



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

GABRIELE BERWALDT LORENTZEN

**ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI
DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO DAS MISSÕES-RS**

CERRO LARGO

2022

GABRIELE BERWALDT LORENTZEN

**ESTRESSE OCUPACIONAL:
ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DO MUNICÍPIO DE SÃO
PAULO DAS MISSÕES-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.

Prof^ª. Dr^ª. Louise de Lira Roedel Botelho

CERRO LARGO

2022

Bibliotecas da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS

Lorentzen, Gabriele Berwaldt

Estresse Ocupacional: Estudo na Cooperativa de Crédito SICREDI do Município de São Paulo das Missões-RS / Gabriele Berwaldt Lorentzen. -- 2022.

82 f.:il.

Orientadora: Doutora Louise de Lira Roedel Botelho

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Bacharelado em Administração, Cerro Largo, RS, 2022.

1. Estresse Ocupacional. I. Botelho, Louise de Lira Roedel, orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.

GABRIELE BERWALDT LORENTZEN

ESTRESSE OCUPACIONAL:

**ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DO MUNICÍPIO DE
SÃO PAULO DAS MISSÕES-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 foi defendido e aprovado pela banca em 07/03/2022.

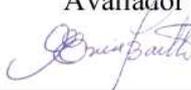
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Louise de Lira Roedel Botelho – UFFS
Orientadora



Prof. Carlos Eduardo Ruschel Anes – UFFS
Avaliador



Prof.^a Dr.^a Enise Barth – UFFS
Avaliador

Agradeço aos meus familiares e ao meu
companheiro pelo apoio incondicional em todos os
momentos difíceis da minha trajetória acadêmica.
Este trabalho é dedicado a eles.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por me proporcionar perseverança durante toda a vida e por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades. Aos meus pais Davi e Fabiane, minha irmã Gisele e minha bisavó Erminda pelo apoio e incentivo, que serviram de alicerce para as minhas realizações. Ao meu companheiro Emerson pela compreensão e paciência demonstrada durante o período de graduação, bem como toda sua família pelo apoio oferecido. A minha professora orientadora Louise de Lira Roedel Botelho pelas valiosas contribuições dadas durante todo o processo. Também quero agradecer à UFFS- Universidade Federal da Fronteira Sul *campus* Cerro Largo e o seu corpo docente que demonstrou estar comprometido com a qualidade e excelência do ensino. Gratidão a todos que direta ou indiretamente fizeram parte de minha formação.

RESUMO

Com as transformações ocorridas no mundo do trabalho, diversas profissões foram impactadas. O setor bancário é um exemplo de profissão que sofreu inúmeras mudanças, que vem afetando de forma negativa os trabalhadores dos bancos, os quais, cada vez mais, vem desencadeando sintomas de estresse ocupacional. Frente a isso, este trabalho se propôs a compreender o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS. Para isso, 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). Como resultado, pode-se verificar que 66,67% dos respondentes apresentaram alta demanda psicológica, 33,33% dos respondentes relataram possuir baixo controle sobre seu trabalho e que a 66,67% dos colaboradores possuem alto apoio social. A partir disso, pôde-se construir os quadrantes do modelo demanda/controle, onde verificou-se que três funcionários apresentam traços de trabalho ativo, um funcionário apresenta características de trabalho passivo, um funcionário apresenta traços de alto desgaste e um funcionário apresenta características de baixo desgaste. Desta forma, pode-se concluir que 83,34% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 16,67% na condição de maior exposição e 66,67% na condição de estresse intermediário. O estudo tende a trazer contribuições positivas para a Cooperativa de Crédito SICREDI, uma vez que, conhecendo de forma mais aprofundada os fatores geradores de estresse, podem ser adotadas medidas a fim de que este problema seja cada vez menor dentro da instituição.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Bancário. Demanda. Controle.

ABSTRACT

With the changes in the world of work, several professions have been impacted. The banking sector is an example of a profession that has undergone severe changes, which have been negatively affecting bank workers, who are increasingly triggering occupational stress. In view of this, this study aimed to identify the impact of occupational stress on the professional activities of employees of the Cooperativa de Crédito SICREDI in the city of São Paulo das Missões-RS. For this, it was decided to carry out a research of a descriptive nature, with a quantitative approach, using data from a primary source. Data were collected through the application of a structured questionnaire, following the demand/control model of Karasek (1979). As a result, it can be seen that 66.67% of respondents had high psychological demand, 33.33% of respondents reported having low control over their work and that 66.67% of employees have high social support. From this, it was possible to build the quadrants of the demand/control model, where it was found that three employees present traits of active work, one employee presents characteristics of passive work, one employee presents traits of high wear and one employee presents characteristics of low wear. Thus, it can be concluded that 83.34% of respondents are predisposed to occupational stress, with 16.67% in the condition of greater exposure and 66,67% in the condition of intermediate stress. The study tends to bring positive contributions to the SICREDI Credit Union, since, by knowing more about the factors that generate stress, measures can be taken to reduce this problem within the institution.

Keywords: Occupational Stress. Bank officer. Demand. Control.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Quadrantes do modelo demanda/controle.....	24
Quadro 1- Estudos sobre estresse ocupacional.....	37
Quadro 2- Questões referentes à demanda psicológica e controle.....	52
Quadro 3- Questões referentes ao apoio social.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Distribuição dos funcionários por setor de atuação.....	54
Gráfico 2- Distribuição dos funcionários por idade.....	55
Gráfico 3- Distribuição dos funcionários quanto a escolaridade.....	55
Gráfico 4- Distribuição dos funcionários por tempo de serviço.....	56

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Escore das dimensões.....	57
Tabela 2- Análise das dimensões demanda e controle.....	57
Tabela 3- Análise dos quadrantes do modelo Demanda/ controle.....	59
Tabela 4- Relação dos quadrantes demanda e controle com os dados dos participantes.....	61
Tabela 5- Análise da dimensão apoio social.....	62
Tabela 6- Análise dos quadrantes em relação ao apoio social.....	63

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	TEMA	15
1.1.1	Problema	16
1.2	OBJETIVOS	16
1.2.1	Objetivo geral	16
1.2.2	Objetivos específicos	16
1.3	JUSTIFICATIVA	16
2	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	ESTRESSE	19
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	20
2.3	MODELO DEMANDA/CONTROLE	23
2.4	ESTUDOS SOBRE ESTRESSE OCUPACIONAL.....	25
2.4.1	Estudos sobre estresse ocupacional usando o modelo demanda/controle	42
3	METODOLOGIA	49
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	49
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO ALVO.....	49
3.3	PLANO E INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	50
3.4	ANÁLISE DOS DADOS	52
3.5	ÉTICA NA PESQUISA	53
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	54
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES	54
4.2	ANÁLISE DAS DIMENSÕES DEMANDA, CONTROLE E APOIO SOCIAL	56
4.3	QUADRANTES DO MODELO DEMANDA/ CONTROLE	58
4.4	QUADRANTE APOIO SOCIAL.....	62
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	64
	REFERÊNCIAS	67
	APÊNDICE A – Questionário Aplicado aos Colaboradores	76
	APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)	79

1 INTRODUÇÃO

A globalização desencadeou inúmeras transformações, sobretudo no mercado de trabalho. Este cenário mutável do ambiente de trabalho, pode gerar, em muitos casos, impactos na saúde e bem-estar dos trabalhadores.

De acordo com Cataldi (2015), a globalização permitiu uma grande mobilidade de bens, serviços e fluxos de capital entre os países, deu início a intensificação da competição internacional, gerou uma busca de máxima eficiência por parte das organizações e programou a racionalização. Estes acontecimentos, levaram à demissão em grande escala, ao aperto das condições sociais pelo mundo e a uma nova forma de atuação do empregado e do empregador frente aos riscos quanto à manutenção do emprego.

Segundo Morin (2001), ao mesmo tempo em que muitos indivíduos sofrem pela falta de uma vaga, outros sofrem por terem que trabalhar excessivamente. Conforme Tabosa e Cordeiro (2018), devido à complexidade e dinamismo do mundo do trabalho atual, o trabalhador contemporâneo está inserido em um cenário com ascensão de mão de obra terceirizada, cargas horárias elevadas, alta competitividade, submetido, em muitos casos, a grandes responsabilidades que demandam agilidade nas decisões e na demonstração de resultados.

Reis, Fernandes e Gomes (2010), explanam que tais mudanças, têm gerado repercussões na saúde e na integridade do trabalhador. De acordo com Tabosa e Cordeiro (2018), o mercado de trabalho atual, impõe condições que excedem os limites das habilidades e competências das pessoas, desencadeando o estresse ocupacional.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o estresse ocupacional é a resposta que as pessoas obtêm quando submetidas a pressões e exigências incompatíveis com suas habilidades e conhecimentos. Além disso, o estresse muitas vezes é agravado quando os trabalhadores sentem que possuem pouco apoio de seus supervisores e colegas, e pouco controle sobre seu trabalho (VALENTE, 2014).

Na mesma linha de pensamento, Tamayo (2001, p. 129) explica que “ o estresse ocupacional é o resultado da interação das características do empregado com o ambiente de trabalho, sendo que as exigências do trabalho excedem as habilidades do empregado para enfrentá-las”.

Conforme Silva (2019), os estudos sobre o estresse ocupacional começaram a ser introduzidos na década de 1970, notadamente as pesquisas sobre a influência do ambiente no

estresse laboral, do pesquisador Robert Karasek (1979). A partir disso, o tema se tornou frequente nas pesquisas sobre saúde do trabalhador, principalmente pelo reflexo negativo na saúde e no bem-estar dos trabalhadores e nas empresas. Nos dias atuais, o termo estresse, é vastamente difundido na mídia, nas organizações e também na literatura. Trata-se de um fenômeno global. (STEFANO; ROIK, 2005).

De acordo com dados da OMS, o estresse afeta mais de noventa por cento da população mundial e atinge proporção de epidemia global (BAUER, 2002). Por se tratar de uma situação um tanto quanto alarmante, é objeto de preocupação e reflexão nas organizações e tem desencadeado numerosas tentativas de gerenciamento do estresse no trabalho e das suas consequências sobre a saúde (TAMAYO, 2001).

Schmidt et al. (2009, p.331) explanam que “o estresse ocupacional no modo de vida atual tornou-se uma importante fonte de preocupação e é reconhecido como um dos riscos mais sérios ao bem-estar psicossocial do indivíduo”. Diante disso, com o objetivo de investigar o estresse diante os fatores psicossociais do trabalho, surgiu o Modelo Demanda-Controle. Este modelo elaborado por Robert Karasek (1979), vem se tornando referência. O mesmo, tem como intuito averiguar o estresse ocupacional em relação à demanda psicológica, controle e apoio social (ARAÚJO, T; GRAÇA; ARAÚJO, E, 2003).

Segundo Karasek (1979), as demandas referem-se a pressões psicológicas, sejam elas quantitativas (como tempo e velocidade na realização do trabalho), ou qualitativas, (como os conflitos entre demandas contraditórias). O controle é a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, bem como possuir autoridade para tomar decisões sobre a forma de realizá-lo. Por fim, foi acrescentada a dimensão apoio social, a qual refere-se aos níveis de interação social, presentes no trabalho, seja com os colegas ou com os chefes.

Conforme Viana et al. (2010, p.20), “existem profissões que são reconhecidamente mais estressantes e conseqüentemente mais afetadas por doenças laborais, dentre estas está a profissão de bancário”. Na mesma linha, Coelho et al. (2018), argumentam, que pesquisas recentes destacam a exposição e o risco iminente ao estresse ocupacional em trabalhadores de serviços bancários.¹

¹ Diferenças entre as Cooperativas de Crédito e as demais instituições financeiras: De acordo com Escher (2013), os bancos comerciais e Cooperativas de Crédito são instituições financeiras que fazem parte do Sistema Financeiro Nacional. Segundo o autor, ambas possuem seu funcionamento autorizado e regulado pelo Banco Central, e mesmo as cooperativas tendo legislação própria, são associadas aos bancos comerciais. Ainda de acordo com o mesmo autor, as Cooperativas de Crédito são instituições financeiras com capacidade de oferecer os mesmos produtos e serviços que um banco comercial, de forma competitiva e sustentável. O autor explica que as Cooperativas de

Conforme Silva e Navarro (2012), o setor bancário brasileiro passou por um acentuado processo de reestruturação e ocupou posição de liderança na implementação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, associada às novas maneiras de organizar o trabalho, sucedeu em mudanças que repercutiram na saúde desses trabalhadores.

De acordo com Bruno (2011), são comuns na rotina destes trabalhadores, a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, o trabalho repetitivo, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário, a pressão pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos e impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos. De acordo com o mesmo autor, todos estes fatores, contribuem na multiplicação do nível de estresse ocupacional dos bancários.

Diante disso, a escolha das Cooperativas de Crédito como cenário para realização do estudo, deu-se devido as mesmas apresentarem serviços e condições de trabalho muito semelhantes aos bancos, contudo, existem poucos estudos destinados a analisar a incidência de estresse nas mesmas.

De acordo com Soares e Melo Sobrinho (2008), as Cooperativas de Crédito são de grande relevância para a sociedade, uma vez que promovem a aplicação de recursos privados e assumem riscos em favor da própria comunidade, além de contribuir para o desenvolvimento local sustentável. Segundo Lima, M, Silva e Lima, E (2013, p.01), “o grande diferencial da prática cooperativa em relação às instituições bancárias é que as cooperativas estão conseguindo manter os empregos nas pequenas comunidades e ofertar serviços mais adequados às necessidades locais”.

Diante do exposto, o presente trabalho tem como objetivo, identificar o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI (Sistema de Crédito Cooperativo) do município de São Paulo das Missões-RS.

1.1 TEMA

O tema que norteia o presente estudo refere-se ao estresse ocupacional de profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS.

Crédito, possuem as mesmas funções das demais instituições financeiras, prestando os mesmos serviços e ofertando os mesmos produtos, porém, têm em sua essência valores e princípios, sendo este, seu diferencial.

1.1.1 Problema

Busca-se nesta pesquisa encontrar a resposta para o seguinte problema: Qual o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões – RS?

1.2 OBJETIVOS

Esta seção destina-se a apresentar o objetivo geral e os objetivos específicos que norteiam esta pesquisa.

1.2.1 Objetivo geral

Compreender o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS.

1.2.2 Objetivos específicos

- Aferir o nível de estresse em relação à demanda psicológica nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS.
- Medir o nível de estresse em relação ao controle nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS.
- Mensurar o nível de estresse em relação ao apoio social nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha do estresse ocupacional como tema do presente estudo, deu-se devido ao crescimento do fenômeno na atualidade, bem como devido às suas consequências para os funcionários, empresas e sociedade em geral. De acordo com Marras e Veloso (2012, p.01), “o

estresse é um processo crescente no contexto moderno e pós-moderno, sendo que alguns autores chegam a associá-lo entre as principais causas de doenças e mortes não violentas no século XXI”. Conforme Goulart Junior et al. (2014), nas organizações de trabalho, a presença do estresse entre os trabalhadores pode ocasionar absenteísmo, acidentes de trabalho, licença saúde, menor qualidade de vida no trabalho, aumento de conflitos interpessoais, etc., causando prejuízos, para os próprios trabalhadores como também para as empresas.

Além disso, a justificativa para a realização deste estudo, divide-se nos seguintes pontos: Contribuições teóricas, contribuições práticas e aderência ao curso de administração.

Quanto às contribuições teóricas, pode-se observar que nos últimos anos, foram elaborados alguns estudos utilizando o modelo demanda/ controle, em diferentes áreas, inclusive no setor bancário. Porém, ao fazer uma busca nas literaturas, pode-se notar que ainda existem poucas pesquisas destinadas a identificar o impacto do estresse ocupacional em Cooperativas de Crédito, usando este modelo, especificamente, demonstrando a importância da realização deste estudo. Alguns estudos encontrados no Google Acadêmico, entre os meses de março a maio de 2021, serão apresentados a seguir, em ordem crescente:

Um estudo elaborado por Schmidt et al. (2009), objetivou avaliar a presença de estresse ocupacional entre os profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico e possíveis associações entre o estresse ocupacional e as características profissionais. Os resultados, conforme o modelo demanda/controlado, apontaram uma exposição intermediária ao estresse ocupacional, onde as dimensões demanda, controle e apoio social obtiveram média de 14,8, 16,5 e 18,7, respectivamente.

O trabalho realizado por Petarli et al. (2015), 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. Nos resultados obtidos, pode-se observar que, conforme o modelo demanda/controlado, a maioria dos respondentes foi classificada no quadrante de trabalho passivo, considerada uma categoria de exposição intermediária ao estresse ocupacional.

A pesquisa desenvolvida por Ribeiro et al. (2018), teve como objetivo avaliar o estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. Quanto aos resultados obtidos, utilizando o modelo demanda/controlado, os participantes apresentaram alta demanda e alto controle do trabalho e baixo apoio social, indicando um trabalho ativo.

