore obtido, a dimensão é alta, se a pontuação for menor, a dimensão é tida como baixa. Como mostra a Tabela (2), 47% dos respondentes apresentaram baixa demanda e 53% alta demanda. A demanda diz respeito ao quanto o indivíduo trabalha, e quanto maior seu nível, mais propício o colaborador está ao estresse. Os colaboradores indicaram ter que fazer as tarefas com muita rapidez e produzir intensamente, também apontaram que o trabalho exige demais, apresentando uma média de 3,3 nas respectivas questões.

De forma semelhante aos resultados encontrados, a sobrecarga de trabalho e realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança foram também as fontes de tensão que predominaram nos estudos de Braga, Pereira e Marques (2008), Braga e Pereira (2010), Pereira et al. (2011) e Maffia e Pereira (2013). Essas pesquisas demonstraram que os principais impactos ocasionados por esses fatores são a dificuldade de lembrar de fatos recentes, desejo frequente de mudar de emprego e dificuldade de concentração.

O controle apresentou-se baixo para 67% dos respondentes, e alto para apenas 33%. Essa dimensão relaciona-se com a habilidade e autoridade do colaborador para com suas tarefas, sendo que, quanto maior o controle, menor o risco do estresse ocorrer. Ter que repetir muitas vezes as mesmas tarefas e não poder escolher o que fazer no trabalho foram as questões mais representativas nessa dimensão, apresentando média de 1,4 e 3,0, respectivamente. Como afirmam Urbanetto et al. (2011), o baixo controle é considerado altamente preocupante por caracterizar processo de trabalho repetitivo, com baixa autonomia e poucas oportunidades de

novos aprendizados. Esse aspecto pode desmotivar e diminuir a autoestima do trabalhador, prejudicando sua saúde.

Tabela 2 – Análise das dimensões

Demanda psicológica	N	%
Baixa (↓ D)	7	47
Alta (↑ D)	8	53
Controle		
Baixo (↓ C)	10	67
Alto (↑ C)	5	33
Apoio Social		
Baixo (↓ A)	6	40
Alto (↑ A)	9	60

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Ainda conforme a Tabela 2, a maioria dos colaboradores demonstrou estar satisfeito com o apoio dos colegas de trabalho, visto que 60% dos respondentes evidenciaram ter um alto apoio social. Ao analisar os resultados obtidos, observa-se que a questão “Gosto de trabalhar com meus colegas” gerou a maior pontuação nesta dimensão, com média igual a 3,9, seguido de “No trabalho relacionamo-nos bem uns com os outros” com média de 3,8, indicando um bom relacionamento entre os colaboradores.

4.3 QUADRANTES DO MODELO DEMANDA/CONTROLE

Após a dicotomização da alta ou baixa demanda psicológica e alto ou baixo controle construiu-se os quadrantes do modelo demanda/controle. O baixo desgaste corresponde à situação de trabalho onde há condição de baixa demanda (↓D) e alto controle (↑C), o alto desgaste ocorre quando há alta demanda (↑D) e baixo controle (↓C). O trabalho passivo advém da situação em que a demanda e o controle são baixos (↓D ↓C), e por fim, o trabalho ativo se caracteriza por apresentar demanda e controle altos (↑D ↑C).

Tabela 3 – Análise dos quadrantes do modelo demanda/controle

Quadrantes	N	%
Alto desgaste (↑D ↓C)	5	33,33
Trabalho passivo (↓D ↓C)	5	33,33
Trabalho ativo (↑D ↑C)	3	20,00
Baixo desgaste (↓D ↑C)	2	13,33

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Como demonstrado na Tabela 3, cinco colaboradores apresentaram ter alto desgaste no trabalho, sendo reconhecido por Karasek (1979), como o quadrante de maior exposição de riscos à saúde física e mental. Essa situação deixa o trabalhador suscetível a níveis de estresse que não consegue superar, podendo sofrer efeitos psicológicos no trabalho, assim como riscos de adoecer fisicamente e psiquicamente. Nesta situação, o colaborador está sofrendo elevada exigência no desempenho de suas funções (alta demanda) e não possui autonomia de se organizar para cumprir suas obrigações (baixo controle), deixando-o propenso a danos à sua saúde.

Tal condição de alto desgaste condiz com a definição de Lazarus (1995 apud SANTOS, 2012), o mesmo delimita o estresse ocupacional como um processo relacional entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, onde o indivíduo julga as demandas como excessivas diante dos recursos de enfrentamento que dispõe. Ou seja, o colaborador não possui controle suficiente para lidar com a demanda exigida, provocando reações negativas.

