

FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E
COACHING.

KELLY MENDES FERREIRA
MÁRCIA LEITE GAMBÔA ANDRADE
PRISCILA REGINA BRITO MARCELINO

ESTRESSE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS

ANÁPOLIS - GO

2016

KELLY MENDES FERREIRA
MÁRCIA LEITE GAMBÔA ANDRADE
PRISCILA REGINA DE BRITO MARCELINO

ESTRESSE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Psicologia Organizacional, Gestão de Pessoas e Coaching, sob a orientação do Prof. Me. Badran Awad Odeh.

ANÁPOLIS - GO

2016

FOLHA DE APROVAÇÃO

KELLY MENDES FERREIRA
MÁRCIA LEITE GAMBÔA ANDRADE
PRISCILA REGINA BRITO MARCELINO

ESTRESSE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
AGÊNCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Especialista em Psicologia Organizacional, Gestão de Pessoas e Coaching, sob a orientação do Prof. Me. Badran Awad Odeh.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Badran Awad Odeh

(Orientador)

Prof. Dra. Elaine Abrahão Amaral

Convidado

Prof. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel

Convidado

ESTRESSE ORGANIZACIONAL: PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS

¹**Autor:** Kelly Mendes Ferreira

²**Autor:** Márcia Leite Gambôa Andrade

³**Autor:** Priscila Regina Brito Marcelino

⁴**Orientador:** Badran Awad Odeh

RESUMO: O presente trabalho propõe realizar um estudo a fim de fazer um levantamento referente à percepção do estresse organizacional em uma agência bancária em Anápolis e seus impactos dentro das organizações. Assunto este que é relevante para as organizações de modo geral, uma vez que o estresse ocupacional influencia diretamente no comportamento e desenvolvimento pessoal e profissional de todos os envolvidos na organização e pode comprometer o resultado e desempenho dos mesmos. Houve a aplicação de um questionário fechado com 20 questões que influenciam no nível do estresse dos indivíduos, direcionado a todos os 15 integrantes da agência. Verificou-se que atualmente esse nível está baixo, pois as variáveis necessárias para o bem-estar dos colaboradores da agência, em sua maioria, ocorrem na prática de forma correta, positiva e construtiva, além dos subsídios necessários. Desse modo a organização tem tido pessoas com maior bem-estar para trabalhar, porém deve-se sempre acompanhar o nível de estresse de seus colaboradores, propondo práticas de manutenção e diminuição de elementos que influenciem o estresse na organização, buscar melhorias nos itens que ainda não atingiram total satisfação dos integrantes e que são prejudiciais tanto às pessoas quanto ao desenvolvimento organizacional.

Palavras-chave: Estresse. Estresse ocupacional. Percepções. Causas e consequências. Ambiente de trabalho.

¹**Autor:** Kelly Mendes Ferreira. Graduada em Administração pela Faculdade Católica de Anápolis.

²**Autor:** Márcia Leite Gambôa Andrade. Graduada em Administração pela Faculdade Católica de Anápolis.

³**Autor:** Priscila Regina Brito Marcelino. Graduada em Administração pela Universidade Estadual de Goiás – UEG.

⁴**Orientador:** Badran Awad Odeh

1 INTRODUÇÃO

As organizações precisam de pessoas qualificadas para atingirem seus objetivos estratégicos e que estejam de acordo com sua missão, visão e valores, para isso deve haver uma relação íntegra, onde haja o cumprimento das necessidades de ambas as partes, em busca do alcance das metas organizacionais e do indivíduo. As organizações, independentemente de seu porte, devem dar subsídios aos seus colaboradores, para que possam se autodesenvolver e cooperar para o crescimento e desenvolvimento do ambiente que se encontram.

Desta forma a presente pesquisa visa abranger: Estresse Organizacional: A Percepção dos Colaboradores de uma Agência Bancária em Anápolis.

Ao pensar sobre a importância do bem estar do ser humano e seu autodesenvolvimento por meio da cooperação para o crescimento e desenvolvimento do ambiente organizacional, a pesquisa buscou responder a seguinte pergunta: Qual o nível do estresse ocupacional dos colaboradores de uma Agência Bancária e seus impactos dentro das organizações?

A definição genérica da palavra "estresse" tem origem na palavra inglesa "stress", que significa "pressão", "tensão" ou "insistência". Pode-se definir estresse como um conjunto de reações fisiológicas necessárias para a adaptação a novas situações. Contudo tais reações fisiológicas podem ocasionar desequilíbrio no organismo se forem exageradas em intensidade ou tempo. O Estresse pode ser estimulado por estados emocionais negativos e positivos, sendo a adaptação ao meio, o objetivo final do processo.

O ser humano possui um vasto capital intelectual, se estimulado da forma certa e o indivíduo estiver em um ambiente que propicie seu bem-estar, este indivíduo pode contribuir de forma positiva para o ambiente em que este estiver inserido.

O Estresse Organizacional tornou-se importante fonte de preocupação diante da sociedade pois possui característica complexa para alto desenvolvimento humano no âmbito organizacional.