Outro estudo, elaborado por Mombach (2018), objetivou identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo – RS. Os resultados obtidos por meio do modelo demanda/controlado, apontam que 53% dos

respondentes apresentaram alta demanda psicológica, 67% baixo controle e 60% alto apoio social. Pode-se observar ainda neste estudo, que 66,66% dos respondentes do estudo estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 33,33% na condição de maior exposição e 33,33% na condição de estresse intermediário.

Em relação às contribuições práticas, faz-se importante a realização deste estudo, visto que, identificando qual o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS, será possível a adoção de medidas para buscar reduzir o nível de estresse ocupacional apresentado pelos mesmos, minimizando os prejuízos para os colaboradores, bem como para toda a organização.

Na perspectiva acadêmica, o estudo faz-se importante, pois os egressos do curso de administração, poderão vivenciar em suas trajetórias profissionais inúmeros conflitos e dificuldades, podendo ser acometidos pelo estresse ocupacional. Desta forma, torna-se necessário ter conhecimento a respeito do tema, para que saibam lidar com esta situação. Ainda nessa perspectiva, o estudo possui relevância, pois quanto mais pesquisas desenvolvidas acerca do tema, mais informações se têm a respeito do mesmo, auxiliando no desenvolvimento de medidas mais eficazes no combate ao estresse ocupacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo, destina-se a apresentar estudos desenvolvidos por outros autores acerca do tema estresse ocupacional, a fim de proporcionar ao leitor um melhor entendimento sobre o assunto, bem como tornar a pesquisa mais consistente. O capítulo está dividido em quatro seções. A primeira seção aborda aspectos relevantes sobre o estresse, seguida pela segunda seção, que trata sobre aspectos importantes sobre o estresse ocupacional. A terceira seção, por sua vez, apresenta o modelo demanda/controle, que será utilizado como instrumento de coleta de dados para a presente pesquisa. Por fim, a quarta seção, evidencia alguns estudos relacionados ao estresse ocupacional.

2.1 ESTRESSE

O termo estresse, ou stress, origina-se do latim (*stringere*). No século XVII era utilizado na Inglaterra com sentido de adversidade ou aflição. No campo da física, o estresse representa o grau de deformação que uma estrutura sofre quando é submetida a uma determinada força. Porém, apenas em 1936, o médico e pesquisador Hans Selye, usou o termo estresse pela primeira vez com a significação que se conhece atualmente: estresse é a maneira que o organismo responde a qualquer estímulo, seja bom, ruim, real ou imaginário, que modifique seu estado de equilíbrio (NAHAS, 2017).

Segundo Lipp (2015), o estresse refere-se a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. De acordo com a autora, quando consegue-se adotar estratégias de enfrentamento para reestabelecer a ordem interior, o estresse é eliminado e volta-se a normalidade. Na visão de Aragão et al. (2009, p.82), o estresse “corresponde à reação do organismo diante de situações de emergência e/ou perigo que nos permitem encontrar maneiras de lidar com os eventos estressores”.

Oposto ao que se pensa no cotidiano, sabe-se hoje, que um determinado nível de estresse é algo benéfico e para o qual as pessoas foram preparadas. Enquanto seres humanos, há-se a necessidade dos desafios que a vida impõe e o estresse que vem atrelado a tais contextos. Isso não quer dizer que o estresse não seja uma preocupação para as pessoas, organizações e entidades que trabalham com saúde pública (MARRAS; VELOSO, 2012).

Segundo Bohn et al. (2011), existem dois tipos de estresse. O primeiro, denomina-se eustresse e refere-se ao estresse positivo e benéfico, e o segundo, chama-se de distresse e

relaciona-se ao estresse negativo e prejudicial aos seres humanos. Conforme Martins (2004, p.258):

O primeiro, refere-se a situações e experiências em que o stress tem resultados e consequências positivos, porque produz a estimulação e ativação adequadas para que as pessoas alcancem resultados satisfatórios nas suas atividades, com um mínimo de custos pessoais. O segundo, reporta-se a situações e experiências pessoais desagradáveis e com prováveis consequências negativas para a saúde e o bem-estar psicológico. É por isso que este segundo aspecto tem recebido mais atenção por parte da investigação científica, utilizando-se, para ele, o termo genérico de “stress”.

O estresse pode gerar sérias consequências para a sociedade. Segundo Goulart Junior e Lipp (2011), os prejuízos do estresse para a sociedade são grandiosos, tanto em termos humanos como econômicos. Segundo o autor, em termos econômicos, destacam-se as doenças em geral, os acidentes, a violência urbana, a dependência química, dentre outros, todos com elevados custos sociais. Em termos humanos, estão os erros de julgamento tanto na vida pessoal como profissional, redução da produtividade e da motivação para o trabalho, diminuição da saúde e da qualidade de vida, dentre outros prejuízos.

O estresse pode desencadear inúmeras consequências para a saúde física e psicológica dos indivíduos. De acordo com Nahas (2017), alguns sintomas relacionados ao estresse são: ansiedade, dor de cabeça, dores musculares e articulares, cansaço constante, insônia, irritabilidade, mau humor, perda de memória e sensação de incapacidade. Ainda conforme o autor, diversas doenças estão associadas aos quadros de estresse, como: hipertensão arterial, infartos agudos do miocárdio, derrames cerebrais, câncer, úlceras, depressão, distúrbios nervosos, artrite, alergias, etc.

Na visão de Almeida et al. (2017), situações de estresse são frequentes em questões pessoais, sociais e também podem ser verificadas no ambiente de trabalho.

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

O trabalho é fundamental para a vida humana, porém, é também fonte de numerosos riscos à saúde dos trabalhadores, dentre eles o estresse ocupacional é um dos riscos que compromete o bem-estar do indivíduo (KOLTERMANN, 2011).

Para a OMS, o estresse ocupacional é a resposta que as pessoas obtêm, quando submetidas a exigências e pressões do trabalho que não são compatíveis com seus conhecimentos e habilidades e que desafiam a sua capacidade de lidar com os mesmos. O estresse ocorre em uma ampla série de circunstâncias do trabalho, mas, na maioria das vezes, é

agravado, quando os funcionários sentem possuir baixo apoio social dos seus colegas e supervisores, além de baixo controle sobre o processo de trabalho (WHO, 2014 *apud* VALENTE, 2014).

Na visão de Resende (2017), o estresse ocupacional é uma reação do indivíduo ao seu ambiente de trabalho, que, de alguma forma, o atinge, e que de alguma forma se torna uma ameaça à saúde desse indivíduo. Conforme Tamayo (2001, p.129), o “estresse ocupacional é o resultado da interação das características do empregado com o ambiente de trabalho, sendo que as exigências do trabalho excedem as habilidades do empregado para enfrentá-las”.

De acordo com Lipp (2015), aquilo que gera estresse, denomina-se de estressor ou fonte de estresse. Conforme a autora, existem vários tipos de estressores e muitas vezes o que estressa uma pessoa, pode não estressar outra.

Cooper, Dewe e O’Driscoll (2001 *apud* Zarife; Paz, 2016, p.289), apresentam uma das principais tipologias sobre os estressores no ambiente de trabalho. Dentre os fatores relacionados ao estresse no trabalho estão:

(1) fatores intrínsecos ao trabalho: ambiente físico, carga de trabalho e controle sobre a atividade exercida; (2) relações interpessoais no trabalho: problemas nas interações com pessoas do mesmo nível hierárquico ou de níveis distintos, assim como entre empregados e clientes; (3) papéis na organização: problemas como conflito, sobrecarga e ambiguidade de papéis; (4) desenvolvimento de carreira: frustração das expectativas do trabalhador acerca da carreira dentro da organização (como desigualdade de status do trabalho e a insegurança no trabalho); (5) clima e estrutura organizacional: aspectos que venham a ameaçar a individualidade, identidade, liberdade e autonomia do trabalhador (como estilo de gerenciamento e falta de autonomia); (6) interface família-trabalho: dificuldades no manejo da relação família-trabalho, culminando em questões como conflitos entre papéis domésticos e laborais, falta de apoio do cônjuge e conflitos conjugais.

Segundo Paschoal e Tamayo (2004), os estressores organizacionais podem ser de natureza física (por exemplo, ventilação, barulho e iluminação do ambiente de trabalho) ou psicossocial (evidenciam-se os estressores baseados nos papéis, os fatores intrínsecos ao trabalho, os aspectos do relacionamento interpessoal no trabalho, a autonomia/controle no trabalho e os fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira). Ainda conforme os autores, os estressores de natureza psicossocial têm despertado maior interesse nos psicólogos organizacionais.

Na visão de Chiavenato (2014), o estresse no trabalho gera graves consequências, tanto para os profissionais, quanto para as organizações. As consequências pessoais do estresse ocupacional envolvem ansiedade, angústia, depressão, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em muitos casos, podem levar também ao uso de

drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Para a organização, pode interferir de forma negativa na qualidade e quantidade de trabalho, aumento de absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas, insatisfação e greve.

Nahas (2017), argumenta que casos extremos de estresse no trabalho podem levar a morte. As frequentes liberações dos “hormônios do estresse” (adrenalina, noradrenalina e cortisol), podem levar à diminuição da imunidade, alterações no apetite e o acúmulo de gordura na região do abdômen, com sérios impactos à saúde.

Viana et al. (2010), explanam que existem profissões que são mais estressantes e em consequência, mais afetadas por doenças ocupacionais, dentre elas, está a profissão de bancário. Em razão disso, estes trabalhadores têm se tornado foco de importantes estudos relacionados à saúde ocupacional.

De acordo com Silva e Navarro (2012), o setor bancário do Brasil, passou por um profundo processo de reestruturação e atingiu posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. A informatização do setor, aliada às novas maneiras de organizar o trabalho, desencadearam mudanças, que refletiram na saúde dos profissionais dos bancos.

Os trabalhadores do setor bancário da atualidade, vivem submetidos a um cotidiano de pressões e intimidações, necessitando se adequar a uma estrutura autoritária de comando, sujeitos à competição sobre-humana imposta pelas organizações, ameaçados frequentemente de demissão, impedidos de errar e forçados a perseguir metas cada vez mais inatingíveis (BRUNO, 2011). O autor explana ainda que:

São comuns, na rotina do trabalhador, a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário e aos fins de semana, a pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos. Tudo isso contribui para multiplicar o nível de estresse presente no cotidiano dos bancários (BRUNO, 2011, p.23).

Ainda conforme o autor, os profissionais bancários que mantiveram seus postos, tiveram que adaptar-se às cobranças constantes. A nova forma de organização de trabalho baseia-se na avaliação singular de desempenho, ou seja, não é a equipe como um todo que é cobrada, mas sim, cada profissional isoladamente lutando para atingir as mais altas metas possíveis, criando um clima de competição e transformando os colegas de trabalho em rivais.

Conforme Viegas (2010), cada vez mais, funcionários de bancos vem desenvolvendo doenças que interferem em sua vida pessoal e social. As mulheres vêm adiando o desejo da

maternidade e, as que escolhem ter filhos, apesar da rotina carregada, acabam vindo a desenvolver algum tipo de doença ocupacional, na maior parte, aquelas classificadas como sofrimento psíquico.

Ainda conforme Viegas (2010), ano após ano, crescem os casos de sofrimento psíquico, fazendo, muitas vezes, o bancário desistir da sua vida profissional, pois não consegue voltar ao ambiente de trabalho, mesmo após fazer tratamento. Outras vezes, podem ocorrer ainda, casos de suicídio. Muitos profissionais não aguentam a pressão sofrida dentro das agências e acabam acabando com a própria vida, visto que não conseguem assumir que estão doentes e solicitar apoio.

Diante disso, na visão de Goulart Junior et al. (2014), os estressores ocupacionais presentes no ambiente de trabalho, os quais afetam seriamente a saúde e bem-estar do trabalhador, precisam ser reconhecidos e minimizados.

De acordo com Araújo, T, Graça e Araújo, E (2003), nos últimos anos, houve um grande empenho na construção de modelos relacionados ao estresse ocupacional. Tais modelos têm contribuído para a identificação de características do trabalho particularmente importantes para o bem-estar dos empregados (DE JONGE et al., 2000 *apud* VALENTE, 2014, p.14).

2.3 MODELO DEMANDA/CONTROLE

A avaliação dos aspectos relacionados à dimensão psicossocial do trabalho tem sido objeto de estudos recentes em saúde e trabalho. Assim, diversas propostas teóricas e metodológicas vêm sendo elaboradas na perspectiva de apresentar modelos para estudo dessa dimensão. Dentre as propostas, o modelo demanda/controle, também conhecido como *Job Strain Model*, tem se tornando referência (ARAÚJO, T; GRAÇA; ARAÚJO, E, 2003).

O modelo demanda/controle, elaborado por Karasek (1979), propôs inicialmente duas dimensões como principais fontes geradoras de estresse no trabalho: a demanda psicológica e o controle. Anos mais tarde, em 1988, Theorell, elaborou uma versão reduzida deste modelo e acrescentou a ele, uma terceira dimensão, denominada apoio social. No ano de 2004, a versão reduzida foi adaptada e traduzida para o português por Alves et al.

De acordo com Karasek (1979), a “demanda psicológica” diz respeito às exigências psicológicas que os profissionais enfrentam no exercício das suas atividades, sendo elas: alto nível de concentração, pressão do tempo para realização das tarefas, ritmo e volume de tarefas a serem executadas.

Ainda conforme o autor, o “controle” no trabalho compreende aspectos referentes ao uso de habilidades e a autoridade decisória. O primeiro, refere-se ao quanto o trabalho envolve aprendizagem de coisas novas, repetitividade, criatividade, tarefas variadas e o desenvolvimento de habilidades especiais individuais. O segundo engloba a habilidade individual para a tomada de decisões sobre o próprio trabalho, a influência do grupo de trabalho e a influência na política gerencial.

Segundo Glina et al. (2001), quanto menor o controle do trabalhador na organização de sua atividade profissional, maior a probabilidade de que a atividade gere transtorno à sua saúde mental. De acordo com Camelo e Angerami (2008), é conveniente que os funcionários possam planejar seu trabalho, controlar sua carga e tomar decisões sobre o trabalho a ser realizado e a maneira de resolver os problemas.

O modelo de Karasek (1979), distingue quatro tipos básicos de experiências no trabalho. Essas quatro combinações, que expressam situações específicas de trabalho, podem ser representadas pelos quadrantes expostos 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 denomina-se “alto desgaste” ou alta exigência do trabalho, e ocorre quando há alta demanda psicológica e baixo controle. Ou seja, a coexistência de grandes demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho gera alto desgaste no

trabalhador, com efeitos nocivos à sua saúde. O segundo quadrante é conhecido como “trabalho ativo”, o qual acontece quando há alta demanda psicológica e alto controle. Aqui, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo biológico e criar estratégias para lidar com suas dificuldades (KARASEK, 1979).

O terceiro quadrante é o “baixo desgaste” ou baixa exigência, que ocorre quando há baixa demanda psicológica e alto controle do processo de trabalho. Este quadrante, é considerado ideal. Por fim, o quarto quadrante refere-se ao “trabalho passivo”, que ocorre quando há baixa demanda e baixo controle. Sendo assim, trata-se de uma situação nociva, na medida em que podem gerar perda de habilidades e desinteresse (KARASEK, 1979).

Foi acrescentado mais tarde ao modelo, uma terceira dimensão, denominada “apoio social”. Esta nova dimensão sugere que receber apoio de colegas e da chefia, pode ser um fator amortizador da combinação entre altas demandas e baixo controle no trabalho. O apoio dos colegas e supervisores, modifica o efeito do elevado desgaste na saúde (VALENTE, 2014).

Na mesma linha, Fonseca e Moura (2008), argumentam que quando há apoio social suficiente, ocorre uma certa “absorção” de parte dos efeitos divergentes do ambiente de trabalho, podendo vir a reduzir o aparecimento de patologias, e podendo vir a favorecer um bom desempenho das atividades profissionais dos trabalhadores.

2.4 ESTUDOS SOBRE ESTRESSE OCUPACIONAL

Esta seção, tem como objetivo apresentar estudos elaborados sobre o estresse ocupacional nos últimos anos, mais especificamente entre 2015 e 2020, encontrados no ANPAD- Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Localizaram-se 23 artigos, todos contendo as palavras “estresse ocupacional” no título, e sequencialmente, elaborou-se uma síntese dos mesmos, destacando o objetivo da pesquisa, a metodologia e os principais resultados encontrados. Os estudos serão apresentados a seguir, em ordem crescente.

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

O objetivo do estudo realizado por Mafra e Pereira (2015), foi analisar o estresse ocupacional, compreendendo o nível de intensidade, seus principais sintomas, causas,

indicadores de impacto no trabalho e mecanismos de regulação das gestoras que atuam no comércio varejista da região metropolitana de Belo Horizonte. Em relação a metodologia, o estudo caracterizou-se como um estudo descritivo, com abordagens quantitativa e qualitativa, envolvendo cento e oitenta e sete gestoras. O instrumento de coleta de dados, foi o questionário MTEG, validado e desenvolvido por Zille (2005), adaptado para o estudo.