Coelho et al. (2018) também se depararam com percentuais elevados de alto desgaste no trabalho nos colaboradores pesquisados. Os mesmos afirmam que tal condição é preocupante, e decorre principalmente das características do trabalho bancário atual, marcado por pressões de tempo e metas, como pela sobrecarga de trabalho. Tais características advêm das mudanças ocasionadas pela modernização do processo de trabalho, que passaram exigir mais habilidades e qualificações dos trabalhadores, junto com o implemento de tecnologias, que mudou a forma de trabalhar. Essas mudanças acabaram diminuindo o número de trabalhadores dentro das agências, ocasionando uma sobrecarga de trabalho sobre os colaboradores restantes.

Da mesma forma, cinco colaboradores demonstraram características de trabalho passivo, que por sua vez gera perda de interesse e habilidades, pelo fato de o trabalhador não estar sendo cobrado (baixo controle), nem estimulado a trabalhar (baixa demanda), podendo gerar perda de interesse e aprendizagem. O estudo realizado por Pertali et al. (2015) trouxe resultados semelhantes, no qual, o quadrante com maior incidência entre os pesquisados foi o trabalho passivo. Para os autores, o mesmo causa efeitos negativos, pois demandas psicológicas baixas e baixo controle podem diminuir o aprendizado e desenvolvimento de habilidades, impedindo dessa forma que os indivíduos utilizem suas próprias ideias no processo de trabalho, podendo gerar desmotivação e insatisfação.

Urbanetto et al. (2011), em pesquisa feita na área da enfermagem utilizando a mesma escala, também encontraram predominância do trabalho passivo, representando 35,6% da

amostra. Os autores afirmam que esse resultado sugere observação e acompanhamento, pois pode indicar a perda de habilidades e interesse relacionadas ao trabalho.

Ainda, conforme a Tabela 3, pode-se observar que três colaboradores se encontram no quadrante de trabalho ativo. Nessa condição o funcionário tem grande possibilidade de tomada de decisão no trabalho e utiliza sua potencialidade intelectual para tal. Isso permite que o trabalhador possa se organizar, da maneira que julgar conveniente, no desempenho de suas funções. Resultados parecidos foram encontrados em outros estudos, onde o trabalho ativo não teve grande representatividade. Como exemplo, as pesquisas de Petarli et al. (2015), posto que o quadrante representou 20,05% da amostra, de Gomes et al. (2013), em que o trabalho ativo representou 5,80% no setor público e 15,65% no setor privado, ficando em último lugar.

Por último, dois trabalhadores demonstraram possuir baixa demanda e alto controle, caracterizando-se assim como quadrante de baixo desgaste. Nessa situação o ritmo de trabalho é imposto pelo próprio trabalhador, não gerando riscos à saúde do mesmo, representando o estado ideal de saúde para o trabalhador. Na pesquisa realizada por Gomes et al. (2013), o estresse no trabalho foi analisado nas instituições financeiras públicas e privadas, os autores constataram que o baixo desgaste representou a maioria dos respondentes no serviço privado. Diferente dos bancos públicos, onde a maioria permaneceu na condição de trabalho passivo. Os autores afirmam que esses resultados podem estar relacionados ao processo de privatização nas culturas dos bancos públicos.

Analisando os quadrantes de forma geral, pode-se dizer que 66,66% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 33,33% na condição de maior exposição e 33,33% na condição de estresse intermediário, que também necessita ser observado. Para Braga, Pereira e Marques (2008), o estresse intenso pode gerar adoecimento do colaborador e afetar de forma negativa a produtividade da organização. Conforme Chiavenato (2010), essa predominância de estresse pode ocasionar sintomas de ansiedade, depressão, angústia, dores de cabeça e nervosismo sobre os colaboradores, podendo interferir na qualidade do trabalho. Também pode gerar queda da eficiência, insegurança, tensão, frustração, absenteísmo, alta rotatividade entre outros (ALMEIDA et al., 2017).

Os estudos de Costa e Honório (2009), Mafra e Pereira (2015), e Azevedo e Pereira (2015), analisaram além da presença de estresse, os mecanismos de regulação utilizados pelos colaboradores. Como resultado observaram que alguns colaboradores utilizam como estratégia a conversa com os amigos, planejamento das atividades, férias e folgas regulares e uso da experiência pessoal para enfrentar os problemas, o que ajuda a evitar as fontes de tensão no trabalho.

A cooperativa também pode auxiliar os colaboradores. Uma das alternativas seria investir em medidas que elevem a satisfação dos mesmos, visto que, como comprovado no estudo de Almeida et al. (2015), a satisfação tem correlação negativa com o estresse, dessa forma, ao promover a satisfação dos colaboradores seu estresse tende a diminuir. Outras medidas eficientes seriam aumentar o controle que os colaboradores têm sobre suas atividades, assim como o poder de decisão dos mesmos no seu processo de trabalho, além de investir em formas de trabalho em que os colaboradores não se sintam sobrecarregados.