Essa pesquisa visa enfatizar a complexidade deste tema e a necessidade de pesquisas sobre a etiologia¹ do problema. A pesquisa também propiciará uma análise real dos impactos do processo de estresse dentro da organização em questão e a sua relevância para o bem-estar da população e organizações mundiais. Visto que, nos dias atuais seus resultados são de suma

¹ *substantivo feminino*. Ramo do conhecimento cujo objeto é a pesquisa e a determinação das causas e origens de um determinado fenômeno. *med* estudo das causas das doenças.

importância uma vez que, a mesma poderá contribuir para demais organizações como fator de esclarecimento de sua influência na saúde física e psicológica dos indivíduos.

Compreender os impactos do estresse ocupacional dentro da organização é um dos principais intuitos desta pesquisa, expor diversas formas que propiciem e/ou ocasionem o seu desenvolvimento, e assim ter um diagnóstico sobre os principais fatores de risco que afetam o bem-estar psicossocial das pessoas e que conseqüentemente afetam diretamente o desenvolvimento pessoal e profissional dos indivíduos, no desempenho com excelência nas demandas da organização, tornando-as ineficazes no trabalho e que inibem seu crescimento e realização pessoal e profissional.

Esse trabalho tem como objetivo geral: identificar a percepção dos colaboradores quanto ao estresse ocupacional em uma Agência Bancária em Anápolis e seus impactos dentro das organizações. Os objetivos específicos são: levantar e identificar a percepção dos colaboradores da organização, em relação ao estresse ocupacional; verificar e identificar quais os principais impactos decorrentes do estresse no ambiente organizacional; demonstrar o que pode impactar no estresse e na ausência deste, no ambiente organizacional.

Através dos resultados de um questionário aplicado que contém afirmativas referente a percepção dos colaboradores da agência bancária sobre situações de seu cotidiano ocupacional e intrínsecas a cada indivíduo, foi feito um levantamento do nível do estresse dos integrantes dessa organização e foram analisadas as situações com embasamento teórico a fim de obter-se uma mensuração mais assertiva e contributiva acerca do tema e da prática de trabalho dessas pessoas.

No referencial teórico foram abordados os seguintes tópicos: Estresse ocupacional; estresse: algumas causas e conseqüências nas organizações; liderança e comunicação no ambiente organizacional e sua relação com o estresse ocupacional; algumas maneiras de prevenção do estresse ocupacional negativo.

Tais resultados e toda a pesquisa poderão contribuir para o ambiente organizacional independente de seu ramo ou porte, cabendo assim a qualquer tipo de organização e/ou instituição.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

Derivada do latim a palavra stress teve seu significado como aflição evoluindo para pressão ou esforço. Conceito antigo, porém, estudos visavam demonstrar seus impactos físicos e mentais dos indivíduos. Zille (2011, p.7) apud Nascimento (1998) explica a origem do estresse:

Stress é uma palavra derivada do latim, que durante o século XVII ganhou conotação de adversidade ou aflição. No final do século XVIII, seu uso evoluiu para expressar força, pressão ou esforço. O conceito de stress não é novo, mas foi apenas no início do século XX que estudiosos das ciências biológicas e sociais iniciaram a investigação de seus efeitos na saúde física e mental das pessoas, como sendo um estado do organismo após o esforço de adaptação que pode produzir deformação na capacidade de resposta do comportamento mental e afetivo, do estado físico e do relacionamento com as pessoas.

Segundo Malagris (2006), o estresse ocupacional tem sido tema de muitos estudos em diversificadas áreas de atuação. O estresse demasiado se evidencia negativamente no mundo atual e é de interesse da Organização Mundial da Saúde (OMS). Este atinge a qualidade vida do ser humano e pode ser bastante prejudicial. Alguns aspectos que o estresse pode vir a interferir são referentes a doenças de origem emocional, psicológicas e até físicas, distúrbios no trabalho, desmotivação para executar atividades, relacionamento interpessoal e familiar.

Uma definição de estresse é que:

Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz. (LIPP & MALAGRIS, 2001, p.477).

Nessa definição verifica-se que o estresse é gerado a partir de situações cotidianas do indivíduo, sendo elas boas ou ruins, logo poderão gerar um estresse positivo ou negativo. O organismo produz uma reação de acordo com vários estímulos e que são causados pelas alterações psicofisiológicas, que variam de acordo com os sentimentos de cada indivíduo.

De acordo com Sousa (2009, p.60) um médico canadense - Hans Selye em 1959, foi o precursor da definição de estresse em 1926, diz que: “está relacionado a resposta orgânica representada por um conjunto de defesas sanguíneas contra qualquer tipo de estímulo nocivo (estressor), inclusive ao estímulo psicológico proveniente do ambiente em que este está inserido”.

Sousa (2009) diz que Hans Selye em 1959, em seu parâmetro biológico fala que o estresse é algo imanente a toda doença, que gera algumas mudanças na composição química e estrutura do corpo, as quais devem ser mensuradas e observadas. O médico Selye afirmou que o stress, é um estado que se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação (S.G.A). Esta

compreende: dilatação do córtex da supra renal, atrofia dos órgãos linfáticos e, úlceras gastrointestinais, além da perda de peso e outras alterações. A S.G.A. é um conjunto de respostas não específicas a uma lesão e desenvolve-se em três fases:

1 – Fase de Alarme: caracterizada por manifestações agudas.