Os resultados da pesquisa, evidenciaram que 74,9% das gestoras apresentaram manifestações de estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. Os principais sintomas identificados foram: ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros, dor de cabeça por tensão e fadiga. A principais fontes de tensão excessivas no trabalho, foram: execução de um trabalho complexo, sobrecarga pela tecnologia, realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança. Em relação as fontes de tensão específicas do trabalho das gestoras, observou-se que pelo fato de ser mulher e gestora, as ações no âmbito do trabalho são dificultadas e as questões de natureza familiar.

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

O estudo elaborado 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. A metodologia utilizada, caracterizou-se como uma investigação empírica de natureza descritiva e de abordagem quantitativa. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados, o Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional – MTEG, de Zille (2005), adaptado para a pesquisa, na qual foram pesquisados oitenta e nove docentes.

Os resultados apontaram que 56% dos docentes apresentaram estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. Os sintomas que mais foram identificados, foram: ansiedade, dor nos músculos do pescoço/ombros, fadiga e insônia. As principais fontes de tensão no trabalho, foram: desgaste excessivo relacionado ao trabalho, realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, filosofia da instituição pautada pela obsessão e compulsão por resultados, e prazos apertados como rotina no trabalho.

c. Estresse Ocupacional na Perspectiva das Gestoras Que Atuam em Organizações Privadas no Sul do Estado de Minas Gerais

O estudo realizado por Azevedo e Pereira (2015), teve como objetivo geral, analisar o estresse ocupacional em gestoras que atuam em organizações privadas localizadas no sul do estado de Minas Gerais. Em termos metodológicos, a pesquisa caracterizou-se como descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa. Os dados quantitativos foram obtidos por meio de um questionário aplicado a noventa gestoras, e os dados qualitativos através de uma entrevista semiestruturada com seis participantes da pesquisa. O instrumento de coleta dos dados utilizado, foi o MTEG de Zille (2005).

Em relação aos resultados, obteve-se que 90% das gestoras apresentaram estresse, com variação de leve/moderado a muito intenso. As principais fontes de tensões encontradas, foram: dificuldade de ascensão a níveis mais elevados na hierarquia das organizações e dificuldade para conciliar o trabalho com as necessidades de atenção ao lar. Os sintomas mais recorrentes e intensos, foram: fadiga e ansiedade. Os principais indicativos de impacto no trabalho das gestoras, foram as dificuldades de concentração e de lembrar de fatos recentes com relação ao trabalho. Os mecanismos de regulação prioritários usados para extinguir ou minimizar as fontes de tensão excessivas no trabalho, foram: experiência pessoal na solução das dificuldades encontradas e possibilidade de gozar férias regularmente.

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

O objetivo deste estudo elaborado por Peres e Honório (2015), foi descrever os fatores potenciais de estresse na profissão de bancários que atuam na função de caixa em quatro dos maiores bancos privados na cidade de Belo Horizonte – MG. Em termos metodológicos, tratou-se de uma pesquisa descritiva com abordagens quantitativa e qualitativa. A pesquisa foi aplicada a duzentos e vinte e sete caixas bancários que atuam nos quatro principais bancos privados da cidade de Belo Horizonte. O instrumento de coleta de dados, foi um questionário, fundamentado no modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), adaptado de Zille (2005) e Costa e Honório (2009). Também foram realizadas dez entrevistas semiestruturadas com os pesquisados

Os resultados gerados, mostraram que os principais fatores geradores de pressão no trabalho são: aspectos de natureza gerencial, de relacionamento entre as pessoas e de natureza do trabalho; sendo que a estratégia mais utilizada se orienta para o diálogo com colegas a

respeito das situações ocupacionais que possivelmente causam tensão. Obteve-se também, que o volume e ritmo de trabalho são intensos e cuja realização das tarefas é marcada por constantes interrupções.

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

Estudo realizado por Almeida et al. (2015), teve como intuito analisar as relações entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do Rio Grande do Sul. Quanto aos aspectos metodológicos, tratou-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. Participaram dela, quinhentos e dezenove policiais militares de noventa e sete cidades do Rio Grande do Sul. Aplicou-se um protocolo de pesquisa constituído de questões abrangendo os dados pessoais e ocupacionais, a Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004).

Quanto aos resultados, obteve-se que quanto maior o estresse ocupacional, menor a satisfação no trabalho, e vice-versa. Houve associação entre a satisfação baixa e o estresse alto, e da mesma forma, houve associação entre satisfação média e estresse médio. Sendo assim, demonstrou-se relação entre a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional, influenciando-se inversamente.

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

O objetivo do estudo realizado por Almeida et al. (2015), foi associar o nível de satisfação no trabalho e o nível de estresse ocupacional com os dados pessoais e ocupacionais dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Sul. Em relação a metodologia utilizada, tratou-se a uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, onde houveram quinhentos e dezenove policiais militares de noventa e sete cidades do Estado do Rio Grande do Sul. Quanto ao instrumento de pesquisa, aplicou-se um protocolo de pesquisa constituído de questões abrangendo dados pessoais e ocupacionais, Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004).

Os resultados encontrados evidenciaram que, em relação a satisfação no trabalho predominou o nível médio (79,38%). Assim como o estresse ocupacional, a maioria apresentou

nível médio. As variáveis, tempo de atuação e faixa de renda, registraram mais associações significativas com os níveis de satisfação e de estresse. Em contrapartida, a variável escolaridade foi a que menos registrou associações significativas, indicando pouca influência nos níveis de satisfação e de estresse, interferindo nas variáveis, satisfação com o salário e satisfação com as promoções.

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

Este estudo realizado por Almeida et al. (2016), teve como objetivo apresentar o desenvolvimento e validação de um modelo de simulação computacional que permita aos gestores da área de gestão de pessoas avaliarem e analisarem cenários acerca da satisfação no trabalho e do estresse ocupacional.

A metodologia adotada para o desenvolvimento do modelo computacional, foi baseada em Law e Kelton (1991) e, consistiu em cinco etapas: levantamento exploratório em artigos científicos, dissertações e livros, com os quais foi caracterizado o problema e objetivo de pesquisa; desenvolvimento da solução, pela construção de modelos formais capazes de representar o problema; implementação computacional da solução, utilizando-se o software Vensim (2012); validação da solução, através de análise de especialistas da área de gestão de pessoas, para verificar se os resultados obtidos estão de acordo com a realidade observada e através da simulação de um experimento utilizando dois cenários para tal.

A partir das relações inversamente proporcionais entre estresse e satisfação, estabeleceu-se uma associação entre as duas variáveis, considerando um impacto positivo da satisfação para a redução dos níveis de estresse. Diante da análise destas relações, percebeu-se que o aumento da satisfação em 14,8% ao longo dos dez períodos simulados gerou uma redução nos níveis de estresse ocupacional. Assim, o estresse foi reduzido de uma média de 2,16 a um nível de 2,05.

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

Este estudo elaborado por Fernandes e Marques (2016), objetivou analisar e descrever os níveis de estresse ocupacional e suas manifestações na percepção de docentes de uma instituição federal de ensino superior de Minas Gerais. Quanto aos aspectos metodológicos,

tratou-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa. O instrumento de coleta de dados, foi o Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005) e adaptado por Silva (2015), para o estudo com docentes.

Os resultados apontaram que 71,6% dos pesquisados apresentaram estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. Os principais sintomas de estresse identificados, foram: ansiedade, angústia fadiga, dor nos músculos do pescoço e ombros, dor de cabeça por tensão e nervosismo. As principais fontes de tensão no trabalho, foram: realização de várias atividades ao mesmo tempo, execução de trabalho complexo, muitos prazos e prazos apertados como rotina. As principais fontes de tensão do indivíduo diagnosticadas, foram: levar a vida de forma muito corrida, não conseguir desligar-se das atividades do trabalho, etc. As principais fontes de tensão excessiva foram: relacionamentos interpessoais de má qualidade, infraestrutura inadequada e muitas exigências por parte da instituição. As docentes do sexo feminino apresentaram maior incidência de estresse ocupacional.

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

Zonatto, Weber e Nascimento (2017), tiveram como intuito em seu estudo, avaliar, junto a gestores de organizações industriais brasileiras, os efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, no estresse ocupacional e no desempenho gerencial.

Quanto a metodologia, tratou-se de uma pesquisa descritiva, realizada por meio de levantamento e abordagem quantitativa dos dados. O público alvo da pesquisa foram cento e vinte e um gestores com responsabilidade orçamentária em organizações industriais brasileiras. O instrumento de coleta dos dados, foi um questionário contendo trinta e três questões objetivas de múltipla escolha.

Os resultados mostraram que, a participação orçamentária influencia a ambiguidade de papéis, o estresse no trabalho e o desempenho gerencial, não sendo possível se inferir conclusivamente sobre seus efeitos em relação a assimetria de informação e ao conflito de papéis.

j. Estresse Ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro

Este estudo efetuado por Pereira, L, Pereira, G e Morais (2017), teve como objetivo principal, analisar o estresse ocupacional em profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário público mineiro. A metodologia abordada, referiu-se a uma pesquisa descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa, por meio de estudo de caso. A população estudada foram cento e quarenta e cinco profissionais técnico-administrativos com atuação no hospital universitário. Utilizou-se como instrumento de pesquisa, o Modelo Teórico para Explicar o Estresse Ocupacional (MTEG), de Zille (2005), adaptado para a pesquisa.

Os resultados encontrados, revelaram que 70,6% dos profissionais apresentam quadros de estresse. Os sintomas prevalentes, foram: ansiedade, dor nos músculos do pescoço e ombros e fadiga. As fontes de tensão, indicaram, a convivência com indivíduos estressados e desequilibrados emocionalmente. Os principais indicadores de impacto no trabalho, foram: a desmotivação e a dificuldade de lembrar fatos recentes, anteriormente naturalmente lembrados. Os mecanismos de regulação mais usados, foram: a possibilidade de descansar nos finais de semana e feriados e gozar férias regularmente. As mulheres apresentaram estresse ocupacional superior. Quanto a saúde, observou-se que aqueles identificados com estresse, foram os que mais revelaram problemas nesta área.

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

Estudo elaborado por Ferreira, Parente e Rocha (2017), teve como intuito 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. Em relação aos aspectos metodológicos, a pesquisa do tipo estudo de caso, tratou-se como descritiva, de abordagem quantitativa. O instrumento utilizado, foi um questionário embasado nos modelos de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e William (1988) e de burnout de Maslach e Leiter (2005).

Os resultados evidenciaram que o estresse ocupacional, encontra-se entre os níveis mediano e elevado. Apresentaram escores mais elevados as variáveis: sintomas do estresse, estratégias de combate ao estresse nos seus itens distrair-se e gerenciar o tempo, e o tipo A de personalidade. Para a síndrome de burnout, os resultados demonstraram que os trabalhadores

não sofrem da doença, embora a sua dimensão realização profissional tenha apresentado escore elevado, indicando que os profissionais pesquisados, tem a tendência de uma auto avaliação negativa em função da dificuldade em gerar resultados positivos relacionados aos objetivos traçados pela indústria pesquisada.

I. A Docência e os Dilemas do Estresse Ocupacional: Estudo com Professores do Ensino Superior de uma Instituição Privada

Nunes e Pereira (2018), objetivaram descrever e explicar o estresse ocupacional de professores universitários de instituição privada localizada na região do Vale do Aço- MG. Quanto a metodologia utilizada, desenvolveu-se uma pesquisa descritiva e explicativa com abordagem quantitativa. A população, constituiu cento e setenta e quatro professores do ensino superior. O instrumento de pesquisa usado, foi o MTEG de Zille (2005).

Como resultados, obteve-se que 49,1% dos pesquisados apresentaram situações de estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. As principais fontes de tensão, foram: a realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, realização de trabalho complexo e desgastante, e levar a vida de forma muito corrida. Os principais sintomas, foram: ansiedade, fadiga, e dor nos músculos do pescoço e ombros. Em relação aos indicadores de impacto no trabalho, observou-se: desmotivação e o desejo frequente de trocar de emprego. As estratégias utilizadas para o enfrentamento do estresse, foram: à experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho, descanso regular nos finais de semana e feriados e o gozo das férias.

m. Manifestações de Estresse Ocupacional em Servidores Técnico-administrativos de uma Instituição Pública Federal de Educação Tecnológica

Este estudo de Alves e Pereira (2018) objetivou descrever e explicar as manifestações de estresse no trabalho dos servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais. Referente a metodologia, a pesquisa caracterizou-se como descritiva e explicativa, de abordagem quantitativa, utilizando-se do método de estudo de caso. A população, compreendeu quinhentos e vinte e nove servidores técnico-administrativos e a amostra, foi de duzentos e um sujeitos. A coleta de dados se deu por meio da aplicação de questionário aderente ao MTEG de Zille (2005), adaptado para o estudo.

Os resultados encontrados, demonstraram que 65,3% dos técnicos apresentam quadro de estresse, variando de leve/moderado a muito intenso. Os sintomas mais identificados, foram: ansiedade, angústia e fadiga. As principais fontes de tensão, foram: execução de trabalho complexo, realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, e levar a vida de forma muito corrida. Quanto aos mecanismos de regulação, identificou-se: realização de atividade física regular, apoio social da família e amigos, e exercer o controle emocional. Os indicadores de impacto no trabalho, foram: desmotivação e dificuldade de lembrar fatos relacionados ao trabalho que antes eram lembrados com naturalidade.

n. Proposição de Modelo Relacional entre Estresse Ocupacional, Percepções de Justiça e Retaliação em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores

Estudo desenvolvido por Ferreira, Paiva e Pereira (2018), objetivou propor e validar um modelo relacional que integre as dimensões do estresse ocupacional, das percepções de justiça e da retaliação nas organizações, segundo a percepção de jovens trabalhadores, público este considerado paradigmático, também no âmbito das diferenças geracionais e, portanto, da diversidade. Em termos metodológicos, realizou-se um estudo de caso na Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO) de Belo Horizonte (MG), por meio da qual, é promovida a inclusão de jovens no mercado de trabalho. Tratou-se de uma pesquisa descritivo-exploratória, de abordagem quantitativa. Os dados foram coletados através de trezentos questionários, e a análise estatística multivariada utilizou a modelagem de equações estruturais.

Dentre os principais resultados, destaca-se a proposição e validação de um modelo relacional inédito, no qual foram encontradas dez relações de causa efeito entre oito construtos: Julgamento de retaliação, percepções de justiça, fontes de insatisfação, fontes de pressão, estratégias de enfrentamento do estresse percebido, estratégias de enfrentamento da injustiça percebida, saúde (indivíduo) e funcionalidade (organização).

o. Diagnóstico de Estresse Ocupacional em uma Empresa Metalúrgica

Este estudo elaborado por Souza, Pereira e Marchi (2018), teve como intuito diagnosticar a presença e as fases de estresse, em que se encontram os trabalhadores de uma empresa metalúrgica localizada no vale do Rio dos Sinos - RS, bem como, verificar as características dos principais estressores presentes neste ambiente laboral. A metodologia adotada, referiu-se a um estudo quantitativo, cujo instrumento foi o ISSL - Inventário de

Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp, além de questões referentes aos estressores ocupacionais.

Como resultados do estudo, evidenciou-se a presença de estresse em todos os setores, cujos trabalhadores participaram da pesquisa, nas fases de alerta, resistência e exaustão, onde a fase de alerta foi à de maior predominância. O setor produtivo apresentou menores percentuais de sintomas de estresse em relação às áreas de apoio e administrativas. Quanto aos estressores ocupacionais, o baixo reconhecimento atribuído ao trabalho, foi avaliado como o quesito que mais gerou estresse.

p. Estresse ocupacional em Funcionários de um Hospital Universitário de Belo Horizonte – MG

Estudo desenvolvido por Ferreira, Rocha e Azevedo (2018), teve como objetivo principal analisar como se encontra o estresse ocupacional de modo geral e, em específico, pelas categorias sexo, estado civil, filhos, tempo, área de atuação e vínculo, em funcionários de um hospital universitário de Belo Horizonte-MG. Quanto a metodologia, tratou-se de um estudo de caso, quantitativo e descritivo, com uma população de duzentos e oito respondentes. O instrumento de coleta de dados usado, foi a Escala de Estresse no Trabalho (EET), de Paschoal e Tamayo (2004).

Quanto aos resultados, foi observado que: mais de 40% dos respondentes apresentam nível moderado de estresse, e que as mulheres foram mais propícias ao fenômeno; os fatores relativos à vida pessoal e familiar do indivíduo, podem ter influência no desenvolvimento e/ou agravamento do quadro de estresse; os primeiros cinco anos de atuação profissional são o período mais propício ao desenvolvimento do estresse; o nível moderado de estresse destacou-se nos profissionais que lidam de forma direta com os pacientes e naqueles que não lidam.

q. Do Estresse Ocupacional à Ideação Suicida: Estudo com Residentes Médicos do Serviço de Urgência e Emergência Cirúrgica

Este estudo realizado por Servadio e Pereira (2019), objetivou descrever e analisar as manifestações de estresse ocupacional em residentes médicos que atuam no serviço de urgência e emergência cirúrgica em um hospital público. Quanto a metodologia adotada, foi realizada uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, por meio de estudo de caso. Foram entrevistados nove residentes de um total de dez.