Ao correlacionar os quadrantes de demanda e controle com os dados dos participantes, como apresentado na Tabela 4, pode-se observar que o índice de estresse é maior nas mulheres, visto que sua maioria se concentra nos quadrantes de alto desgaste e trabalho passivo, sendo considerados nocivos à saúde. Segundo Areias et al. (2004), pelo fato de as mulheres estarem sujeitas a uma dupla sobrecarga de trabalho, sucede um dilema comum entre casamento, filhos e demandas ocupacionais, o que poderia contribuir para um nível elevado de estresse. Em relação à idade, percebe-se que há certo equilíbrio, demonstrando uma maior exposição ao estresse entre a faixa de 35 a 40 anos.

Tabela 4 – Relação dos quadrantes demanda e controle com os dados dos participantes

Variáveis	Quadrantes			
	Baixo desgaste (↓D ↑C)	Alto desgaste (↑D ↓C)	Trabalho passivo (↓D ↓C)	Trabalho ativo (↑D ↑C)
Gênero				
Masculino	1	2	2	2
Feminino	1	3	3	1
Idade				
Entre 20 e 25				1
Entre 26 e 30	2	2	1	
Entre 31 e 35		1	2	1
Entre 35 e 40		2	2	1
Tempo de serviço				
Até 5	1	1		
Entre 5 e 10	1	3	3	1
Mais de 10		1	2	2
Escolaridade				
Ensino médio completo				
Ensino superior em andamento		1		
Ensino superior completo	1	1		1
Pós-graduação em andamento				1
Pós-graduação completa	1	3	5	1

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Quando relacionado com o tempo de serviço, há uma maior exposição ao estresse entre os colaboradores que estão trabalhando entre cinco a dez anos na cooperativa. Essa prevalência também ocorre com os colaboradores que possuem pós-graduação completa. Petarli et al. (2015) encontraram resultados parecidos em seu trabalho, os autores afirmam que a incorporação de novas tecnologias nas atividades bancárias e a contratação de pessoas mais qualificadas atinge os funcionários mais antigos, de modo que, apresentam dificuldades para se ajustar as mudanças, o que pode torná-los mais estressados e suscetíveis ao desgaste.

4.4 APOIO SOCIAL

Segundo Karasek (1979), a integração no ambiente de trabalho, confiança no grupo e auxílio na realização de tarefas por parte de colegas e superiores poderiam atenuar os efeitos do desgaste no trabalho sobre a saúde, sendo importante como estratégia na redução da percepção dos níveis de tensão. A partir disso, optou-se por relacionar o apoio social com os quadrantes do modelo demanda/controle, conforme Tabela 5.

Tabela 5 – Análise dos quadrante em relação ao apoio social

Apoio social	(↓D ↑C)		(↑D ↓C)		(↓D ↓C)		(↑D ↑C)		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Alto	2	13,33	3	20	3	20	1	6,66	9	60
Baixo	0	0	2	13,33	2	13,33	2	13,33	6	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Em relação ao apoio social, pode-se perceber que apesar dele se apresentar alto para a maioria dos respondentes (60%), o mesmo não interferiu diretamente na incidência de estresse. Mesmo apresentando alto apoio social, alguns respondentes obtiveram quadros de estresse, estando três respondentes no quadrante de alto desgaste e três no quadrante de trabalho passivo. Dos seis respondentes submetidos a baixo apoio social, dois apresentaram ter alto desgaste no trabalho, dois se enquadraram no trabalho passivo, e ainda, dois no trabalho ativo. Observa-se que entre os respondentes com baixo apoio social, nenhum se manteve no quadrante de baixo desgaste, que seria o ideal para o trabalhador.

O estudo de Silva e Barreto (2011) mostrou que trabalhadores com alto desgaste tem maior probabilidade de apresentar estado de autoavaliação de saúde ruim, comparado aos não expostos. No entanto, a pesquisa mostrou que ao possuir alto apoio social, as chances de

autoavaliação de saúde ruim caem pela metade. Dessa forma, o apoio social age de forma positiva sobre os colaboradores, atenuando os efeitos negativos do estresse.