2 – Fase de Resistência: quando as manifestações agudas desaparecem e,

3 – Fase de Exaustão: quando há a volta das reações da primeira fase e pode haver um colapso do organismo. Se o organismo não consegue mais reagir a situações estressantes, pode levar a morte.

Filgueiras (1999) fala sobre o que o médico Selye expôs quanto ao estresse, que este pode ser encontrado em qualquer dessas fases, embora suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo. Além disso, não é necessário que as três fases se desenvolvam para haver registro da síndrome, uma vez que somente o estresse mais grave leva a fase da exaustão.

Sousa (2009) ressalta que houve uma evolução nos estudos referente ao estresse, e já se encontram pesquisas nas áreas sociais e psicológicas. Referente ao estresse psicológico proporcional ao estressor citado apresentado por Selye, Sousa (2009, p.60) apud Lazarus e Folkman (1984) “definiu estresse como uma associação entre pessoas e o ambiente, avaliada pelo indivíduo, como sendo nocivo ao seu bem estar. Para tais autores, essa associação tem intervenção de dois processos que são a cognição e enfrentamento ao estímulo estressor”.

Segundo França (1997, p. 24)

Stress relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador, suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física ou mental, prejudicando a interação desta com o trabalho e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações.

O autor explica que estresse relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que o indivíduo vê o seu local de trabalho como prejudicial a todos os seus interesses, seja pessoal, profissional e até mesmo em sua saúde. Essa situação atrapalha seu entrosamento com o trabalho e com o grupo, e reflete em seus resultados, uma vez que esse ambiente possua cobrança excessiva ou não possua recursos apropriados.

De acordo com Sardá, Legal e Jablonski (2004) o estresse ocupacional é um estado desconfortável consequente de aspectos do trabalho que o sujeito considera hostis para seu bem-estar. Quando inexistente um ambiente agradável, consequentemente este pode acarretar em doenças ocupacionais os trabalhadores, e ocasionar diversos tipos de custos á empresa.

Tamayo (2002, p.8) apud Cooper (2001) diz que:

Tanto o estresse ocupacional quanto o *burnout* e a exaustão emocional são manifestações de tensão no trabalho e são produtos da interação entre fatores ambientais e percepções e comportamentos do indivíduo. Essas manifestações não residem isoladamente no ambiente ou no indivíduo, mas são os resultados de transações dinâmicas que ocorrem entre esses elementos.

Os autores afirmam que o estresse ocupacional, o burnout e a exaustão emocional são resultados das pressões no trabalho e que são produzidas juntas, no indivíduo e no ambiente.

Zille (2011) comenta que as últimas reformas trabalhistas são causa de preocupação entre diversos pesquisadores e também são causadores de estresse aos indivíduos dentro da organização. O autor diz que vinculado a isso, há o desgaste da qualidade de vida, que assola a população de forma geral. Zille (2005, p.61) afirma que [...] “cada período da história contribui de maneira positiva para o desenvolvimento global, mas cobra um preço por esse benefício, sendo o estresse um dos preços mais habituais da atual época de turbulência sociocultural por que passa a humanidade”.

2.2 ESTRESSE: ALGUMAS CAUSAS E CONSEQUENCIAS NAS ORGANIZAÇÕES

Referente à pesquisa de Hans Selye em 1936, Sousa (2009) explana que após a fase de exaustão, constatou-se o surgimento de doenças como úlcera, hipertensão arterial, artrites e lesões no músculo cardíaco.

Chiavenato (1999) ressalta o impacto do ambiente de trabalho no nível de estresse, e reforça quais são os principais causadores e/ou provocadores do estresse, Chiavenato (1999, p.377) ressalta que são através: “do autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia, a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva, de progresso profissional e a insatisfação pessoal.”

Peixoto (2004) comenta que o estresse em sua face destrutiva, gera inúmeros infortúnios e transtornos nas organizações, desde a ausência de pessoas ao trabalho, queda de desempenho e produtividade, ao uso de entorpecentes e alcoolismo.

Moraes (1995, p.44) diz que “para a linha anglo-saxônica, o estresse ocupacional resulta do excesso de mobilização exigido do indivíduo para adaptar-se às demandas do contexto do trabalho”.

As organizações, o conflito entre metas e estrutura das empresas com as necessidades individuais de autonomia, realização e de identidade são agentes estressores importantes, na medida em que há oposição entre a realização do projeto do trabalhador e a organização do trabalho. Esta organização é a imposição da vontade do outro, da divisão do trabalho, do conteúdo das tarefas e das relações entre os trabalhadores. (BORTOLUZZI 2011, p.10)

O autor expõe agentes estressores relevantes dentro do ambiente organizacional, à medida que as realizações de trabalho do indivíduo são opostas as da organização.

De acordo com Bernal (2010, p. 145), “na realidade, o mau não é estar submetido ao estresse em certas ocasiões, mas que a situação de estresse perdure no tempo ou que tenhamos recursos para lutar contra ela”.

Segundo Chiavenato (2005) quanto ao estresse, sob pequena pressão há pessoas que vão reagir de formas distintas, podem se tornar mais produtivas, em um ambiente de abatimento de metas, algumas buscam realizar um trabalho com mais qualidade ou serem mais produtivas. O autor ressalta que um nível equilibrado de estresse pode induz a criatividade de acordo com as variáveis do ambiente.