As principais fontes de tensão identificadas, foram: sobrecarga de atividades e relações conflituosas no ambiente de trabalho. Em relação aos sintomas, os principais foram: ansiedade, angústia, insônia, fadiga, tentativas de suicídio e esgotamento mental. Observaram-se também problemas, como, dor de cabeça por tensão e manifestações gastrointestinais. As principais estratégias de enfrentamento ao estresse usadas, tratam-se do apoio social de familiares e amigos e uso constante de medicação, como ansiolíticos, antidepressivos e estimulantes.

r. O Estresse Ocupacional e os Dilemas dos Docentes

O estudo elaborado por Nogueira (2019), teve como intuito descrever as manifestações de estresse ocupacional em docentes que atuam em uma instituição de ensino federal. Quanto a metodologia, em termos teóricos, o estudo se ancorou no modelo de explicação do estresse ocupacional (MTEG) e, em termos metodológicos, consistiu num estudo descritivo e explicativo, de abordagem quantitativa, por meio de estudo de caso. A população pesquisada envolveu quinhentos e três professores, com amostra de cento e noventa e nove pessoas.

Com relação aos resultados, observou-se que na análise do estresse ocupacional, os sintomas psíquicos foram prevalentes em relação aos sintomas físicos. As principais fontes de tensão identificadas, se referem: às relações de trabalho, processos de trabalho e aspectos específicos do trabalho docente. Foi observado, que os docentes usam dos mecanismos de regulação para minimizar e/ou eliminar os sintomas de estresse, e as manifestações estressoras, o quais estão relacionados às estratégias de recuperação física e mental, além da cooperação entre os colegas de trabalho.

s. Estresse Ocupacional: Um Estudo Comparativo com Jovens Trabalhadores

Estudo elaborado por Gomes e Barbosa (2019), teve como objetivo principal analisar como se configura o estresse ocupacional de jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO (Ensino Social Profissionalizante) da cidade de Belo Horizonte (MG) na última década (2010-2019). Em termos metodológicos, foi realizada uma pesquisa descritivo-quantitativa, através de estudo de caso. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários estruturados e os dados foram submetidos à Análise Fatorial Exploratória e comparação de medianas.

Os resultados evidenciaram melhora na saúde mental, física e nos fatores de pressão e insatisfação dos jovens, sendo que houve diminuição do uso de estratégias de combate ao estresse, e a propensão ao estresse manteve-se equilibrada. O estresse ocupacional percebido

pelos jovens abordados em 2010, era mais elevado, do que o dos jovens em 2019. Apesar da instabilidade política e econômica do Brasil nos últimos anos, os dados indicaram que os jovens estão menos estressados do que anteriormente.

t. Estresse Ocupacional na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: Um Estudo de Caso com Profissionais em Enfermagem

Este estudo elaborado por Barbosa, Ghedine e Oliveira (2019), buscaram analisar as fontes de estresse ocupacional, relacionadas ao ambiente de trabalho, das enfermeiras e técnicas de enfermagem que trabalham na UTI neonatal do Hospital A localizado em Santa Catarina. Quanto a metodologia, os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e observação não participante.

Os resultados reveladores de fatores estressantes dos trabalhadores da equipe de enfermagem da UTI neonatal, podem vir a corroborar com práticas organizacionais que diminuam a produção de estresse no ambiente hospitalar e com o desenvolvimento de novas pesquisas na área.

u. Estresse Ocupacional em Profissionais da Contabilidade

Teixeira et al. (2020), objetivaram em seu estudo, identificar níveis de estresse e fatores estressores, em profissionais de nível técnico em empresas de Contabilidade. Em termos metodológicos, foi realizada pesquisa descritiva de abordagem mista. Os dados foram coletados por meio do ISSL de Lipp (2001) acrescido de questões abertas, numa amostra de sessenta e dois respondentes. Os dados foram analisados por estatística descritiva e análise de conteúdo.

Os resultados apontaram que, 80,6% dos respondentes apresentaram algum nível de estresse, sendo a maioria deles, na fase de resistência. Os principais fatores estressores, foram: excesso de responsabilidade e obrigações, tempo insuficiente para realizar as tarefas, pressão e cobrança dos chefes. Os sintomas mais experimentados, foram: cansaço, problemas com a memória, mudança de apetite, irritabilidade excessiva, tontura, mal-estar generalizado e pensamento sobre um único assunto.

v. Relação entre Estresse Ocupacional e Florescimento em Bancários no Rio Grande do Sul

Estudo de Carneiro, Muller e Rotili (2020), teve como intuito principal objetivo analisar se a organização do trabalho em instituições financeiras tende a ser pontencializadora da

síndrome de burnout ou pode ser um fator gerador de prazer que potencializa os aspectos positivos do ser humano, gerando bem-estar e florescimento. A população pesquisada, tratou-se de noventa e cinco trabalhadores de um banco público e de uma cooperativa de crédito, localizados na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa foi desenvolvida a partir de abordagem descritiva, sendo utilizado como instrumento de pesquisa de síndrome de burnout o questionário Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) que foi desenvolvido por Maslach (1996) e adaptado para a língua portuguesa por Tamayo (2002), e o questionário unidimensional de Florescimento no Trabalho (EFLOT) de Mendonça et al., (2014).

Os resultados apontaram que quanto maior a incidência de síndrome de Burnout nos bancários, menor seu florescimento no trabalho. Essa pesquisa colabora para os estudos no campo de comportamento organizacional, em específico, de florescimento no trabalho e Síndrome de Burnout, articulando tais temáticas.

w. Estresse Ocupacional em Policiais Militares: validação das escalas PSQ-OP e PSQ-ORG no contexto brasileiro

Almeida et al. (2020), tiveram como intuito em seu estudo, realizar a validação das Escalas PSQ-Op e PSQ-Org, propostas por McCreary e Thompson (2006), no contexto dos policiais militares brasileiros.

Em relação a metodologia, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva de caráter qualitativo e quantitativo. A pesquisa foi aplicada a uma amostra de setecentos e quinze policiais militares do estado do Rio Grande do Sul.

Os resultados demonstraram que as escalas apresentaram evidências de validade adequadas, o que autoriza seu uso em futuras pesquisas, e por fim, acredita-se que se contribuiu para o avanço dos estudos de tal temática.

Após a apresentação dos estudos, desenvolveu-se uma síntese dos mesmos, destacando o título do estudo, seu (s) autor (es), ano de publicação, sujeitos que participaram do estudo e instrumento de coleta de dados utilizados. A síntese, apresenta-se a seguir, no Quadro 1:

Quadro 1- Estudos sobre estresse ocupacional

Título do estudo	Autores (ano)	Sujeitos do estudo	Instrumento de coleta de dados
Analisando o Estresse Ocupacional	Mafra e Pereira (2015)	Gestoras do comércio varejista da região	Modelo Teórico Explicativo do

em Gestoras Que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte		metropolitana de Belo Horizonte	Estresse Ocupacional – MTEG 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 federal de ensino superior do estado de Minas Gerais	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional – MTEG 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 de organizações privadas do Sul do estado de Minas Gerais	Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional – MTEG 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 que atuam na função de caixa em quatro dos maiores bancos privados na cidade de Belo Horizonte – MG	Questionário fundamentado no modelo de Cooper, Sloan e Williams (1988), adaptado de Zille (2005) e Costa e Honório (2009)
Relação entre Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional na Perspectiva dos Policiais Militares do Estado do RS	Almeida et al. (2015)	Policiais militares de 97 cidades do Rio Grande do Sul	Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004)
Satisfação no Trabalho e Estresse Ocupacional: Associações entre as Variáveis Pessoais e Ocupacionais de Policiais Militares do RS	Almeida et al. (2015)	Policiais militares de 97 cidades do Rio Grande do Sul	Escala de Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004)
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 Satisfação no Trabalho (EST) de Siqueira (2008) e a Escala de Estresse no Trabalho (EET) de Paschoal e Tamayo (2004)

O Estresse Ocupacional em Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior do Estado de Minas Gerais	Fernandes e Marques (2016)	Docentes de uma instituição federal de ensino superior de Minas Gerais	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005)
Efeitos da participação orçamentária na assimetria de informação, estresse ocupacional e no desempenho gerencial	Zonato, Weber e Nascimento (2017)	Gestores com responsabilidade orçamentária em organizações industriais brasileiras	Questionário elaborado pelos autores
Estresse Ocupacional: estudo com profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário mineiro	Pereira, Pereira e Morais (2017)	Profissionais técnico-administrativos de um hospital universitário público mineiro	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005)
Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais	Ferreira, Parente e Rocha (2017)	Profissionais do departamento de engenharia de produto de uma indústria de Minas Gerais	Questionário embasado nos modelos de estresse ocupacional de Cooper, Sloan e William (1988) e de burnout de Maslach e Leiter (2005)
A Docência e os Dilemas do Estresse Ocupacional: Estudo com Professores do Ensino Superior de uma Instituição Privada	Nunes e Pereira (2018)	Professores universitários de instituição privada localizada na região do Vale do Aço/MG.	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005)
Manifestações de Estresse Ocupacional em Servidores Técnico-administrativos de uma Instituição Pública Federal de Educação Tecnológica	Alves e Pereira (2018)	Servidores técnico-administrativos de uma instituição pública de educação tecnológica localizada no estado de Minas Gerais	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005)
Proposição de Modelo Relacional entre Estresse Ocupacional,	Ferreira, Paiva e Pereira (2018)	Jovens trabalhadores da Associação de Ensino Social Profissionalizante	Questionário elaborado pelos autores

Percepções de Justiça e Retaliação em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores		(ESPRO) de Belo Horizonte (MG)	
Diagnóstico de Estresse Ocupacional em uma Empresa Metalúrgica	Souza, Pereira e Marchi (2018)	Trabalhadores de uma empresa metalúrgica localizada no vale do Rio dos Sinos – RS	ISSL - Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (2001)
Estresse ocupacional em Funcionários de um Hospital Universitário de Belo Horizonte – MG	Ferreira, Rocha e Azevedo (2018)	Funcionários de um hospital universitário de Belo Horizonte-MG	Escala de Estresse no Trabalho (EET), de Paschoal e Tamayo (2004)
Do Estresse Ocupacional à Ideação Suicida: Estudo com Residentes Médicos do Serviço de Urgência e Emergência Cirúrgica	Servadio e Pereira (2019)	Residentes médicos que atuam no serviço de urgência e emergência cirúrgica em um hospital público.	Entrevista elaborada pelos autores
O Estresse Ocupacional e os Dilemas dos Docentes	Nogueira (2019)	Docentes que atuam em uma instituição de ensino federal.	Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional (MTEG) de Zille (2005)
Estresse Ocupacional: Um Estudo Comparativo com Jovens Trabalhadores	Gomes e Barbosa (2019)	Jovens trabalhadores assistidos pelo ESPRO (Ensino Social Profissionalizante) da cidade de Belo Horizonte (MG)	Questionário elaborado pelos autores
Estresse Ocupacional na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: Um Estudo de Caso com Profissionais em Enfermagem	Barbosa, Ghedine e Oliveira (2019)	Enfermeiras e técnicas de enfermagem que trabalham na UTI neonatal do Hospital A localizado em Santa Catarina	Entrevistas elaboradas pelos autores
Estresse Ocupacional em Profissionais da Contabilidade	Teixeira et al. (2020)	Profissionais de nível técnico em empresas de Contabilidade	ISSL - Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (2001) e questões elaboradas pelas autoras

Relação entre Estresse Ocupacional e Florescimento em Bancários no Rio Grande do Sul	Carneiro, Muller e Rotili (2020)	Trabalhadores de um banco público e em uma cooperativa de crédito, localizados na região noroeste do estado do Rio Grande do Sul	Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) de Maslach (1996) e questionário de Florescimento no Trabalho (EFLOT) de Mendonça et al. (2014)
Estresse Ocupacional em Policiais Militares: validação das escalas PSQ-OP e PSQ-ORG no contexto brasileiro	Almeida et al. (2020)	Policiais militares brasileiros	PSQ-Op e PSQ-Org de McCreary e Thompson (2006)

Fonte: Elaborado pela autora, 2021

Através das informações obtidas no Quadro 1, pode-se perceber, que no ano de 2015 realizou-se um maior número de pesquisas sobre o tema, seguido pelo ano de 2018. Pode-se averiguar também, que a maioria dos estudos, foram direcionados, para a análise de estresse em policiais, docentes, gestores e profissionais da saúde. Pode-se observar também, estudos sobre o estresse ocupacional em bancários.

Pode-se perceber que, dentre os instrumentos de coleta de dados apresentados, o mais utilizado foi o Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional – MTEG de Zille (2005). Notou-se também, que o modelo demanda/controle não foi utilizado em nenhum estudo, evidenciando-se assim, a importância da realização deste estudo, que possibilitará uma visão do estresse ocupacional sob uma perspectiva diferente.

2.4.1 Estudos sobre estresse ocupacional usando o modelo demanda/controle

Para obter-se um maior conhecimento teórico, optou-se por analisar alguns estudos que utilizaram o modelo demanda/controle para medir o estresse ocupacional nos trabalhadores. Os estudos encontrados no Google Acadêmico, serão apresentados a seguir, em ordem crescente:

a. Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil

Estudo desenvolvido por Reis et al. (2005), objetivou investigar a associação entre conteúdo do trabalho (demanda psicológica e controle sobre o trabalho) e a ocorrência de distúrbios psíquicos menores (DPM) entre professores.

Quanto aos aspectos metodológicos, tratou-se de um estudo de corte transversal, com os professores da rede municipal de ensino de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. O Modelo DemandaControle, de Karasek, foi utilizado para avaliar o conteúdo do trabalho. Para mensuração dos distúrbios psíquicos menores utilizou-se o Self-Report Questionnaire-20.

Os resultados apontaram que, a prevalência de DPM foi de 55,9% entre os oitocentos e oito professores estudados. A prevalência bruta de DPM mostrou associação positiva e significativa com demanda psicológica e associação negativa e significativa com controle sobre o trabalho. As prevalências de DPM foram mais altas em professores com trabalho em alta exigência, caracterizado por alta demanda e baixo controle e naqueles em trabalho ativo, com alta demanda e alto controle, se comparadas à dos professores em trabalho de baixa exigência, caracterizado por baixa demanda e alto controle. Com isso, foi concluído que a saúde mental dos professores está fortemente associada ao conteúdo do seu trabalho

b. Condições de trabalho de profissionais da enfermagem: avaliação baseada no modelo demanda-controle

Um estudo desenvolvido por Magnago et al. (2010), teve como objetivo central descrever a relação entre os indicadores de demandas psicológicas e de controle sobre o trabalho entre trabalhadores de enfermagem, segundo o Modelo Demanda-Controle.

Quanto a metodologia abordada, tratou-se de um estudo seccional, com quatrocentos e noventa e um trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário público do Rio Grande do Sul, no período de março a dezembro de 2006. Utilizou-se a versão brasileira do “Job Content Questionnaire”, para avaliação das dimensões psicossociais do trabalho (demanda psicológica e controle).

Como resultados, obteve-se 30% dos trabalhadores de enfermagem classificados no grupo trabalho passivo (baixa demanda e baixo controle), 29% no grupo trabalho ativo (alta demanda e alto controle), 21% no grupo alta exigência (alta demanda e baixo controle) e 20% no grupo baixa exigência (baixa demanda e alto controle). A alta exigência foi maior entre

técnicos e auxiliares de enfermagem. Ou seja, os indicadores de demandas psicológicas e de controle sobre o trabalho entre trabalhadores de enfermagem, segundo o MDC, evidenciaram maior percentual de trabalhadores de enfermagem no grupo de trabalho passivo. Estão expostos a maior grau de desgaste 21,2% dos trabalhadores, sobretudo técnicos e auxiliares de enfermagem

Dessa forma, pode-se concluir, que medidas, com o objetivo de minimizar as demandas psicológicas provenientes do trabalho e que permitam maior flexibilidade e autonomia ao trabalhador de enfermagem são necessárias serem adotadas. Algumas medidas a serem adotadas poderiam ser: gestão participativa, onde os trabalhadores de enfermagem pudessem atuarem de forma integrada para apontarem soluções para a resolução dos problemas relativos à organização e ao processo de trabalho da enfermagem; construção coletiva de ações de promoção à saúde e de prevenção em um processo contínuo de (re)conhecimento das situações de risco presentes no ambiente de trabalho, e elaboração de pesquisas que tenham o intuito de verificar associações entre as exigências do trabalho e a ocorrência de desordens físicas e psicológicas entre trabalhadores de enfermagem.

c. Aspectos psicossociais do trabalho e dor musculoesquelética em professores

Cardoso et al. (2011), tiveram como objetivo central em seu estudo, investigar a associação entre aspectos psicossociais do trabalho e queixas de dor musculoesquelética (DME) em professores.