Os respondentes expostos a condições de alto desgaste, porém, com alto apoio social, (40%), tem menos chances de vir a desenvolver problemas mais graves de saúde, pois encontram no apoio dos colegas e do chefe, uma maneira de reagir ao estresse, diminuindo seus efeitos maléficos. Todavia, os colaboradores predispostos ao estresse com baixo apoio social, que correspondem a 26,66% dos respondentes, correm alto risco de evoluírem para situações mais graves, como síndromes e doenças associadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As transformações ocorridas no processo de trabalho nos últimos anos, advindas principalmente da implantação de novas tecnologias e formas de gestão, trouxeram implicações para as organizações e trabalhadores. A pressão por resultados e produtividade, aliada a sobrecarga de trabalho, passaram a exercer forte pressão sobre os colaboradores, tornando-os vulneráveis ao estresse ocupacional. No entanto, algumas profissões estão mais vulneráveis ao estresse, é o caso dos bancários, que passam constantemente por pressões e cobranças no ambiente de trabalho.

Dessa forma, esse estudo buscou identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS. Nesse sentido, através dos objetivos específicos, optou-se por mensurar o nível de estresse dos colaboradores em relação à demanda psicológica, ao controle e ao apoio social. Para que isso fosse possível, aplicou-se um questionário, seguindo o modelo demanda/controlado de Karasek (1979), aos colaboradores da cooperativa.

Em relação às características dos 15 respondentes, os dados coletados revelaram certo equilíbrio em relação ao gênero dos mesmos. No tocante à idade, os colaboradores têm entre 23 e 40 anos, quando analisada a escolaridade, prevaleceu pós-graduação completa. O maior número de colaboradores trabalha no setor de negócios, constando também o setor caixa e setor administrativo. Além disso, a maior parte dos respondentes trabalha na empresa entre cinco a dez anos.

Com base na análise dos dados, a maioria dos respondentes, 53%, apresentou alta demanda psicológica, a mesma diz respeito ao quanto o indivíduo trabalha, indicando assim, alta sobrecarga, ritmo, concentração e pouco tempo para realizar as tarefas. Os principais fatores que contribuíram para esse resultado foram ter que fazer as tarefas com muita rapidez e produzir intensamente, além de o trabalho exigir demais. O controle, compreendido como a autoridade decisória e uso de habilidades do trabalhador, demonstrou-se baixo para 67% dos colaboradores, os principais motivos foram ter que repetir muitas vezes as mesmas tarefas e não poder escolher o que fazer no trabalho. Em relação ao apoio social, apresentou-se alto para 60% dos respondentes, os fatores com maior pontuação foram gostar de trabalhar com os colegas e se relacionar bem uns com os outros.

A partir desses resultados pôde-se construir os quadrantes do modelo demanda/controlado, que indicam o nível de estresse dos colaboradores a partir de sua demanda psicológica e seu controle. Como resultado, observou-se que 33,33% dos respondentes situaram-se no quadrante

do trabalho passivo e 33,33% no quadrante de alto desgaste. Em seguida, 20% ficaram condicionados ao quadrante de trabalho ativo, e por último 13,33% no quadrante de baixo desgaste. A partir desses resultados, observou-se alta incidência de estresse nos colaboradores, ocasionada principalmente pela alta demanda e baixo controle sobre as atividades realizadas. Esse índice reflete diretamente na saúde dos trabalhadores e na sua produtividade, podendo acarretar prejuízos a organização.

No que se refere ao perfil dos respondentes, os dados apontam um maior índice de estresse nas mulheres. Em relação a idade, o estresse predominou na faixa etária de 35 a 40 anos. Ao observar o tempo de serviço, os colaboradores que estão na empresa entre cinco a dez anos se mostraram mais estressados, juntamente com os trabalhadores que possuem pós-graduação completa.

Os resultados encontrados indicam que 66,66% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 33,33% na condição de maior exposição e 33,33% na condição de estresse intermediário. Desses colaboradores, 40% contam com alto apoio social e 26,66% apresentam baixo apoio social. Os colaboradores com alto apoio social tendem a encontrar no apoio dos colegas e chefe uma maneira de lidar com o estresse, impedindo que o mesmo evolua para doenças mais graves.

Este trabalho tende a contribuir de maneira positiva para a cooperativa estudada, de maneira que, ao conhecer as fontes de tensão que estão submetendo os colaboradores ao estresse, existem algumas medidas eficientes que podem ser adotadas para diminuir sua ocorrência. Aumentar a satisfação dos colaboradores, o controle dos mesmos sobre suas atividades, assim como o poder de decisão no processo de trabalho, além de investir em formas de trabalho em que os colaboradores não se sintam sobrecarregados são alternativas que incidiriam diretamente nas fontes de estresse apresentadas.