O estresse não é necessariamente disfuncional. Algumas pessoas trabalham bem sob pequena pressão e são mais produtivas em uma abordagem de cobrança de metas. Outras buscam incessantemente mais produtividade ou um melhor trabalho. Um nível modesto de estresse conduz a maior criatividade quando uma situação competitiva conduz a novas ideias e soluções. (GENUINO 2009, p. 5 apud CHIAVENATO, 2008).

Verifica-se que o estresse impacta os indivíduos de maneira distinta, pois cada indivíduo possui suas características. Uma situação que pode ser negativa para um empregado, pode ser positiva e de desenvolvimento para o outro.

De acordo com Amaral (2013, p.6) apud Fiorelli (2007), as origens do estresse estão ligadas a vários fatores:

Frustração, pelo fracasso na busca de um objetivo; conflito, em decorrência de competição, desencadeados por motivação ou impulsos comportamentais não compatíveis; mudança, ocasionada por alteração na forma de vida da pessoa; pressão, por exigências e expectativas para que o indivíduo se comporte de determinada forma.

Nesse contexto o autor demonstra que as origens do estresse estão vinculadas a determinados fatores como frustração, conflito, mudanças, pressão.

A OMS (Organização Mundial da Saúde) afirma que o estresse ocupacional é a maior fonte de estresse em adultos.

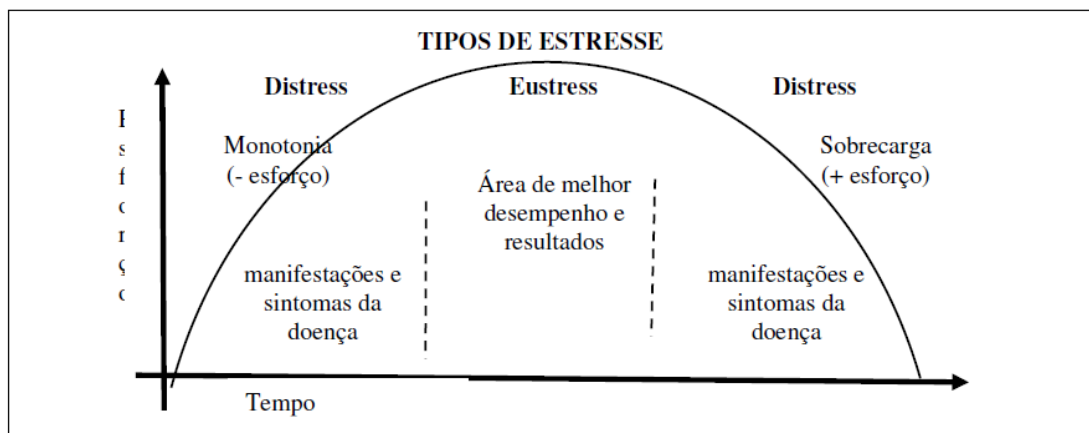
Lima (2004) dependendo do ambiente e da característica peculiar de cada indivíduo ou grupo no trabalho, o estresse ocupacional pode ser fonte de algo vivenciado de forma satisfatória e com equilíbrio psicológico, ou o oposto, e acarretar um desequilíbrio que pode desencadear enfermidades no organismo.

Segundo com Sousa (2009) O estresse não pode ser visto apenas no ponto de vista negativo para as pessoas. Segundo o autor, alguns estudos consideram o estresse como *eutress*, que é quando ocorre uma resposta favorável ao organismo humano e beneficia o seu

desempenho e se torna essência a sua supervivência e subsistência. O estresse positivo e negativo ocorrerá de acordo com cada indivíduo e circunstâncias.

Nesse sentido, França e Rodrigues (2005), também consideram as duas dimensões do estresse, o eustress (positivo) e o distress (negativo). Na figura é apresentado um gráfico que mede o esforço e o tempo, e em cada ângulo se demonstra um tipo de estresse diferente. O eustress é o equilíbrio de todas as variáveis relacionadas ao indivíduo e ao ambiente, onde ele consegue lidar com as tensões de forma positiva. O distress é a ruptura deste equilíbrio, por esforço demasiado ou ausência deste, incompatíveis com a efetuação, realização e resultados. Visto isto, essas dimensões estão descritas abaixo:

Figura 1: Causas do estresse



Fonte: França e Rodrigues, 2005, p. 37

De acordo com Junior (2014), o estresse ocupacional tem sido estudado devido causar alteração na produtividade e na saúde dos colaboradores, acarreta problemas na atenção e concentração do indivíduo, suscetibilidade de irritação e exaltação, dificuldades de concentração, tomada de decisão e de pensar com clareza, exaustão, perda temporária de memória, mal-estar difuso e propensão a causar acidentes de trabalho.

Silva (2010, p.11) apud Maci (2010) utiliza o quadro abaixo para falar a respeito dos tipos de estresse e suas consequências. No quadro o autor descreve alguns fatores do indivíduo como: atenção, motivação. Realização pessoal, sentimentos e esforços, e como estes respondem a cada tipo de estresse: baixo, ideal e alto. O estresse bem dosado pode trazer retornos benéficos aos indivíduos, que reflete em uma alta motivação, atenção, realização pessoal. Este, porém em escassez ou excesso produz malefícios dispostos no quadro abaixo. O ideal é manter o ambiente de trabalho, com o nível de estresse adequado que induz a desafios e é saudável e evitar que este nível se eleve ao ponto de causar mal estar entre outros problemas decorrentes dele.