Quanto a metodologia, tratou-se de um estudo censitário de corte transversal investigou 4.496 professores da rede municipal de ensino infantil e fundamental de Salvador, Bahia, Brasil. Informações sobre queixas de dor musculoesquelética em membros superiores, membros inferiores e dorso (variáveis dependentes), categorias do Modelo Demanda-Controle (variáveis independentes) e co-variáveis foram coletadas num questionário padronizado autoaplicável.

Os resultados revelaram que, professores com trabalho de alta exigência, demonstraram prevalência de DME mais elevada, já os professores com baixa exigência de trabalho, apresentaram prevalência mais baixa, em cada um dos segmentos corporais estudados. Professores em trabalho ativo apresentaram prevalência de DME mais elevada do que professores em trabalho de baixa exigência, em membros superiores e dorso. Maiores taxas de prevalência de DME, associaram-se à maior demanda psicológica nos três segmentos corporais e ao baixo controle sobre o trabalho, apenas em membros superiores. Os resultados, também, fortalecem o pressuposto do modelo de Karasek, que estabelece que o trabalho sob condições

de baixo controle e alta demanda (alta exigência), causa prejuízos à saúde. Assim, faz-se necessário, a busca de um maior nível de conhecimento, a fim de adotar políticas e ações para minimização, prevenção e monitoramento destes acometimentos.

d. Estresse no trabalho segundo o Modelo Demanda-Controle e distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem

Urbanetto et al. (2013), objetivaram em seu estudo, avaliar a associação entre o estresse no trabalho, segundo o Modelo Demanda-Controle, e a ocorrência de Distúrbio Psíquico Menor (DPM) nos trabalhadores de enfermagem.

Em termos metodológicos, tratou-se de um estudo de corte transversal, onde participaram trezentos e trinta e cinco profissionais, sendo duzentos e quarenta e cinco técnicos de enfermagem, com idade predominante entre vinte e quarenta anos. Os dados foram coletados utilizando-se a Job Stress Scale e o Self-Reporting Questionnaire-20. A análise dos dados foi feita, utilizando-se estatística descritiva e analítica.

Quanto aos resultados, obteve-se que a prevalência de suspeição para DPM foi de 20,6%. Os trabalhadores nos quadrantes trabalho ativo e alto desgaste, do Modelo Demanda-Controle, apresentaram chances de desenvolver DPM, quando comparados a aqueles situados no quadrante de baixo desgaste. Pode-se concluir, que o estresse afeta a saúde mental dos trabalhadores e que os aspectos relacionados a alta demanda psicológica e alto controle ainda necessitam de um aprofundamento maior, para que assim, se possa entender sua influência nos processos de adoecimento dos enfermeiros.

e. Depressão e esgotamento profissional em bancários

O trabalho de Valente (2014), teve como intuito 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.

Quanto aos aspectos metodológicos, foi realizado um estudo transversal, com mil e quarenta e seis 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 (modelo Demanda/controle). Foram usados modelos de

regressão logística para estimar associações entres níveis de depressão e esgotamento com os dois modelos de estresse.

Os resultados encontrados, mostraram prevalência geral de depressão (32,0%) e esgotamento (71,8%). Atividades com altas demandas e baixo controle, bem como baixo apoio social, tiveram associação com depressão maior e outras depressões. 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.

f. Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil

Estudo realizado por Petarli et al. (2015), teve como intuito estimar a prevalência de estresse ocupacional em funcionários de uma rede bancária da Grande Vitória/ES e verificar sua associação com variáveis sociodemográficas e características do trabalho.

A metodologia utilizada, foi um estudo transversal envolvendo quinhentos e vinte e cinco funcionários bancários. O estresse ocupacional foi avaliado, usando a versão reduzida da *Job Stress Scale*. Procedeu-se a análise multivariada para verificar a associação entre os quadrantes de Karasek e as variáveis independentes.

Os resultados demonstraram, que a maioria dos bancários, pertenceu ao quadrante de trabalho passivo (34,4%), avaliado como de risco intermediário ao estresse ocupacional, mas considerado nocivo à saúde dos trabalhadores. O estudo reforçou as evidências da associação entre variáveis sociodemográficas e características do trabalho com o estresse ocupacional avaliado segundo o modelo demanda/controle. Considerando a categoria de baixa exigência como padrão, estiveram associadas ao maior risco de estresse, possuir escolaridade baixa, trabalhar nas agências bancárias, trabalhar no banco há mais de cinco anos, ter carga horária diária de trabalho de seis horas e principalmente, apresentar baixo apoio social. Ser um indivíduo casado, viver com companheiro ou ser separado, divorciado ou viúvo, quando comparado com os solteiros, mostrou-se relacionado à redução nos riscos de estresse ocupacional.

O estudo concluiu, ser de suma importância a reestruturação dos processos, de maneira a promover a autonomia do funcionário, a inexistência de demandas contraditórias, o equilíbrio na quantidade de tarefas a serem realizadas e, principalmente, o fortalecimento do apoio social no ambiente laboral.

g. Estresse Ocupacional: Estudo na Cooperativa de Crédito Sicredi de Cerro Largo-RS

Estudo elaborado por Mombach (2018), teve como intuito identificar de que forma o estresse ocupacional afeta os profissionais da Cooperativa de Crédito SICREDI de Cerro Largo - RS. Quanto a metodologia abordada, tratou-se de 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/controlado de Karasek (1979), com quinze trabalhadores da Cooperativa de Crédito.

Os resultados obtidos evidenciaram que 53% dos respondentes apresentaram alta demanda psicológica, tendo como principais fatores que contribuíram para esse resultado: ter que fazer as tarefas com muita rapidez e produzir intensamente, além de o trabalho exigir demais. 67% dos respondentes, obtiveram baixo controle, sendo que este deu-se, devido: ter que repetir muitas vezes as mesmas tarefas e não poder escolher o que fazer no trabalho. A partir destes resultados, pode-se observar 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. 60% dos participantes demonstraram ter alto apoio social, sendo os fatores com maior pontuação: gostar de trabalhar com os colegas e os mesmos relacionarem-se bem.

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.

h. Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários

Este estudo transversal, cujo objetivo propôs avaliar o estresse no trabalho e a sua associação com a síndrome de *burnout*, foi desenvolvido por Coelho et al. (2018). Foi analisada uma amostra de duzentos e dezessete bancários, com idades entre dezenove e cinquenta e nove anos. Os participantes eram vinculados a agências bancárias públicas e privadas de trinta e oito cidades em quatorze estados brasileiros. A aplicação dos instrumentos de pesquisa, deu-se 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). A presença de elevados percentuais para o quadrante de alto desgaste é preocupante, em consequência da realidade atual do trabalho bancário, marcada por altas pressões, 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, quanto maior o grau de demanda, maior o grau de exaustão emocional e quanto maior o grau de controle e apoio social, menor o grau de exaustão emocional. Além disso, quanto maior o grau de controle e apoio social, maior o grau de realização profissional.

i. Aspecto psicossocial do ambiente de trabalho de profissionais de enfermagem segundo o modelo demanda-controle

Este estudo realizado por Santana et al. (2020), objetivou avaliar o aspecto psicossocial do ambiente de trabalho de profissionais de enfermagem de um hospital universitário.

Em termos metodológicos, tratou-se de um estudo transversal, exploratório e quantitativo realizado com 124 profissionais de enfermagem de um hospital universitário do interior de Minas Gerais, e utilizou-se a *Job Stress Scale* (JSS) como instrumento de pesquisa.

Quanto aos resultados, pode-se notar a seguinte prevalência: 30,6% na situação de alta exigência; 28,2% na de baixa exigência; 21,8% de trabalho ativo e 19,4% na situação de trabalho passivo. Dado o isto, pode-se perceber maior demanda psicológica naqueles funcionários que ocupam cargos superiores em relação aos profissionais ocupantes de cargos de nível médio. Além disso, notou-se maiores taxas de indivíduos em situação de trabalho de alta exigência, dentre os profissionais atuantes nas enfermarias e bloco cirúrgico, atingindo 41,9% e 33,3%, respectivamente.

Pode-se concluir, que há necessidade de elaborar ações voltadas à atenção psicossocial dos profissionais de enfermagem, principalmente aos de nível superior e aqueles dos setores de

enfermaria e bloco cirúrgico, com intuito prevenir o adoecimentos e afastamentos do trabalho. Ressalta-se ainda, a necessidade de reforço na questão do apoio social no trabalho, por parte dos colegas e dos chefes, já que tal aspecto, é considerado um protetor e pode reduzir os impactos negativos gerados pela exposição a agentes estressores.

Diante dos estudos apresentados acima, pode-se perceber, que, no geral, as categorias de profissionais estudados, foram os professores, os enfermeiros e os bancários. Verificou-se também, que o estresse ocupacional pode apresentar associação direta com distúrbios psíquicos, dor muscoesquelética, depressão e esgotamento mental.

Em uma análise geral, pode-se observar nos estudos, a presença dos quatro quadrantes do modelo demanda/controle de Robert Karasek (1979), onde alguns grupos estudados apresentaram alto desgaste, baixo desgaste, trabalho ativo e/ou trabalho passivo, demonstrando situações de grande exposição, exposição intermediária e também, situações de baixa exposição ao estresse. Porém, situações onde houve maior predominância de trabalho ativo e alto desgaste, pode-se observar maior relação com adoecimentos.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo, serão apresentados os processos metodológicos utilizados para a realização do estudo, os quais dividem-se em cinco seções: classificação da pesquisa, definição da população alvo de estudo, plano e instrumento de coleta de dados, análise dos dados e ética na pesquisa.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa possui como objetivo, compreender o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS. A fim de atender a este objetivo, realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva. De acordo com Malhotra (2019), a pesquisa descritiva refere-se a um tipo de pesquisa conclusiva com objetivo principal de descrever algo. Prodanov e Freitas (2013, p.52) ressaltam que “tal pesquisa observa, registra analisa e ordena dados sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, características, causas, relações com outros fatos”. Neste sentido, esta pesquisa possui natureza descritiva, tendo como intuito, descrever as características da população-alvo.

A pesquisa possui abordagem quantitativa, que de acordo com Malhotra (2019), refere-se a uma metodologia de pesquisa que visa quantificar os dados, e na maioria dos casos, aplica alguma forma de análise estatística. A pesquisa de caráter quantitativo considera que opiniões e informações podem ser traduzidas em números para classificá-las e analisá-las (PRODANOV; FREITAS, 2013). Desta forma, esta pesquisa possui abordagem quantitativa, pois traduz em números as informações dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS, para que assim, estas possam ser analisadas.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO ALVO

A população alvo deste estudo, são os funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões- RS. Optou-se pela realização do estudo neste ambiente, por ele apresentar características que possibilitam a realização do estudo.

A pesquisa a princípio, teve como objetivo desenvolver um censo, a fim de abranger todos funcionários da Cooperativa, representando um total de sete indivíduos. O censo refere-se à enumeração completa dos elementos de uma população ou objeto de estudo (MALHOTRA,

2019, p. 289). Ainda segundo o autor, pequenas populações e a elevada variância das características a serem medidas, evidenciam um censo. Porém, apenas seis 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 dos dados, optou-se pelo método *survey*, através da aplicação de um questionário estruturado. Gerhardt e Silveira (2009, p.39), definem este método como “a pesquisa que busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter”.

Os dados que constituíram a pesquisa, são de fonte primária. Segundo Mattar (2005), os dados primários se referem a aqueles que nunca foram coletados anteriormente, e que ainda estão em posse dos pesquisados, e serão coletados apenas com o intuito de atender especificamente as necessidades da pesquisa em andamento.

O instrumento utilizado para coletar os dados e conseqüentemente atender aos objetivos da pesquisa, foi um questionário. De acordo com Fonseca (2012), o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois por meio dele, pode-se medir com precisão aquilo que se almeja. Conforme Marconi e Lakatos (2002, p.98), “o questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

O questionário foi aplicado de forma *online*, por meio da plataforma virtual e gratuita *Google Forms*. O convite para a participação da pesquisa foi realizado por *e-mail*, onde cada um dos sete funcionários, recebeu um *e-mail* de forma individual, dentro do qual, foi disponibilizado um *link* de acesso ao questionário. Ao clicar no *link*, em um primeiro momento os respondentes tiveram acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), onde foi explanado o objetivo, benefícios, riscos, dentre outras informações e dados acerca da pesquisa. Devido a pesquisa ser de forma *online*, não houve possibilidade de assinar o TCLE, mas sim, de ler e assinalar se concordava ou não em participar. Após este aceite, o respondente pode começar a responder o questionário.

Ao final do questionário, foi disponibilizado um campo no qual os respondentes puderam anotar seu *e-mail*, caso tivessem interesse em receber os resultados da pesquisa após a sua conclusão, salientando que este foi considerado um meio de devolutiva dos resultados. A pesquisa completa também será disponibilizada no acervo da UFFS. Os questionários serão

transcritos e armazenados, em arquivos digitais, mas somente terão acesso aos mesmos à pesquisadora e sua orientadora. Ao final da pesquisa, será realizado o *download* dos dados para o computador da pesquisadora e arquivados no mesmo em formato digital. Em seguida os dados serão excluídos da plataforma digital (*Google Forms*) na qual foram salvos no momento da coleta, para garantir o sigilo das respostas. Posteriormente ao tempo de guarda (5 anos) os arquivos serão excluídos permanentemente do computador da pesquisadora.

O questionário utilizado na pesquisa (Apêndice A), denomina-se modelo demanda/controlado e 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 modelo, possui dois blocos, onde o primeiro bloco, contém onze questões, sendo cinco para avaliar a demanda psicológica e seis para avaliar controle e o segundo bloco, contém seis questões referentes ao apoio social. Ao final, com o intuito de coletar às informações pessoais dos integrantes da pesquisa, foi acrescentado um terceiro bloco.

O primeiro bloco, apresentado no Quadro 2, visa atender aos dois primeiros objetivos específicos da pesquisa, direcionados a aferir o nível de estresse em relação à demanda psicológica nos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões- RS, e medir o nível de estresse em relação ao controle nos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões- RS.

Dentre as perguntas que avaliam demanda psicológica, quatro delas, referem-se a aspectos quantitativos, como tempo e velocidade de realização do trabalho, e uma pergunta avalia o aspecto qualitativo do processo de trabalho, relacionado ao conflito entre diferentes demandas. Dentre as perguntas que avaliam o controle, quatro delas, se referem ao uso e desenvolvimento de habilidades, e duas, à autoridade para tomada de decisão sobre o processo de trabalho. Tanto para a dimensão demanda psicológica, como para a dimensão controle, as opções de resposta são apresentadas em escala do tipo *Likert* (1-4), com variação entre "frequentemente", "às vezes", "raramente" e "nunca/quase nunca".

Quadro 2- Questões referentes à demanda psicológica e controle

- 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: Elaborado por ALVES et al., 2004.

O segundo bloco, apresentado no Quadro 3, propõe-se a responder ao terceiro objetivo específico, o qual visa mensurar o nível de estresse em relação ao apoio social nos funcionários da Cooperativa de Crédito do município de São Paulo das Missões - RS. O bloco referente ao apoio social, é composto por seis questões, todas sobre as relações com colegas e chefes, as quais contém quatro opções de resposta, em escala tipo *Likert* (1-4), variando entre "concordo totalmente", "concordo mais que discordo", "discordo mais que concordo" e "discordo totalmente".

Quadro 3- Questões referentes ao apoio social

- 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.

Fonte: Elaborado por ALVES et al., 2004

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram coletados no mês de julho do ano de 2021 e posteriormente tabulados e analisados com o auxílio do software *LibreOffice Calc* para determinação dos resultados, a fim de atingir os objetivos do trabalho.

Considerando o modelo demanda/controle, os dados foram analisados da seguinte forma: Cada dimensão conceberá um escore, por meio da soma dos pontos concedidos a cada uma das perguntas, e será dividido em “baixa” e “alta”, pela média. A partir das dimensões da demanda psicológica (alta e baixa) e do controle (alto e baixo), foram definidos os quadrantes do modelo demanda/controle, em “alto desgaste” ou alta exigência do trabalho (caracterizado por alta demanda psicológica e baixo controle), “trabalho ativo” (caracterizado por alta demanda psicológica e alto controle), “trabalho passivo” (caracterizado por baixa demanda psicológica e baixo controle) e “baixo desgaste” ou baixa exigência do trabalho (caracterizado por baixa demanda psicológica e alto controle). Já os escores do apoio social, foram determinados pela média, em baixo apoio social ou alto apoio social.

3.5 ÉTICA NA PESQUISA

Para atender aos requisitos de ética na pesquisa, o presente trabalho foi submetido ao Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul do *campus* Cerro Largo e posteriormente aprovado no dia 11 de junho de 2021, sob o CAAE nº 47023021.7.0000.5564 e parecer de aprovação nº 4.764.716, onde a pesquisa foi avaliada, com o intuito de não gerar dano aos respondentes, estabelecendo segurança, tanto para o pesquisador, como para os entrevistados. Os convidados a responder o questionário, receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B), esclarecendo a finalidade do estudo, bem como os benefícios e riscos que a pesquisa poderia ocasionar aos mesmos. Dessa forma, os convidados tiveram autonomia para participar ou não da pesquisa, sem nenhuma forma de penalização.