Permitir que os colaboradores participem da tomada de decisão, delegar algumas funções, assim permitindo a eles escolherem o melhor caminho a tomar, podem ser maneiras eficazes de torná-los mais ativos na organização e aumentar sua autonomia e controle diante das atividades. Bem como, investir em uma boa gestão de processos, para reavaliar e redistribuir as atividades, eliminando processos desnecessários, acarretaria menor sobrecarga aos trabalhadores. Por fim, investir em áreas de lazer e ceder um momento da rotina de trabalho para praticar exercício físico, tende a aumentar o bem estar e satisfação dos colaboradores, diminuindo as chances do estresse ocorrer.

Os resultados obtidos permitiram o alcance dos objetivos propostos. Porém, o estudo apresentou algumas limitações, visto que, não conseguiu alcançar todos os colaboradores da

cooperativa, não representando assim a realidade total da mesma. Dessa forma, a pesquisa contou com uma amostra relativamente pequena. Para tanto, sugere-se como estudos futuros, que o estresse ocupacional seja analisado em conjunto com outros bancos e cooperativas locais, para haver um parâmetro de comparação. Também seria conveniente analisar a cooperativa a partir de modelos que permitam conhecer os efeitos que o estresse causa nesses colaboradores e na sua produtividade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Avaliação do Estresse Ocupacional no cotidiano de Policiais Militares do Rio Grande do Sul. **Revista Organizações em Contexto**, São Bernardo do Campo, v. 13, n. 26, p. 215-238, jul./dez. 2017. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistasmetodista/index.php/OC/article/view/720>>. Acesso em: 15 abr. 2018.
- ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos Policiais Militares do estado do RS. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMjU=>. Acesso em: 22 abr. 2018
- ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional: Associações entre as Variáveis Pessoais e Ocupacionais de Policiais Militares do RS. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 5., 2015, Salvador. **Anais...** . Salvador: Anpad, 2015. p. 1 - 13. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjA1MTQ=>. Acesso em: 22 abr. 2018.
- ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Simulação baseada em system dynamics para análise de cenários envolvendo satisfação no trabalho e estresse ocupacional. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 40., 2016, Costa do Sauípe. **Anais...** Costa do Sauípe.: Anpad, 2016. p. 1 - 12. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjE2OTA=>. Acesso em: 22 abr. 2018.
- ALVES, Márcia Guimarães de Mello et al. Versão resumida da “job stress scale”: adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, v. 38, p. 164-171, 2004.
- AREIAS, Maria Elenice Quelho et al. Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo. **Psicologia em estudo**, v. 9, p. 255-262, 2004.
- AZEVEDO, Érika; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional na Perspectiva das Gestoras que atuam em Organizações Privadas no Sul do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 18. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTc=>. Acesso em: 21 abr. 2018.
- BARROS, Iany Cavalcanti da Silva et al. **Estresse ocupacional e qualidade de vida no contexto hospitalar**: um estudo psicossociológico. 2013. 231 p. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/handle/tede/6957#preview-link0>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

BERNSTORFF, Vitor Hugo; ROSSO, Sadidal. O Absenteísmo ao Trabalho como Forma de Resistência Individual à Intensificação do Trabalho, à Insatisfação Profissional e ao Estresse Ocupacional. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro.

Anais... . Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 17. Disponível em <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=OTA0Ng==>. Acesso em: abr. 2018.

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro.

Anais... . Rio de Janeiro: Anpad, 2010. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTIzMzA=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille; MARQUES, Antonio Luiz. O Consumo de Energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1031.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2018

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille. Relação entre a Função Gerencial e o Estresse Ocupacional: uma análise a partir do Impacto das Novas Tecnologias de Gestão. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. **Anais...** . João Pessoa: Anpad, 2011. p. 1 - 17. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTM5Mzk=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução n° 466/12 sobre pesquisa envolvendo seres humanos**, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde do Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Organização Pan-Americana da Saúde/Brasil. Série A. Normas e manuais técnicos, n. 114, Brasília: DF, 2001.

CAPITÃO, C. G.; ROMARO, R. A.; SILVA, L. D. S. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, Campo Grande, v. 2, n. 2, p. 31-41, jul/dez. 2010. Disponível em: <<http://www.gpec.ucdb.br/pssa/index.php/pssa/article/viewFile/61/95>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. cap. 15, p. 473-476.

COELHO, Jorge Artur Peçanha de Miranda et al. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, Brasília, v. 18, n. 1, p. 306-315, 2018.

COSTA, Fernanda Pertence e; HONÓRIO, Luiz Carlos. Fatores de Pressão no Trabalho e Estratégias de Combate ao Estresse Ocupacional: Avaliando os Gerentes de uma Grande Usina Siderúrgica Brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS E

RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** . Curitiba: Anpad, 2009. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTEyMzQ=>. Acesso em 21 abr. 2018.