Quadro 1: Reações causadas pelos tipos de estresse

DISCRIMINAÇÃO	BAIXO ESTRESSE	ESTRESSE IDEAL	ALTO ESTRESSE (eustresse)
Atenção	Dispersa	Alta	Forçada
Motivação	Baixíssima	Alta	Flutuante
Realização pessoal	Baixa	Alta	Baixa
Sentimentos	Tédio	Desafio	Ansiedade/ depressão
Esforços	Grande	Pequeno	Grande

Fonte: Silva (2010, p.11) apud Masci (2001).

Junior (2014, p.7) apud Fiorelli (2001) “as causas do estresse devem ser pesquisadas em quatro áreas que se inter-relacionam: fatores relacionados às tarefas; fatores relacionados às normas da organização; fatores relacionados ao processo de trabalho e fatores relacionados às relações interpessoais”.

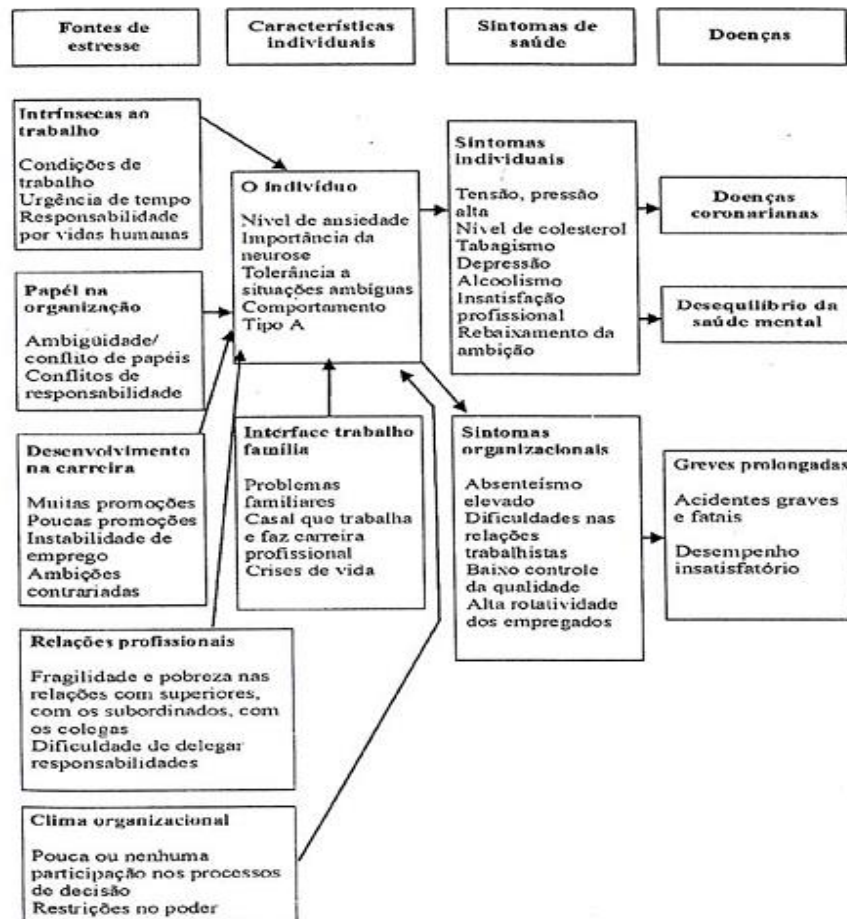
Pinheiro e Gunther (2002) explana sobre a existência de diversas origens do estresse ocupacional, e expõe que são; a) referente a tarefa; b) ao papel ocupacional; c) ao grupo organizacional e d) a organização. Respectivamente ela comenta sobre cada fator:

- a) nesse fator incluem-se responsabilidades pelo trabalho de terceiros, os esforços físicos e mentais exigidos, a sobrecarga de trabalho, a preocupação pela qualidade do trabalho, a realização de horas extras por exigência do trabalho, o grau do desafio, os riscos à segurança pessoal, a clareza do trabalho e a adequação do conhecimento à atividade exercida;
- b) referem-se ao conflito entre os papéis, ao grau de autonomia, à ambiguidade de papel, à importância atribuída ao trabalho e à autoestima ocupacional;
- c) neste âmbito, incluem-se o reconhecimento pela chefia, o grau de satisfação com a supervisão, o relacionamento com os colegas e com a chefia bem como a percepção de suporte social no grupo;
- d) consideram-se as oportunidades de desenvolvimento, a imagem pública da empresa, o grau de identificação com os valores organizacionais e a percepção de equidade com o sistema de promoção. (PINHEIRO e GUNTHER, 2002, p.67-68).