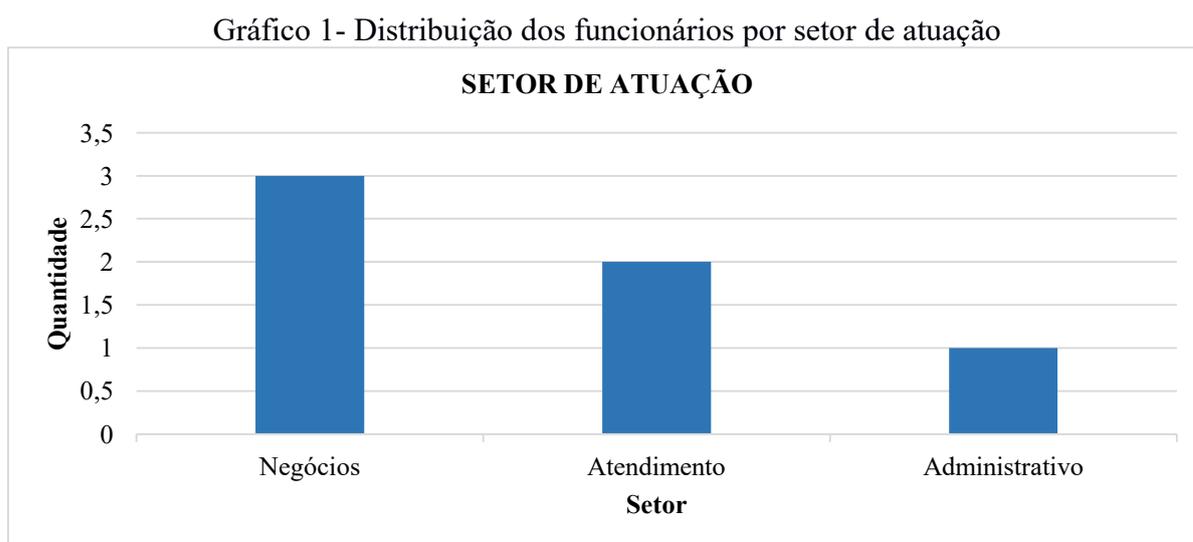
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo destina-se à apresentação e discussão dos resultados obtidos por meio do questionário. A pesquisa foi aplicada com sete colaboradores da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões, porém apenas seis 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/controle e, por fim, análise do apoio social.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

Esta seção possui como intuito a apresentação dos dados correspondentes ao perfil dos participantes do estudo. As informações quanto à distribuição dos respondentes por gênero, cargo, idade, escolaridade e tempo de serviço serão detalhadas abaixo.

Os dados sobre a distribuição de gênero, mostram que, dentre os seis funcionários que responderam à pesquisa, cinco são do sexo feminino e apenas um do sexo masculino, mostrando a prevalência de mulheres na Cooperativa de Crédito SICREDI. Dentre estes colaboradores, 50%, trabalham no setor de negócios, 33,4% no atendimento e 16,7% no setor administrativo, como exposto no Gráfico 1.

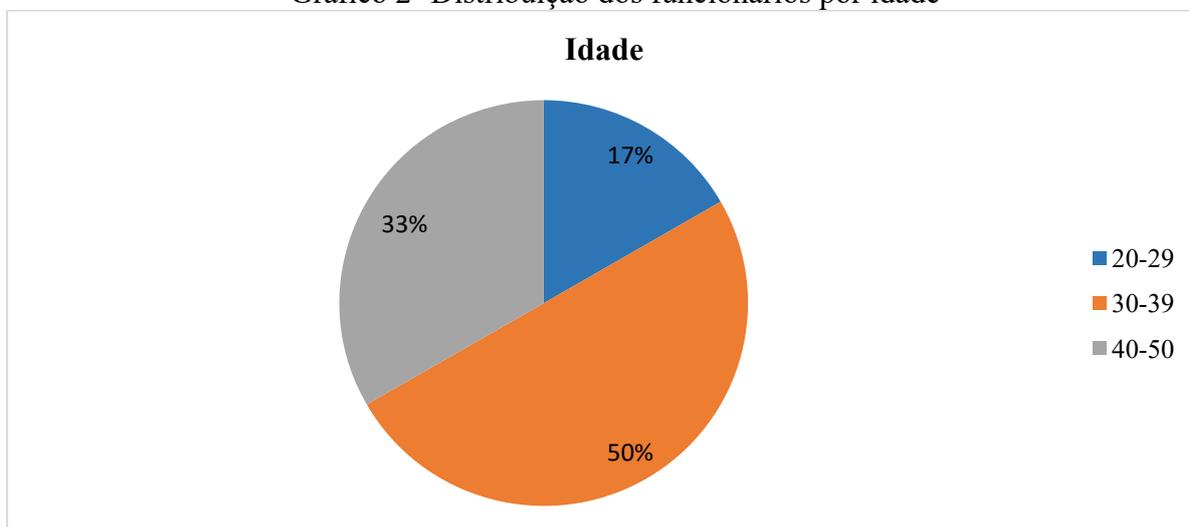


Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Quanto à idade dos funcionários, a média aritmética apresentada foi de 37 anos. No Gráfico 2, pode observar-se que a maioria dos colaboradores possui idades oscilando entre 30

a 39 anos, seguido de 40 e 50 anos e uma minoria com idades variando entre 20 e 29 anos, sendo que a idade mínima apresentada, foi de 25 anos e a idade máxima, foi de 48 anos.

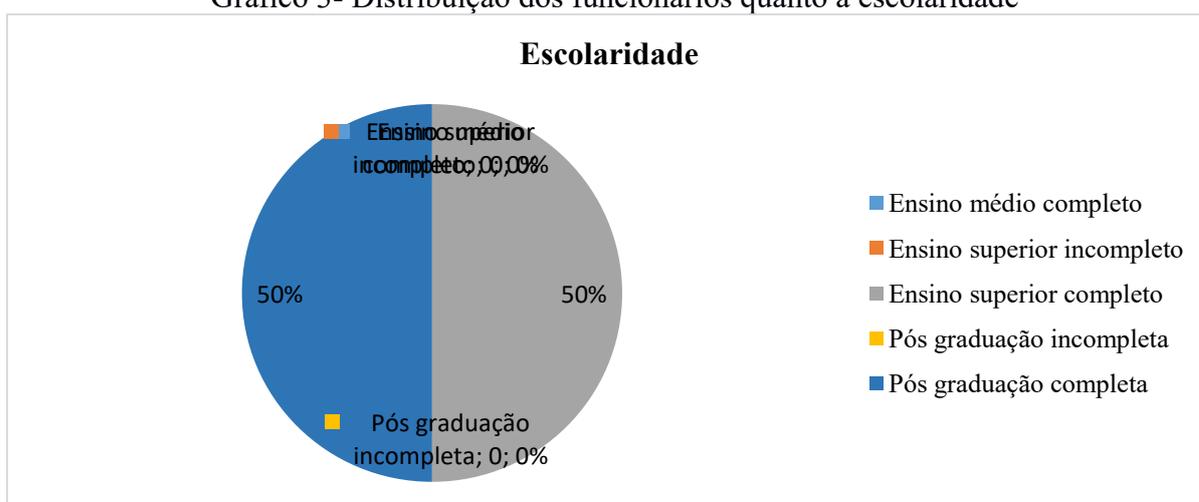
Gráfico 2- Distribuição dos funcionários por idade



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Ao analisar a distribuição dos funcionários quanto a escolaridade (Gráfico 3), percebe-se que de forma geral, os respondentes possuem de ensino superior completo a pós-graduação completa, sendo que metade dos colaboradores possui ensino superior completo, e a outra metade, possui pós-graduação completa.

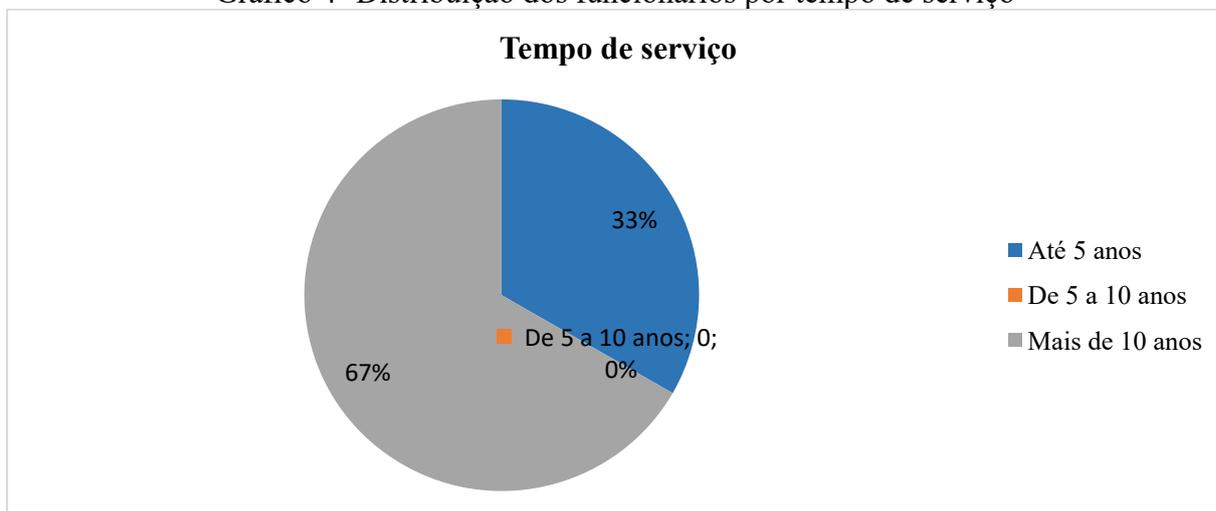
Gráfico 3- Distribuição dos funcionários quanto a escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Em relação ao tempo de serviço (Gráfico 4), pode-se perceber que há elevada predominância de funcionários que atuam na Cooperativa de Crédito a mais de dez anos, totalizando 67% dos funcionários, e apenas 33% trabalham na empresa há menos de cinco anos.

Gráfico 4- Distribuição dos funcionários por tempo de serviço



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Dessa forma, nota-se que a maioria dos funcionários trabalha a um longo período de tempo na Cooperativa, podendo-se concluir que há um baixo índice de rotatividade de colaboradores na instituição. O subtítulo a seguir, trará informações referentes às dimensões do modelo demanda\controle.

4.2 ANÁLISE DAS DIMENSÕES DEMANDA, CONTROLE E APOIO SOCIAL

Cada dimensão analisada possui um 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 Psicológica possui cinco questões e seu escore pode variar de 5 a 20 pontos. As dimensões Controle e Apoio Social são compostas por seis 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 12,5, para Controle foi 19,7 e para Apoio Social foi 22,3.

Tabela 1- Escore das dimensões

Dimensões	Escore obtido	Variação do escore
Demanda Psicológica	12,5	5 a 20 pontos
Controle	19,7	6 a 24 pontos
Apoio Social	22,3	6 a 24 pontos
Total	54,5	17 a 68 pontos

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Esses escores, permitiram fazer a dicotomia das dimensões Demanda, Controle e Apoio social em Alto ou Baixo, como apresentado na Tabela 2. 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.

Tabela 2- Análise das dimensões demanda e controle

Demanda Psicológica	N	%
Baixa (D↓)	2	33,33
Alta (D↑)	4	66,67
Controle		
Baixo (C↓)	2	33,33
Alto (C↑)	4	66,67

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme a Tabela 2, quanto a demanda psicológica, 66,67% dos respondentes apresentaram alta demanda e apenas 33,33% dos respondentes apresentaram baixa demanda. A demanda diz respeito ao quanto o indivíduo trabalha, e quanto maior seu nível, mais propício o colaborador está ao estresse. Dentre as questões propostas, os colaboradores indicaram, que frequentemente tem que fazer suas tarefas com muita rapidez (17 pontos), trabalhar intensamente (produzir muito em pouco tempo) (16 pontos), que frequentemente o trabalho exige demais do colaborador (16 pontos) e que nunca ou quase nunca tem tempo de cumprir todas suas tarefas. As questões no geral, apresentaram uma média de 2,5%.

Estes resultados obtidos, são semelhantes ao estudo realizado por Mombach (2018) em uma Cooperativa de Crédito, onde a maioria dos colaboradores apresentaram alta demanda

psicológica, tendo como principais fatores que contribuíram para esse resultado: ter que fazer as tarefas com muita rapidez e produzir intensamente, além de o trabalho exigir demais.

Quanto ao controle no trabalho, definido por Karasek (1979), como a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, bem como possuir autoridade para tomar decisões sobre a forma de realizá-lo, pode-se analisar na tabela 2, que 66,67% dos respondentes relataram possuir alto controle sobre seu trabalho e apenas 33,33% explanaram possuir baixo controle sobre o mesmo. Dentre as questões propostas, os funcionários indicaram que, frequentemente tem possibilidade de aprenderem coisas novas no trabalho (24 pontos), que seu trabalho exige muita habilidade e conhecimentos (23 pontos) e que o trabalho frequentemente exige que o colaborador tome iniciativas (23 pontos). As questões apresentaram uma média geral de 3,3%.

Observou-se que a maioria dos trabalhadores da Cooperativa de Crédito SICREDI apresentam alto controle sobre o trabalho, o que segundo Camelo e Angerami (2008), é conveniente, visto que é importante que os funcionários possam planejar seu trabalho, controlar sua carga e tomar decisões sobre o trabalho a ser realizado e a maneira de resolver os problemas. Porém, dois funcionários afirmam possuir baixo controle, o que pode ser preocupante, pois de acordo com Glina et al. (2001), quanto menor o controle do trabalhador na organização de sua atividade profissional, maior a probabilidade de que a atividade gere transtorno à sua saúde mental.

Sendo assim, mesmo que a maioria dos funcionários possuam controle sobre o seu trabalho, esta dimensão precisa ser observada pelo superior, para que assim, possam ser adotadas medidas a fim de que todos os funcionários venham a ter mais qualidade de vida e maior produtividade.

4.3 QUADRANTES DO MODELO DEMANDA/ CONTROLE

Após a dicotomizar em alta ou baixa demanda psicológica e alto ou baixo controle, fez-se a elaboração dos quadrantes do modelo demanda/controle. O baixo desgaste corresponde à situação de trabalho onde há condição de baixa demanda ($\downarrow D$) e alto controle ($\uparrow C$), o alto desgaste ocorre quando há alta demanda ($\uparrow D$) e baixo controle ($\downarrow C$). O trabalho passivo advém da situação em que a demanda e o controle são baixos ($\downarrow D \downarrow C$), e por fim, o trabalho ativo se caracteriza por apresentar demanda e controle altos ($\uparrow D \uparrow C$).

Tabela 3- Análise dos quadrantes do modelo Demanda/ controle

Quadrantes	N	%
Alto desgaste (↑D ↓C)	1	16,67
Trabalho passivo (↓D ↓C)	1	16,67
Trabalho ativo (↑D ↑C)	3	50
Baixo desgaste (↓D ↑C)	1	16,67

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Como pode ser observado na tabela 3, na Cooperativa de Crédito SICREDI há a presença dos quatro quadrantes, sendo que há prevalência de funcionários com alto desgaste, trabalho passivo, trabalho ativo e baixo desgaste.

Conforme a tabela acima, um funcionário (16,67%) apresenta alto desgaste no trabalho, o que segundo Karasek (1979), ocorre quando há alta demanda psicológica e baixo controle, isto é, alta exposição ao estresse ocupacional. Ou seja, a coexistência de grandes demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho gera alto desgaste no trabalhador, com efeitos nocivos à sua saúde. De acordo com estudo de Coelho et al. (2018), a presença de alto desgaste é preocupante, e este se dá, devido a realidade atual do trabalho bancário, marcada por pressão por tempo e metas, sobrecarga, mudança organizacional e implementação de novas tecnologias.

A alta exposição ao estresse ocupacional, na visão de Chiavenato (2014), pode gerar graves consequências, tanto para os profissionais, quanto para as organizações. As consequências pessoais do estresse ocupacional envolvem ansiedade, angústia, depressão, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em muitos casos, podem levar também ao uso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais. Para a organização, pode interferir de forma negativa na qualidade e quantidade de trabalho, aumento de absenteísmo e rotatividade e na predisposição a queixas, insatisfação e greve. Além disso, de acordo com Nahas (2017), casos extremos de estresse no trabalho, podem levar a morte, visto que as frequentes liberações dos “hormônios do estresse” (adrenalina, noradrenalina e cortisol), podem levar à diminuição da imunidade, alterações no apetite e o acúmulo de gordura na região do abdômen, com sérios impactos à saúde.