COSTA, José Roberto Alves da; LIMA, Josefa Vieira de; ALMEIDA, Paulo Cezar de. Stress no trabalho do enfermeiro. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 37, n.3, p.63-71, set. 2003. Disponível em: <<http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/170.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

DAVID, Marcio Luiz. **A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário**. 2004. 71 p. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/121724>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

FERNANDES, Fernanda Carolina; MARQUES, Antônio Luiz. O Estresse Ocupacional em Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 40., 2016, Costa do Sauípe. **Anais...** . Costa do Sauípe: Anpad, 2016. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjE3NTc=> Acesso em: 22 abr. 2018.

FERREIRA, Jesuína Maria Pereira; PARENTE, Arthur Gomes Correa; ROCHA, Michelle de Souza. Estresse Ocupacional e Síndrome de *Burnout*: Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 41., 2017, São Paulo. **Anais...** . São Paulo: Anpad, 2017. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjM4NjE=>. Acesso em: 22 abr. 2018.

FONSECA, Reinaldo Aparecida et al. A importância das cooperativas de crédito como agentes de Desenvolvimento regional: um estudo na Sicoob Credicampo. In: **paper apresentado no X Congresso Online de Administração**. 2009. Disponível em: <http://www.convibra.org/2009/artigos/198_0.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Tarízi Ciocari et al. Estresse no Trabalho em Colaboradores do Setor Bancário Público e Privado. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 4., 2013, Brasília. **Anais...** . Brasília: Anpad, 2013. p. 1 - 14. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR166.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

GUIDO, Laura de Azevedo. **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. 2003. 199 p. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/83/83131/tde-22122003-160217/pt-br.php>>. Acesso em: 23 abr. 2018.

KARASEK, R. A. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, n. 2, p. 285-308, 1979.

LIPP, Marilda E. Novaes; COSTA, Keila Regina da Silva Nunes; NUNES, Vaneska de Oliveira. Estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 17, n. 1, p. 46-53, 2017. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572017000100006>. Acesso em 20 abr. 2018.

LIPP, Marilda E. Novaes. O que eu tenho é estresse? De onde ele vem? In: LIPP, Marilda Novaes (Org.). **O stress está dentro de você**. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2013. p. 1-12. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=PkZCCwAAQBAJ&pg=PT4&hl=pt-BR&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false>. Acesso em 20 mar. 2018.

MACIEL, Regina Heloisa et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 3, p. 117-128, 2007. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/3093/309326376016/>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

MAFFIA, Lyovan Neves; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional: estudo com gestores que atuam nas secretarias de governo do estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...**. Rio de Janeiro: Anpad, 2013. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTYzNTU=>>. Acesso em: 21 abr. 2018

MAFRA, Adriana Pereira Santos; PEREIRA, Luciano Zille. Analisando o Estresse Ocupacional em Gestoras que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...**. Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTU=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: Uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

OLIVEIRA, Patric Peruchin de. **Um estudo sobre o estresse e sua influência na atividade dos profissionais de contabilidade da serra gaúcha**. 2017. p. 69 Monografia (Bacharel em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Caxias do Sul, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ucs.br/handle/11338/3467>>. Acesso em: 25 mai. 2018.

PAIVA, Kely Cesar Martins de et al. Estresse Ocupacional e *Burnout* de jovens trabalhadores. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...**. Rio de Janeiro: Anpad, 2013. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_GPR63.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em 20 mai. 2018.

PEREIRA, Luciano Zille et al. Tensões Excessivas no Trabalho e o Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam em Empresas Privadas de Setores Diversos. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. **Anais...** . João Pessoa: Anpad, 2011. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTM5Njg=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

PEREIRA, Luciano Zille; PEREIRA, Gisele Ferreira Pinto Siqueira; MORAIS, Kelly de. Estresse ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 41., 2017, São Paulo. **Anais...** . São Palo: Anpad, 2017. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjM4MDM=>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

PERES, Ramon Silva; HONÓRIO, Luiz Carlos. Estresse Ocupacional e o Trabalho do Caixa: um Estudo em Grandes Instituições Bancárias Localizadas em Belo Horizonte. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMjI=>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

PETARLI, Glenda Blaser et al. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória–ES, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, p. 3925-3934, 2015.

REIS, Ana Lúcia Pellegrini Pessoa dos; FERNANDES, Sônia Regina Pereira; GOMES, Almiralva Ferraz. Estresse e fatores psicossociais. **Psicologia: ciência e profissão**, Bahia, v. 30, n. 4, p. 712-725, mai. 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2820/282021785004/>>. Acesso em 13 mar. 2018.