Arantes e Vieira (2002) fizeram a tradução do francês, do diagrama desenvolvido a decorrente do trabalho de Cooper em 1986. O diagrama possibilita verificar os fatores que impactam o indivíduo no ambiente organizacional. No diagrama expõem-se as fontes de estresse divididas e suas características: intrínsecas ao trabalho; papel na organização; desenvolvimento na carreira; relações profissionais e clima organizacional. Relacionadas a cada fonte de estresse, os autores descrevem as características individuais (do indivíduo e interface trabalho e família), os sintomas de saúde (individuais e organizacionais) e as doenças geradas através dos sintomas já citados. Através do diagrama acima, verifica-se as consequências ao indivíduo e, por conseguinte a organização, de acordo com os subsídios fornecidos pela organização, a postura e atitudes da liderança, relações interpessoais, clima

organizacional e com fatores intrínsecos de cada pessoa. No final resulta em problemas de saúde físicas e mental, e em acidentes de trabalho, baixa qualidade no trabalho, *turnover*²entre outros.

Figura 2: Fonte de estresse



Fonte: Arantes e Vieira (2002, p.77)

Sardá (2004, p.38):

[...]Ambientes que favorecem o contato com fatores estressantes _ como, por exemplo, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, pressões, medo de perder o emprego _, podem acarretar adoecimento e absenteísmo, os elementos percebidos na situação de trabalho podem agir como estressores e podem conduzir a reações de tensão e estresse. Se os estressores (por exemplo: ambigüidade de funções, conflito de funções, incerteza com respeito ao futuro no trabalho) persistirem, e se os indivíduos perceberem sua potencialidade de confrontação como insuficiente, então poderão produzir-se reações de estresse psicológicas, físicas e de conduta, e desta maneira, levar eventualmente à doença e ao absenteísmo.

² A **rotatividade de Pessoal** (ou *Turnover* em inglês), no contexto de Gestão de Pessoas, está relacionada com o desligamento de alguns funcionários e entrada de outros para substituí-los.

O autor expõe situações no ambiente de trabalho que estimulam o estresse, e ressalta que se tais situações perdurarem podem levar o indivíduo a se ausentar do trabalho, mudança de conduta, impactos de psicológicos e causar doenças ao indivíduo.

2.2 LIDERANÇA E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL E SUA RELAÇÃO COM O ESTRESSE OCUPACIONAL.

Segundo Greenberg (2002) uma boa comunicação, se bem utilizada e abastecida de técnicas adequadas, possibilita o indivíduo a ser mais assertivo, e melhora suas relações interpessoais, sendo a resposta disso tudo, a diminuição do estresse.

Chiavenato (1999, p. 518-519) diz através de sua conceituação, a importância do processo de comunicação:

Comunicação é a transmissão de uma informação de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra. A comunicação é o fenômeno pelo qual um emissor influencia e esclarece um receptor. Mais do que isso, comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção de influenciar o comportamento.

Desse modo a comunicação é um instrumento que leva informação para uma ou mais pessoas ou organizações. É onde a informação é esclarecida, dividida e tem a função de ser influenciadora.

Flores (2000) explana sobre os elementos que influenciam no estresse ocupacional e destaca de acordo com sua pesquisa e na leitura de demais pesquisadores, que o elemento que deve ter atenção especial é a comunicação. A autora diz que se existir uma comunicação eficaz, muitos dos outros elementos estressores são anulados. Ela ressalta que o alto nível de estresse que atinge um número elevado de pessoas e causa tantos problemas organizacionais, pode estar relacionadas à quantidade e qualidade da comunicação e se torna uma variável significativa nos estudos referentes ao estresse.

Rossi (2007) comenta que se os conhecimentos básicos de saúde pública forem manuseados corretamente, o estresse ocupacional é um problema que pode ser administrado. O autor ressalta que uma liderança eficiente, equilibrada, benéfica favorece na saúde, qualidade de vida no trabalho e bem-estar de sua equipe e conseqüentemente no progresso organizacional.

Nós definimos líderes saudáveis como aqueles que são autênticos líderes transformacionais e que possuem competência emocional, de modo que consigam

administrar suas próprias emoções de formas saudáveis e que são sensíveis às emoções e sentimentos daqueles com quem trabalham. (ROSSI, et al 2010 p. 141).

O líder deve possuir habilidade de interferir e ajudar de forma positiva os funcionários e que essa atitude gera efeitos de melhoria do desempenho individual e da auto estima, fazendo com que se sintam valorizados e acreditem mais na sua própria capacidade.

Os gerentes podem intervir a fim de melhorar a esperança dos funcionários e que essa atitude pode melhorar a saúde e possivelmente o desempenho. Devem ajudar os empregados a buscar seus objetivos com entusiasmo e ajuda-los encontrar soluções à medida que surgirem obstáculos ao atingimento dos objetivos. De acordo com o estudo dos autores, os resultados demonstram de forma convincente que a esperança no trabalho está relacionada à saúde. (ROSSI, 2010 p. 133).

O autor expõe a importância e relevância do papel do gerente no desenvolvimento e desempenho dos funcionários e o quanto as atitudes que estes tem com seus subordinados impactam até mesmo nos aspectos relacionados a saúde deles.

2.3 ALGUMAS MANEIRAS DE PREVENÇÃO DO ESTRESSE OCUPACIONAL NEGATIVO

Segundo Bortoluzzi (2011) as organizações que tenham como prioridade a face humana de seus indivíduos, visam à prevenção e minimização do estresse, pois precede que este se torne uma ameaça.