A alta exposição ao estresse no ambiente bancário, pode fazer com que o funcionário desista da sua vida profissional, pois não consegue voltar ao ambiente de trabalho, mesmo após fazer tratamento. Outras vezes, podem ocorrer ainda, casos de suicídio. Muitos profissionais não aguentam a pressão sofrida dentro das agências e acabam acabando com a própria vida, visto que não conseguem assumir que estão doentes e solicitar apoio (VIEGAS, 2010).

Diante disso, deve-se reconhecer os estressores ocupacionais presentes no ambiente de trabalho e minimizá-los, para que a saúde e bem-estar do trabalhador não sejam mais prejudicados (GOULART JUNIOR et al., 2014).

Da mesma forma, pode-se observar na Cooperativa de Crédito SICREDI, a prevalência de um funcionário (16,67%) com características de trabalho passivo. Este tipo de trabalho, na visão de Robert Karasek (1979), vem a ocorrer, quando há baixa demanda psicológica e baixo controle sobre o trabalho, tratando-se de uma situação nociva, na medida em que pode gerar perda de habilidades e desinteresse por parte do colaborador. O estudo feito por Petarli et al. (2015), também evidenciou a presença de trabalho passivo dentre os bancários participantes da pesquisa.

Ainda segundo a tabela 3, pode-se notar a prevalência de trabalho ativo entre os funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI, onde três colaboradores (50%) apresentaram características condizentes com este quadrante. Karasek (1979) afirma que o trabalho ativo acontece quando há alta demanda psicológica e alto controle. Aqui, ainda que as demandas sejam excessivas, elas são menos danosas, na medida em que o trabalhador pode escolher como planejar suas horas de trabalho de acordo com seu ritmo biológico e criar estratégias para lidar com suas dificuldades.

Os estudos realizados por Ribeiro et al. (2018), Margnago (2010) e Santana et al. (2020) também apresentam trabalhadores com características de trabalho ativo, sendo estes, todos na área de saúde.

Por fim, conforme exposto na tabela 3, um trabalhador (16,67%) demonstrou possuir traços característicos de baixo desgaste, o qual ocorre, quando há baixa demanda psicológica e alto controle do processo de trabalho, isto é, a condição de não exposição ao estresse ocupacional. Este quadrante, é considerado ideal, segundo Karasek (1979). O estudo de Coelho et al. (2018), apresentou prevalência de trabalhadores com baixo desgaste.

Analisando os quadrantes de forma geral, pode-se dizer que 83,34% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 16,67% na condição de maior exposição e 66,67% na condição de estresse intermediário, que também há necessidade de atenção.

Ao correlacionar os quadrantes demanda e controle com os dados dos participantes (tabela 4), pode-se observar quanto a gênero, que uma mulher apresentou características de alto desgaste. Funcionárias expostas a este tipo de situação, necessitam de atenção especial, visto que Viegas (2010) explana que as trabalhadoras bancárias, vêm cada vez mais adiando o desejo da maternidade e, as que escolhem ter filhos, apesar da rotina carregada, acabam vindo a

desenvolver algum tipo de doença ocupacional, na maior parte, aquelas classificadas como sofrimento psíquico.

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

Variáveis	Quadrantes			
	Trabalho passivo (↓D ↓C)	Trabalho ativo (↑D ↑C)	Baixo desgaste (↓D ↑C)	Alto Desgaste (↑D ↓C)
Gênero				
Feminino	1	2	1	1
Masculino		1		
Idade				
20-29		1		
30-39		2	1	
40-50	1			1
Tempo de serviço				
Até 5 anos		1	1	
De 5 a 10 anos				
Mais de 10 anos	1	2		1
Escolaridade				
Ens. Médio completo				
Ens. Sup. Incompleto				
Ens. Sup. Completo		3		
Pós Grad. Incompleto				
Pós Grad. Completa	1		1	1

Fonte: Elaborado pela autora, 2021

Ainda em relação a tabela 4, pode-se perceber, que funcionários da Cooperativa atuantes a menos de cinco anos, apresentaram traços de trabalho ativo e baixo desgaste. Já dois colaboradores que atuam a mais de dez anos na profissão, demonstraram características de trabalho passivo e alto desgaste. Na visão de Silva e Navarro (2012), isso pode ocorrer, devido a incorporação de novas tecnologias, inovações organizacionais e novas maneiras de organizar o trabalho.

Em outras palavras, os funcionários mais antigos, podem sofrer um maior desgaste no trabalho, devido às constantes mudanças na profissão, informatização, e muitas vezes, podendo correr o risco de serem substituídos por pessoas mais jovens.

4.4 DIMENSÃO APOIO SOCIAL

O Apoio Social, segundo Valente (2014), sugere que receber apoio de colegas e da chefia, pode ser um fator amortizador da combinação entre altas demandas e baixo controle no trabalho. O apoio dos colegas e supervisores, modifica o efeito do elevado desgaste na saúde.

Na mesma linha, Fonseca e Moura (2008), argumentam que quando há apoio social suficiente, ocorre uma certa “absorção” de parte dos efeitos divergentes do ambiente de trabalho, podendo vir a reduzir o aparecimento de patologias, e podendo vir a favorecer um bom desempenho das atividades profissionais dos trabalhadores. A tabela 5, detalha a dimensão apoio social de forma mais clara.

Tabela 5- Análise da dimensão apoio social

Apoio Social	N	%
Baixo (A↓)	2	33,33
Alto (A↑)	4	66,67

Fonte: Elaborado pela autora.

De acordo com a tabela 5, pode-se observar que na Cooperativa de Crédito SICREDI a maioria dos funcionários possuem alto apoio social (66,67%), isto é, a maioria dos trabalhadores possuem apoio dos colegas e chefe, o que, como exposto anteriormente, modifica o efeito do elevado desgaste na saúde.

Dentre as questões propostas, as mais apontadas pelos colaboradores foram “No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes” (24 pontos) e “Eu gosto de trabalhar com meus colegas” (24 pontos).

Porém, conforme observado na tabela acima, 33,33% dos colaboradores, afirmaram possuir baixo apoio social. Na visão de Bruno (2011), isso, em muitos casos, se dá devido a nova forma de organização de trabalho, que se baseia na avaliação singular de desempenho, ou seja, não é a equipe como um todo que é cobrada, mas sim, cada profissional isoladamente lutando para atingir as mais altas metas possíveis, criando um clima de competição e transformando os colegas de trabalho em rivais.

Ainda referente ao apoio social, a tabela 6, traz uma relação entre os quadrantes do modelo demanda\ controle e apoio social. Por meio da tabela, pode-se perceber que, apesar do

apoio social se apresentar alto para a maioria dos respondentes (66,67%), o mesmo não interferiu diretamente na incidência de estresse.

Tabela 6- Análise dos quadrantes em relação ao apoio social

Apoio Social	Alto desgaste (↑D ↓C)	Trabalho passivo (↓D ↓C)	Trabalho ativo (↑D ↑C)	Baixo desgaste (↓D ↑C)
	N	N	N	N
Alto	1	1	1	1
Baixo			2	

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Conforme a tabela 6, notou-se que não houve correlação positiva entre apoio social e os quadrantes do modelo demanda\controle. Conclui-se isso, pois os funcionários que possuem alto desgaste no trabalho e características de trabalho passivo (quadrantes de maior exposição ao estresse), possuem também, alto apoio social, ou seja, mesmo tendo apoio dos colegas e chefe, encontra-se exposto ao estresse.

Além disso, conforme a tabela 6, duas pessoas que apresentaram características de trabalho ativo, demonstraram também, baixo apoio social, ou seja, mesmo possuindo baixo apoio social, não se encontram expostos ao estresse. Estes resultados são contraditórios aos resultados do estudo de Petarli et al. (2015), em que o baixo apoio social esteve associado ao maior risco de estresse. Por fim, apenas um funcionário que possui baixo desgaste (baixa exposição ao estresse), possui alto apoio social, ou seja, este funcionário possui alto apoio de colegas e chefe, e baixa incidência de estresse ocupacional. Este resultado coincide com o estudo de Coelho et al. (2018), em que trabalhadores bancários que possuem alto grau de apoio de colegas e superior, encontram-se na condição de baixo desgaste.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com as transformações no mundo do trabalho, inovações tecnológicas e novas formas de organizar o trabalho, muitas profissões foram impactadas e sofreram mudanças significativas. O setor bancário é um exemplo de profissão que sofreu transformações, o que tem afetado de forma negativa, a muitos trabalhadores dos bancos, os quais, cada vez mais, vem apresentando indícios de estresse ocupacional.

Diante disso, este estudo buscou identificar qual o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS. Como objetivos específicos, optou-se por aferir o nível de estresse em relação à demanda psicológica, em relação ao controle e em relação ao apoio social nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS. Para fazer isso, aplicou-se um questionário denominado modelo demanda\ controle de Robert Karasek (1979), juntamente aos funcionários.

Com o estudo desenvolvido, pode-se notar que dentre os seis funcionários que responderam à pesquisa, cinco são do sexo feminino e apenas um do sexo masculino, mostrando a prevalência de mulheres na Cooperativa de Crédito SICREDI. Quanto a idade dos respondentes, estes apresentam idade média de trinta e sete anos. Ao se tratar de escolaridade, todos os respondentes possuem de ensino superior completo a pós-graduação completa. No tocante a área de atuação, 50% dos profissionais trabalham no setor de negócios, 33,4% no atendimento e 16,7% no setor administrativo. Quanto ao tempo de serviço, pode-se perceber que há elevada predominância de funcionários que atuam na Cooperativa de Crédito a mais de dez anos, totalizando 67% dos funcionários.

Quanto aos quadrantes do modelo demanda/controlado de Karasek (1979), mais especificamente quanto a demanda psicológica, pode-se aferir que 66,67% dos respondentes apresentaram alta demanda psicológica e 33,33% dos respondentes apresentaram baixa demanda psicológica. A demanda diz respeito ao quanto o indivíduo trabalha, e quanto maior seu nível, mais propício o colaborador está ao estresse. Em relação as questões propostas, os colaboradores indicaram, que frequentemente tem que fazer suas tarefas com muita rapidez, trabalhar intensamente, que frequentemente o trabalho exige demais, e que nunca ou quase nunca tem tempo de cumprir todas suas tarefas.

Quanto ao controle no trabalho, definido por Karasek (1979), como a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho, bem como possuir autoridade para tomar decisões sobre a forma de realizá-lo, pode-se mensurar que

66,67% dos respondentes relataram possuir alto controle sobre seu trabalho e apenas 33,33% explanaram possuir baixo controle sobre o mesmo. Apesar de apenas dois funcionários afirmarem possuir baixo controle sobre seu trabalho, não deixa de ser algo preocupante. Dentre as questões propostas, os funcionários indicaram que, frequentemente tem possibilidade de aprenderem coisas novas no trabalho, que seu trabalho exige muita habilidade e conhecimentos, e que o trabalho frequentemente exige que o colaborador tome iniciativas.

Após a dicotomizar em alta ou baixa demanda psicológica e alto ou baixo controle, faz-se a elaboração dos quadrantes do modelo demanda/controle para averiguar o nível de estresse dos trabalhadores. Pode-se observar que um funcionário situou-se no quadrante de alto desgaste no trabalho (altas demandas psicológicas e baixo controle); um funcionário situou-se no quadrante de trabalho passivo (baixa demanda psicológica e baixo controle); três funcionários localizaram-se no quadrante de trabalho ativo (alta demanda e alto controle) e por fim, um trabalhador ficou condicionado ao quadrante de baixo desgaste (baixa demanda psicológica e alto controle).

Quanto ao apoio social, pode-se mensurar, que na Cooperativa de Crédito SICREDI a maioria dos funcionários possuem um alto índice de apoio de seus colegas e superiores (66,67%), isto é, a maioria dos trabalhadores podem contar com o apoio dos colegas e chefe no ambiente laboral. Dentre as questões propostas, as mais apontadas pelos colaboradores foram “No trabalho, eu me relaciono bem com meus chefes” e “Eu gosto de trabalhar com meus colegas”.

Analisando os quadrantes de forma geral, pode-se concluir que 83,34% dos respondentes estão predispostos ao estresse ocupacional, estando 16,67% na condição de maior exposição e 66,67% na condição de estresse intermediário, que também há necessidade de atenção.

O estudo em questão, tende a trazer contribuições positivas para a Cooperativa como um todo, visto que conhecendo o impacto que o estresse ocupacional causa em seus funcionários, podem ser adotadas medidas para minimizar este problema, a fim de que o ambiente laboral, torne-se um local mais agradável e prazeroso.

Com os resultados obtidos neste estudo, os objetivos foram atendidos de forma satisfatória. Quanto às limitações, pode-se destacar que o estudo não contou com a participação de todos os funcionários, não conseguindo-se abranger a Cooperativa como um todo. Devido ao estudo possuir uma amostra relativamente pequena, de apenas seis funcionários, como sugestão de trabalhos futuros, sugere-se que se realize um estudo verificando a incidência do estresse nos funcionários das Cooperativas de Crédito da região em conjunto, para que se

conheça a realidade do estresse ocupacional nas instituições como um todo. Além disso, acredita-se ser de grande relevância, tanto para a ampliação do número de trabalhos, quanto para o aumento do número de informações a respeito do tema, realizar mais estudos sobre o estresse ocupacional, porém usando outros modelos, visto que existe uma ampla variedade de modelos que visam avaliar aspectos relacionados ao estresse ocupacional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Damiana Machado de *et al.* Avaliação do Estresse Ocupacional no cotidiano de Policiais Militares do Rio Grande do Sul. **Organizações em Contexto**, São Bernardo do Campo, v. 13, n. 26, p. 215-238, jul. 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/7206/pdf>. Acesso em: 08 abr. 2021.
- 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/abrir_pdf.php?e=MjAxMjU=. Acesso em: 21 abr. 2021.
- 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. 2021.
- 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/abrir_pdf.php?e=MjE2OTA=. Acesso em: 22 abr. 2021.
- ALMEIDA, Damiana Machado de *et al.* Estresse Ocupacional em Policiais Militares: validação das escalas PSQ-OP e PSQ-ORG no contexto brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2020, *Online*. **Anais [...]**. Rio Grande do Sul: Anpad, 2020. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUyMDA=. Acesso em: 20 abr. 2021.
- ALVES, Isabel Cristina de Oliveira; PEREIRA, Luciano Zille. Manifestações de Estresse Ocupacional em Servidores Técnico-administrativos de uma Instituição Pública Federal de Educação Tecnológica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2018, Curitiba. **Anais [...]**. Minas Gerais: Anpad, 2018. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUyMDI=. Acesso em: 21 abr. 2021.
- ALVES, Márcia Guimarães de Mello *et al.* Versão resumida da “job stress scale”: adaptação para o português. **Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 38, p. 164-171, 2004. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2004.v38n2/164-171/pt>. Acesso em: 12 mar. 2021.
- ARAGÃO, Ellen Ingrid Souza *et al.* Suporte social e estresse: uma revisão da literatura. **Psicologia em Foco**, Aracaju, v. 2, n. 1, p. 79-90, fev. 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/andrefaro/publication/266016101_suporte_social_e_estr

esse_uma_revisao_da_literatura/links/54fa1c530cf23e66f0311600/suporte-social-e-estresse-uma-revisao-da-literatura.pdf. Acesso em: 29 mar. 2021.

ARAÚJO, Tânia Maria de; GRAÇA, Cláudia Cerqueira; ARAÚJO, Edna. Estresse ocupacional e saúde: contribuições do modelo demanda-controle. **Ciência e Saúde coletiva**, [s. l], v. 4, n. 8, p. 991-1003, out. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csc/2003.v8n4/991-1003/pt>. Acesso em: 16 mar. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjAxMTc=. Acesso em: 22 abr. 2021.

BARBOSA, Andressa Machado; GHEDINE, Tatiana; OLIVEIRA, Micheline Ramos de. Estresse ocupacional na unidade de terapia intensiva neonatal: um estudo de caso com profissionais em enfermagem. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. Santa Catarina: Anpad, 2019. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=Mjc0Mjk=. Acesso em: 22 abr. 2021.

BAUER, Moisés Evandro. Estresse: como ele abala as defesas do corpo? **Ciência Hoje**, Rio Grande do Sul, v. 30, n. 179, p. 21-25, fev. 2002. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53819926/Artigo-Estresse.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2021.

BOHN, Ana Célia *et al.* Estresse ocupacional no exercício da operação de crédito: o caso de uma instituição financeira multinacional atuante em Santa Catarina - Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2011, Ponta Grossa. **Anais [...]**. Ponta Grossa, 2011. p. 1-12. Disponível em: <http://anteriores.aprepro.org.br/combrep/2011/anais/artigos/Ergonomia%20e%20seguranca%20do%20trabalho/Psicologia%20do%20trabalho/A318.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2021.

BRUNO, Walcir Previtale. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. São Paulo: Atitude, 2011. Cap. 1, p. 360. Disponível em: https://seebcgms.org.br/media/media_arquivos/927_livro_saude_dos_bancarios.pdf. Acesso em: 19 mar. 2021.

CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência Cuidado e Saúde**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 232-240, abr. 2008. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5010/3246>. Acesso em: 04 abr. 2021.

CARDOSO, Jefferson Paixão *et al.* Aspectos psicossociais do trabalho e dor musculoesquelética em professores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 27, p. 1498-1506, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csp/2011.v27n8/1498-1506/pt>. Acesso em: 24 abr. 2021.

CARNEIRO, Linéia; MULLER, Airton; ROTILI, Liane Beatriz. Relação entre estresse ocupacional e florescimento em bancários no rio grande do sul. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, *online*, 2020, Rio Grane do Sul. **Anais [...]**. Anpad, 2020. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUyMDA=. Acesso em: 20 abr. 2021.

CATALDI, Maria José Giannella. **Stress no meio ambiente do trabalho**. 3. ed. São Paulo: Ltr, 2015. 177 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 3. ed. Barueri: Manoele, 2014. 214 p. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/Comportamento_Organizacional/jbc4CQAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=0. Acesso em: 10 abr. 2021.

COELHO, Jorge Artur Peçanha de Miranda *et al.* Estresse como preditor da Síndrome de Burnout em bancários. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Alagoas, v. 1, n. 18, p. 306-315, mar. 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v18n1/v18n1a05.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2021.

ESCHER, Magno Jaco. **Diferenças entre cooperativas de crédito e bancos comerciais**. 2013. 39 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Unijuí - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Três Passos- Rs, 2013. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/handle/123456789/2201>. Acesso em: 17 mar. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjE3NTc= Acesso em: 22 abr. 2021.

FERREIRA, Jesuina Maria Pereira; PAIVA, Kely César Martins de; PEREIRA, Jefferson Rodrigues. Proposição de Modelo Relacional entre Estresse Ocupacional, Percepções de Justiça e Retaliação em Organizações: um Estudo com Jovens Trabalhadores. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2018, Minas Gerais. **Anais [...]**. Curitiba: Anpad, 2018. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUyNDU=. Acesso em: 21 abr. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjM4NjE=. Acesso em: 22 abr. 2021.

FERREIRA, Jesuina Maria Pereira; ROCHA, Michelle de Souza; AZEVEDO, Alexandre Rodrigues Inácio. Estresse ocupacional em Funcionários de um Hospital Universitário de Belo Horizonte - MG. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS

PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2018, Curitiba. **Anais [...]**. Minas Gerais: Anpad, 2018. p. 1-14. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUzMzY=. Acesso em: 22 abr. 2021.

FONSECA, Ilva Santana Santos; MOURA, Samara Bruno. Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão. **Psicologia para América Latina**, México, n. 15, dez. 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000400012/. Acesso em 20 abr. 2021.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Metodologia do trabalho científico**. Curitiba: Iesde, 2012. 89 p. Disponível em: <https://biblioteca.isced.ac.mz/bitstream/123456789/786/1/metodologia%20do%20trabalho%20cient%3%8dfico.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Ufrgs, 2009. 114 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/>. Acesso em: 20 abr. 2021.

GLINA, Débora Miriam Raab *et al.* Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexo com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 607-616, maio 2001. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csp/2001.v17n3/607-616/pt/>. Acesso em: 04 abr. 2021.

GOMES, Amanda Gabriela; BARBOSA, Jane Kelly Dantas. Estresse Ocupacional: Um Estudo Comparativo com Jovens Trabalhadores. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. Minas Gerais: Anpad, 2019. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjcwNjI=. Acesso em: 21 abr. 2021.

GOULART JUNIOR, Edward *et al.* Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma unidade administrativa de uma instituição pública de ensino superior (IES). **Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p. 1-17, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2014v7n1p1/26333>. Acesso em: 21 mar. 2021.

GOULART JUNIOR, Edward; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Estilo de liderança e stress: uma pesquisa em escolas estaduais de ensino fundamental. **Rbpae: Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, [s. l.], v. 27, n. 2, p. 265-283, maio 2011. Disponível em: <https://www.seer.ufrgs.br/rbpae/article/view/24773/14364>. Acesso em: 08 abr. 2021.

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. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2392498?seq=1>. Acesso em: 15 mar. 2021.

KOLTERMANN, Ione Teresa Altermann Pozeczek *et al.* Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Saúde**, Santa Maria, v. 337, n. 2, p. 33-48, out. 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/>. Acesso em: 24 mar. 2021.

LIMA, Maria do Socorro Macedo Coelho; SILVA, Benedito Savio de Lima e; LIMA, Camila Coelho. A importância do cooperativismo de crédito no desenvolvimento regional. **Opara**, [s. l.], v. 3, n. 1, p. 1-23, 2013. Disponível em:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3f0dafd6-af4e-475b-b30e-c3b9fe051f54%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=96893583&db=iih>. Acesso em: 18 mar. 2021.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **O stress está dentro de você**. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2015. 200 p. Disponível em: https://www.google.com.br/books/edition/O_Stress_est%C3%A1_dentro_de_voc%C3%AA/PkZCCwAAQBAJ?hl=pt-BR&gbpv=0. Acesso em: 08 abr. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjAxMTU=. Acesso em: 19 abr. 2021.

MAGNAGO, Tânia Solange Bosi de Souza *et al.* Condições de trabalho de profissionais da enfermagem: avaliação baseada no modelo demanda-controle. **Acta Paul Enferm**, Santa Maria, v. 6, n. 23, p. 811-817, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ape/v23n6/15.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2021.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019. 758 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 282 p. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/>. Acesso em: 18 abr. 2021.

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. **Estresse Ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 152 p.

MARTINS, Maria da Conceição de Almeida. Factores de risco psicossociais para a saúde mental. **Millenium**, -, s.29, p. 255-268, jun. 2004. Disponível em: <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/575>. Acesso em: 27 mar. 2021.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4870139/mod_resource/content/1/PPT__Aula-13_Tipos-de-Pesquisa.pdf. Acesso em: 20 abr. 2021.

MOMBACH, Carine Andréia. **Estresse ocupacional**: Estudo na cooperativa de crédito SICREDI de Cerro Largo-RS. 2018. 74 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal da Fronteira Sul, Cerro Largo, 2018. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/handle/prefix/2213>. Acesso em: 15 mar. 2021.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, set. 2001. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902001000300002. Acesso em: 26 mar. 2021.

NAHAS, Markus Vinicius. **Atividade Física, Saúde e Qualidade de Vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. 7. ed. Florianópolis, 2017. 360 p. Disponível em: <https://sbafs.org.br/>. Acesso em: 29 mar. 2021.

NOGUEIRA, Flávia Amélia Lopes. O Estresse Ocupacional e os Dilemas dos Docentes. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Anpad, 2019. p. 1-15. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjY1NDA=. Acesso em: 22 abr. 2021.

NUNES, Magda de Sá; PEREIRA, Luciano Zille. A Docência e os Dilemas do Estresse Ocupacional: Estudo com Professores do Ensino Superior de uma Instituição Privada. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2018, Curitiba. **Anais [...]**. Minas Gerais: Anpad, 2018. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUyMDA=. Acesso em: 20 abr. 2021.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, Brasília, v. 1, n. 9, p. 45-52, fev. 2004. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413294X2004000100006&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 03 abr. 2021.

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 Paulo: Anpad, 2017. p. 1 - 17. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjM4MDM=. Acesso em: 22 abr. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjAxMjI=. Acesso em: 21 abr. 2021.

PETARLI, Glenda Blaser *et al.* Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil. **Ciência e Saúde Coletiva**, Vitória, v. 20, n. 12, p. 3925-3934, dez. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csc/2015.v20n12/3925-3934/pt>. Acesso em: 24 abr. 2021.

PRODANOV, Cléber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 276 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/>. Acesso em: 18 abr. 2021.

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, maio 2010. <http://dx.doi.org/10.1590/s1414-98932010000400004>. Disponível em: <https://www.scielo.br/>. Acesso em: 15 mar. 2021.

REIS, Eduardo José Farias Borges dos *et al.* Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 21, p. 1480-1490, set. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/csp/2005.v21n5/1480-1490/pt>. Acesso em: 23 abr. 2021.

RESENDE, Aline Marcelina. Estresse Ocupacional: um estudo com gestores de uma empresa mineira de logística de transportes. **Administração em Diálogo**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 112-137, jan. 2017. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rad/article/view/24013/22593>. Acesso em: 06 abr. 2021.

RIBEIRO, Renata Perfeito *et al.* Estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 39, p. 1-6, jul. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v39/1983-1447-rgenf-39-e65127.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2021.

SANTANA, Lucas Carvalho *et al.* Aspecto psicossocial do ambiente de trabalho de profissionais de enfermagem segundo o modelo demanda-controle. **Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 1, p. 01-08, set. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/50740>. Acesso em: 25 abr. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjAxMTY=. Acesso em: 21 abr. 2021

SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa *et al.* Estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 2, n. 18, p. 330-337, jun. 2009. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072009000200017>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072009000200017&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 16 mar. 2021.

SERVADIO, Aparecido Donizete; PEREIRA, Luciano Zille. Do Estresse Ocupacional à Ideação Suicida: Estudo com Residentes Médicos do Serviço de Urgência e Emergência Cirúrgica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2019, São Paulo. **Anais [...]**. Minas Gerais: Anpad, 2019. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjYyODM=. Acesso em: 22 abr. 2021.

SILVA, Gabriel de Nascimento e. (Re)Conhecendo o Estresse no Trabalho. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, [s. l.], v. 1, n. 12, p. 51-61, ago. 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202019000100005. Acesso em: 16 mar. 2021.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Uberaba-MG, v. 2, n. 20, p. 1-9, abr. 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200003&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 19 mar. 2021.

SOARES, Marden Marques; MELO SOBRINHO, Abelardo Duarte de. **Microfinanças: o papel do banco central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito**. 2. ed. Brasília: Bcb, 2008. 202 p. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/htms/public>. Acesso em: 19 mar. 2021.

SOUZA, Iberê Guarani de; PEREIRA, Diulneia Granja; MARCHI, Adriela de. Diagnóstico de Estresse Ocupacional em uma Empresa Metalúrgica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2018, Curitiba. **Anais [...]**. Vale do Rio dos Sinos: Anpad, 2018. p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjUzMjE=. Acesso em: 22 abr. 2021.

STEFANO, Silvio Roberto; ROIK, Anderson. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati / PR. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 3, n. 1, p. 112-128, dez. 2005. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/632>. Acesso em: 27 mar. 2021.

TABOSA, Mirely Priscilla Oliveira; CORDEIRO, Adriana Tenório. Estresse ocupacional: Análise do ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco. **Recape: Revista de Carreiras e Pessoas**, Pernambuco, v. 8, n. 2, p. 282-303, fev. 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/35197>. Acesso em: 15 mar. 2021.

TAMAYO, Alvaro. Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional. **Revista de Administração Contemporânea**, [S.L.], v. 5, n. 3, p. 127-147, dez. 2001. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-6552001000300007&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 15 mar. 2021.

TEIXEIRA, Mariana Barros *et al.* Estresse Ocupacional em Profissionais da Contabilidade. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 2020, *Online*. **Anais [...]**. Anpad, 2020. p. 1-10. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=Mjc2MTQ=. Acesso em: 21 abr. 2021.

URBANETTO, Janete de Souza *et al.* Estresse no trabalho segundo o Modelo Demanda-Control e distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. **Escola de Enfermagem USP**, São Paulo, v. 3, n. 47, p. 1186-1193, jun. 2013. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/pt_0080-6234-reeusp-47-05-1180.pdf. Acesso em: 24 abr. 2021.

VALENTE, Maria do Socorro da Silva. **Depressão e esgotamento profissional em bancários**. 2014. 121 f. Tese (Doutorado) - Curso de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-26112014-123022/en.php>. Acesso em: 15 mar. 2021.

VIANA, Maick da Silveira *et al.* Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. **Motricidade**, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 19-32, jan. 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2730/273019715003.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2021.

VIEGAS, Ana Flávia Cannes Balestreri. A mulher bancária: doenças ocupacionais, profissão e família. **Conversas e Controvérsias**, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p. 4-18, jan. 2010. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/conversasecontroversias/article/view/6866>. Acesso em: 03 abr. 2021.

ZARIFE, Pricila de Sousa; PAZ, Maria das Graças Torres da. Percepção de estresse organizacional em trabalhadores de um banco público. **Hermes**, [s. l.], v. 15, p. 285-304, jan. 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4776/477656007014.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2021.

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/abrir_pdf.php?e=MjMxNDY=. Acesso em: 22 abr. 2021

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?	[]	[]	[]	[]

BLOCO 2

4	3	2	1
Concordo totalmente	Concordo	Discordo	Discordo totalmente

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	<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 incompleto	
	<input type="checkbox"/> Ensino superior completo	
	<input type="checkbox"/> Pós graduação completa	
	<input type="checkbox"/> Pós graduação incompleta	

Obrigada pela participação!

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS

ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO DAS MISSÕES-RS

Prezado participante,

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa ***ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO DAS MISSÕES-RS***, que está sendo desenvolvida por Gabriele Berwaldt Lorentzen, discente de graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), Campus de Cerro Largo, sob orientação da Professora Dr^a. Louise de Lira Roedel Botelho. O objetivo central do estudo é: Identificar o impacto do estresse ocupacional nas atividades profissionais dos funcionários da Cooperativa de Crédito SICREDI do município de São Paulo das Missões-RS. Os resultados do estudo poderão contribuir para a unidade do SICREDI, visto que, reconhecendo os principais fatores geradores de estresse entre os seus profissionais, será possível adotar medidas para buscar reduzir o nível de estresse ocupacional apresentado pelos mesmos, minimizando os prejuízos para os colaboradores, bem como para toda a organização.

O convite a sua participação se deve ao fato de você ser um profissional da Cooperativa de Crédito do município de São Paulo das Missões- RS. Sua participação é de extrema importância para a execução da pesquisa e para o alcance dos objetivos propostos neste estudo.

Sua participação não é obrigatória e 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. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desista da mesma. Contudo, ela é de grande importância para a execução da pesquisa. Você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação consistirá em responder um questionário estruturado de forma *online*. O tempo de duração do questionário é de aproximadamente dez (10) minutos. Os benefícios relacionados à sua participação na pesquisa, se darão através dos resultados obtidos neste

estudo. Através destes resultados, o (a) gestor (a), poderá adotar medidas para possibilitar a redução das fontes de pressão que geram o estresse ocupacional, a fim de melhorar o ambiente de trabalho, bem como o bem-estar dos profissionais.

Quanto aos riscos que podem ocorrer aos participantes da pesquisa, destaca-se um possível constrangimento e desconforto em responder alguns questionamentos, pois são questões de cunho pessoal. Para que haja redução da possibilidade de haver constrangimentos ou qualquer tipo de desconforto, os questionários serão respondidos individualmente e sem a presença da pesquisadora, de modo que os participantes possam ter maior liberdade e privacidade, além de poderem deixar em branco eventuais questões que não queiram ou não tenham vontade de responder. Na hipótese de o risco vir a se concretizar, a pesquisadora poderá conduzir o participante da pesquisa ao Setor de Assuntos Estudantis (SAE), o qual prestará acolhimento psicológico e poderá ajudar o respondente na resolução do problema relacionado ao risco, sendo este um serviço público. Além disso, o participante receberá total apoio da pesquisadora, a qual informará ao mesmo, que este poderá realizar a pesquisa em um outro momento e em um ambiente mais adequado. Em razão da realização da pesquisa se dar em ambiente virtual, por meio da plataforma do *Google Forms*, existem riscos de violação de dados e, conseqüentemente, há impossibilidade por parte da pesquisadora de assegurar plena confidencialidade dos dados.

Os resultados deste estudo serão unicamente para fins de pesquisa de conclusão de curso mantendo sigilo dos dados pessoais. Ao final do questionário, haverá um campo no qual os pesquisados poderão anotar seu *e-mail*, caso tiverem interesse em receber os resultados da pesquisa após a sua conclusão, salientando que este será considerado um meio de devolutiva dos resultados. A pesquisa completa também será disponibilizada no acervo da UFFS.

Caso concorde em participar, basta assinalar se concorda ou não em participar da pesquisa e após responder as perguntas. Desde já agradecemos sua participação!

(Cerro Largo, 30 de maio de 2021)

Prof^a. Dr^a. Louise de Lira Roedel Botelho

Contato profissional com o (a) pesquisador (a) responsável:

Tel: (55 981060101)

E-mail: louisebotelho@uffs.edu.br

Endereço para correspondência: (Rua Jacob Reinaldo Haupenthal, 1580, Bairro São Pedro, Bloco A. CEP 97900-000. Cerro Largo – RS – Brasil)

Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): 47023021.7.0000.5564

Número do parecer de aprovação: 4.764.716

Data da aprovação da pesquisa: 11/06/2021

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

Nome completo do (a) participante: _____

Assinatura: _____

“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 - (0XX) 49- 2049-3745

E-Mail: cep.uffs@uffs.edu.br

Endereço para correspondência: 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).