SANTOS, Adimilson Quinino dos; PEREIRA, Luciano Zille; SOARES, Maryelle Carolina Gonçalves. Estresse Ocupacional: um Olhar sobre os Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1-15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTY=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira; CARDOSO, Carmen Lúcia. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. **Psicologia em estudo**, v. 15, n. 2, p. 245-253, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2871/287122131003/>>. Acesso em: 13 mar. 2018.

SANTOS, Carla Cristina dos; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional: Estudo com Técnicos de Enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais. In:

ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2014. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR297.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2018.

SANTOS, Pricila de Sousa. **Construção e validação de escala de estresse organizacional**. 2012. 173 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br/handle/10482/10527>> Acesso em: 13 mar. 2018.

SEGANTIN, Benedita das Graças de Oliveira; MAIA, Eliana Martins de Faria Lemos. **Estresse vivenciado pelos profissionais que trabalham na saúde**. 2007. 49 f. Monografia (Especialização) - Curso de Saúde da Família, Instituto de Ensino Superior de Londrina, Londrina, 2007. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_5_1247866839.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2018.

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. **Estresse ocupacional suas principais causas e consequências**. 2010. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão Empresarial, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2018.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 1-9, 2012. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2814/281422733003/>>. Acesso em: 13 mar. 2018.

SILVA, Luiz S.; BARRETO, Sandhi M. Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. **BMC Public Health**, v. 10, n. 1, p. 686, 2010. Disponível em: <<https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-10-686>>. Acesso em 13 abr. 2018.

STEFANO, Silvio Roberto; ROIK, Anderson Roik. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati/PR. **Revista Capital Científico-Eletrônica**, v. 3, n. 1, p. 113-131, 2010. Disponível em: <<http://200.201.10.18/index.php/capitalcientifico/article/view/632>>. Acesso em: 22 mar. 2018.

UMANN, Juliane. **Estresse, coping e presenteísmo em enfermeiros hospitalares**. 2011. 132 p. Dissertação (Pós-Graduação em Enfermagem) – Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2011. Disponível em <http://coral.ufsm.br/ppgenf/images/Mestrado/Dissertacoes/2010_2011/Dissert_juliane.pdf>. Acesso em 23 abr. 2018.

URBANETTO, Janete de Souza et al. Estresse no trabalho da enfermagem em hospital de pronto-socorro: análise usando a Job Stress Scale. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 19, n. 5, 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2814/281421964009/>>. Acesso em: 20 mai. 2018.

VALENTE, Maria do Socorro da Silva. **Depressão e esgotamento profissional em bancários**. 2014. 136 p. Tese (Doutorado em Ciências) – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-26112014-123022/en.php>>. Acesso em 13 mar. 2018.

VANDERLEY, Luciano Gonzaga; XIMENES, Lorena Coelho. As Facetas da Personalidade no Entrelinhamento do Estresse Ocupacional dos Docentes do Curso de Administração. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 16. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B462.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

VASCONCELOS, Flavia de et al. Estresse Ocupacional: Um estudo de Caso com Motoristas de Transporte Urbano do Município do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** . Curitiba: Anpad, 2009. p. 1 - 14. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTEyODM=>>. Acesso em: 21 abr. 2018.

VIANA, M. S. et al. Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. Revista Motricidade, [S.L.], v. 6, n. 1, p. 19-32, jan. 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2730/273019715003/>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

ZANELLI, J. C. et al. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010. p. 13-30. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=d3aZLiPTX08C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ZONATTO, Vinicius Costa da Silva; WEBER, Aline; NASCIMENTO, Juliana Constâncio. Efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, estresse ocupacional e no desempenho gerencial. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 41., 2017, São Paulo. **Anais...** . São Paulo: Anpad, 2017. P. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjMxNDY=>>. Acesso em: 22 abr. 2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
 CAMPUS CERRO LARGO
 CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Caro respondente!

Este questionário tem por finalidade, dar apoio para a realização desta pesquisa sobre estresse ocupacional, para obtenção de título de bacharel em Administração pela Universidade Federal da Fronteira Sul. Os dados aqui representados serão utilizados única e exclusivamente para fins de pesquisa.

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO

Por favor, responda as questões marcado com um “X” no espaço correspondente. Sua resposta é muito importante.