De modo geral nas organizações:

O stress é um entre os diversos problemas crônicos que podem ser gerenciados através das noções de prevenção da saúde pública e seu objetivo é impedir que níveis de stress cheguem a um ponto em que ocorram resultados negativos para a saúde e bem-estar. (ROSSI 2010 p. 139).

O autor expõe que o estresse pode ser minimizado e há como evitar que chegue a um nível de prejudicial a saúde, desde que ações de prevenção sejam tomadas.

Assim é preciso sempre um cuidado contínuo e eficaz no que se refere a saúde e qualidade de vida no trabalho evitando grande parte dos afastamentos provocados pelo estresse.

Ainda para Rossi (2010, p. 140):

As noções de prevenção da saúde pública quando entendidas no contexto da organização visam 3 pontos para a intervenção no processo de stress organizacional. Esse processo de stress inicia com (1) uma demanda ou estressor que desencadeia (2) a reação de stress nos indivíduos e grupos no trabalho, desse modo projetando o terreno para (3) um distresse potencial que assume as formas de problemas de ordem comportamental, médica ou psicológica, bem como seus custos organizacionais coletivos diretos ou indiretos, como absenteísmo e rotatividade. Os três pontos de

intervenção preventiva nesse processo são: (1) prevenção primária, cujo objetivo é tratar a fonte do stress a fim de eliminá-lo, reduzi-lo ou gerenciá-lo; (2) prevenção secundária, cujo objetivo é modificar a resposta ao stress dos indivíduos e (3) prevenção terciária, cujo objetivo é curar os atingidos e aliviar o sofrimento.

O autor explica o processo do estresse ocupacional e os pontos de intervenção preventiva da saúde pública.

Segundo Oliveira (2014) há algumas maneiras de minimizar o nível de estresse, tais como melhoria: no ambiente, ergonomia, condições adequadas de trabalho, período de férias, horário de expediente, relacionamento dos superiores hierárquicos com os subordinados.

Oliveira (2014) apud Santos (2010, p.14) diz que formas adicionais para evitar o estresse são: “buscar a autonomia, ter participação ativa nas decisões da equipe multiprofissional e, acima de tudo, obter melhorias para evitar a sobrecarga de trabalho”.

3 METODOLOGIA

Na realização da pesquisa, o propósito foi responder a seguinte pergunta: Qual o nível do estresse ocupacional dos colaboradores de uma Agência Bancária e seus impactos dentro das organizações?

Para responder essa pergunta foi usada a classificação da pesquisa, tomando-se como base a sistemática apresentada por Vergara (2007), que qualifica, em relação a dois aspectos: dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins a pesquisa de caracteriza como descritiva e aplicada. A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987). Com a pesquisa descritiva, definiu-se o perfil dos pesquisados e as suas percepções do seu ambiente de trabalho. A pesquisa aplicada é aquela que tem resultado prático visível de ordem que não seja meramente conhecimento.

Quanto a abordagem a pesquisa se classifica como quantitativa e qualitativa. Lakatos e Marconi (1996) salientam que a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que tem como finalidade analisar e interpretar os dados mais profundamente, descrevendo de forma complexa o comportamento humano e ainda dispendo análises mais detalhadas acerca das investigações, atitudes e tendências de comportamento. Esta pesquisa buscou levantar a percepção dos colaboradores quanto ao estresse ocupacional, como fator estratégico e de desenvolvimento humano organizacional.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e de campo. Bibliográfica porque se utilizou, na pesquisa, livros, dissertações, monografias e artigos com referência ao tema. “A pesquisa bibliográfica tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizam sobre determinado assunto ou fenômeno” (OLIVEIRA, 2002 p. 119). A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p. 32). A pesquisa de campo de campo é o ato de investigar o fenômeno no seu ambiente de ocorrência. Pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo” (VERGARA, 2007, p.52).

O universo da pesquisa foi uma agência bancária de Anápolis, onde foi aplicado um questionário a todos os colaboradores da agência, que totaliza 15 empregados.

Quanto ao instrumento de coleta de dados é baseada no questionário fechado Survey. “A pesquisa com survey pode ser referida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa” (FONSECA, 2002, p. 33).

O questionário aplicado foi desenvolvido pelas autoras dessa pesquisa, a partir de leituras feitas acerca do tema. Foi aplicado um questionário (ver apêndice 01) constituído de 20 perguntas e afirmativas, distribuídos aos 15 colaboradores da agência bancária, o qual compreende 7 perguntas para levantar o perfil dos mesmos, as quais são: idade; sexo; estado civil; se possuem filhos; à quanto tempo trabalham na empresa; como é o ambiente de trabalho e se possuem cargo de liderança. O restante do formulário (ver apêndice 01) contém 13 afirmativas fechadas relacionadas a questões que impactam no nível de estresse, nas quais o entrevistado é solicitado a indicar um número que melhor descreva o seu comportamento ou tenha identificação com sua percepção no dia-a-dia, baseado na escala Likert com 5 opções de frequência, sendo que o número 1 corresponde a discordo totalmente, o número 2 discordo , o número 3 discordo em parte, o número 4 concordo e o número 5 concordo totalmente.