4	3	2	1
Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca/quase nunca

BLOCO 1

DEMANDA PSICOLÓGICA	4	3	2	1
1) Com que frequência você tem que fazer suas tarefas de trabalho com muita rapidez?	[]	[]	[]	[]
2) Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?	[]	[]	[]	[]
3) Seu trabalho exige demais de você?	[]	[]	[]	[]
4) Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?	[]	[]	[]	[]
5) O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?	[]	[]	[]	[]
CONTROLE	4	3	2	1
6) Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?	[]	[]	[]	[]
7) Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?	[]	[]	[]	[]

8) Seu trabalho exige que você tome iniciativas?	[]	[]	[]	[]
9) No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes a mesma tarefa?	[]	[]	[]	[]
10) Você pode escolher como fazer seu trabalho?	[]	[]	[]	[]
11) Você pode escolher o que quer fazer no seu trabalho?	[]	[]	[]	[]

4
3
2
1

Concordo totalmente
Concordo
Discordo
Discordo totalmente

BLOCO 2

APOIO SOCIAL	4	3	2	1
12) Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.	[]	[]	[]	[]
13) No trabalho, relacionamos bem uns com os outros.	[]	[]	[]	[]
14) Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.	[]	[]	[]	[]
15) Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.	[]	[]	[]	[]
16) No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes.	[]	[]	[]	[]
17) Eu gosto de trabalhar com meus colegas.	[]	[]	[]	[]

BLOCO 3

DADOS PESSOAIS	
GÊNERO	[] Feminino [] Masculino
IDADE	_____ anos
SETOR	_____

TEMPO DE SERVIÇO NA COOPERATIVA	<input type="checkbox"/> Até 5 anos <input type="checkbox"/> De 5 a 10 anos <input type="checkbox"/> Mais de 10 anos
ESCOLARIDADE	<input type="checkbox"/> Ensino médio completo <input type="checkbox"/> Ensino superior em andamento <input type="checkbox"/> Ensino superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação em andamento <input type="checkbox"/> Pós-graduação completa

Obrigada pela participação!

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

ESTRESSE OCUPACIONAL:

ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DE CERRO LARGO - RS.

Prezado (a) participante,

Convidamos você a participar da pesquisa “**Estresse ocupacional: estudo na cooperativa de crédito SICREDI de cerro largo - RS**”, desenvolvido pela aluna Carine Andréia Mombach, discente do Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), *Campus* de Cerro Largo sob orientação do Professor Me. Rodrigo Prante Dill.

O objetivo central do estudo consiste em identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS. Os resultados desse estudo poderão contribuir para a unidade do SICREDI onde será realizado o estudo, visto que uma vez reconhecendo os principais fatores geradores de estresse entre seus profissionais, será possível traçar estratégias para buscar reduzir o nível de estresse apresentado entre o grupo, como também desenvolver alternativas para evitar que os indivíduos venham a desenvolvê-lo. O convite a sua participação se deve ao fato de você ser colaborador da Cooperativa de crédito SICREDI de Cerro Largo, na qual através da sua participação será possível medir o nível de estresse presente na organização. A sua participação consistirá em responder a um questionário estruturado, em momento oportuno, com aproximadamente 10 minutos de duração, com questões baseadas na literatura da área de investigação.

Você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Ainda, você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar ao pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

Os principais benefícios relacionados com a sua colaboração, se darão por meio do resultado encontrado nesse estudo, pois através dele o gestor poderá avaliar o resultado, possibilitando a melhora de alguns aspectos que possam estar em desacordo com as suas

necessidades, dessa forma, o gestor poderá buscar formas de melhorar o ambiente trabalho, por meio da redução das fontes de pressão que geram o estresse ocupacional. A sua participação na pesquisa poderá causar o risco de constrangimento ao ter que responder alguma pergunta de cunho pessoal, para prevenir que você tenha de passar por esta situação, o questionário será respondido por você sem a presença do pesquisador, de forma individual, e em local reservado, para que você tenha mais liberdade, bem como possa deixar em branco eventuais questões se assim bem entender. Os resultados deste estudo serão unicamente para fins de pesquisa de conclusão de curso mantendo sigilo dos dados pessoais. Caso concorde em participar, uma via deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue ao pesquisador. Não receberá cópia deste termo, mas apenas uma via.

Desde já, agradecemos a sua participação!

Cerro Largo, RS, ____ de _____ de 2018.

Rodrigo Prante Dill - Pesquisador(a) responsável

Telefone: (55) 3359 3950, e-mail: rodrigo.dill@uffs.edu.br / Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul / UFFS – Campus Cerro Largo, Rua Major Antônio Cardoso, 590, Cerro Largo – RS – CEP: 97900-000.

Declaro que entendi os objetivos e as condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do (a) participante: _____

E-mail (caso deseje receber cópia da pesquisa): _____

Caso não possua ou não deseje receber por e-mail, indique outra forma: _____

Assinatura do Participante

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS: Tel e Fax: 49 – 2049 - 3745 / e-mail: cep.uffs@uffs.edu.br, Endereço: Universidade Federal da Fronteira Sul/UFFS – Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS, Rodovia SC 484 Km 02, Fronteira Sul CEP: 89815-899 – Chapecó – Santa Catarina – Brasil.