De acordo com Babbie (1999, p.52):

A escala Likert faz com que o entrevistado, forneça respostas claras, de forma que não haja possibilidade de interpretações ambíguas, ou posicionamento neutro. Outra vantagem é a facilidade de construção do questionário e a utilização de afirmações que não estão diretamente ligadas ao comportamento estudado.

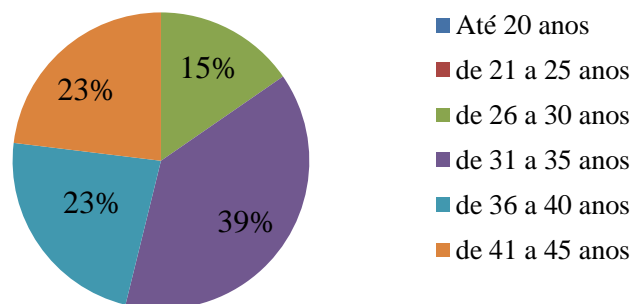
Essas afirmativas se referem: sua percepção do ambiente de trabalho, da equipe, do superior hierárquico, da comunicação entre os níveis, plano de carreira e as atividades que realizam especificamente, todas voltadas ao ambiente organizacional.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

4.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Os resultados do perfil dos respondentes do questionário referente à idade, demonstraram que a maior parte dos colaboradores 39%, tem entre 31 e 35 anos, dois percentuais idênticos de 23% possuem de 36 a 40 anos e 41 a 45 anos, a minoria tem entre 26 e 30 anos, e nenhum deles está na faixa etária de menor que 20 anos e de 21 a 25 anos.

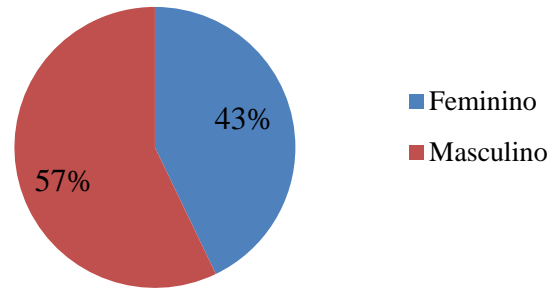
Grafico 1: idade



Fonte: pesquisa de campo

Referente ao sexo, a maioria dos colaboradores são do sexo masculino, contudo houve um equilíbrio, pois de 14, 8 são do sexo masculino 57% e 6 são do sexo feminino 43%, e um colaborador não respondeu a essa pergunta.

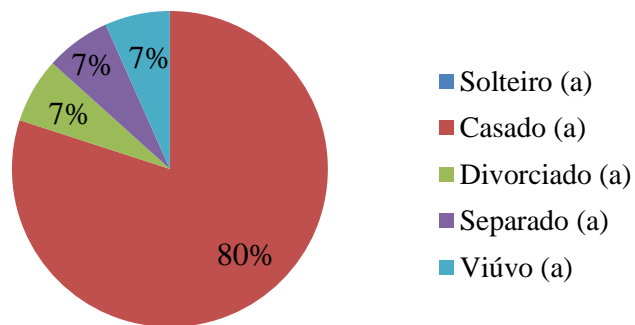
Gráfico 2: sexo



Fonte: pesquisa de campo

Referente ao estado civil, a expressiva maioria 80% é casado (a), e a minoria idêntica de 7%, que representa 1 em cada classificação restante dentre os 15, é separado (a), divorciado (a) e viúvo (a). Nenhum dos colaboradores é solteiro (a).

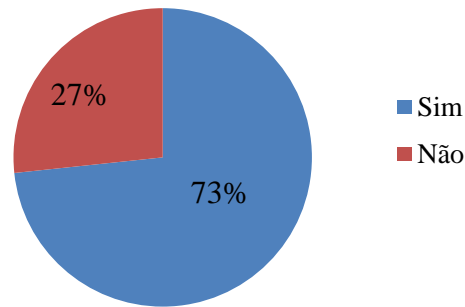
Gráfico 3: Estado civil



Fonte: pesquisa de campo

Quanto à pergunta “se possuem filhos”, a maioria 73% possuem filhos, enquanto 27% não possuem.

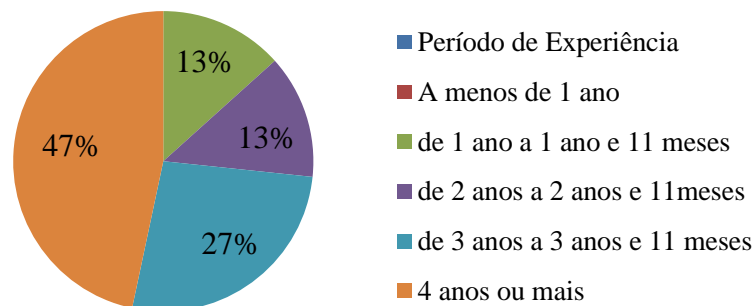
Gráfico 4: Se possui filhos



Fonte: pesquisa de campo

Quanto a pergunta quanto ao tempo que trabalham na empresa, a maior parte 47% está a 4 anos ou mais, 27% está na empresa de 3 anos a 3 anos e 11 meses, os dois percentuais iguais de 13% estão entre 2 anos a 2 anos e 11 meses e 1 ano a 1 ano e 11 meses, e nenhum deles está em período de experiência.

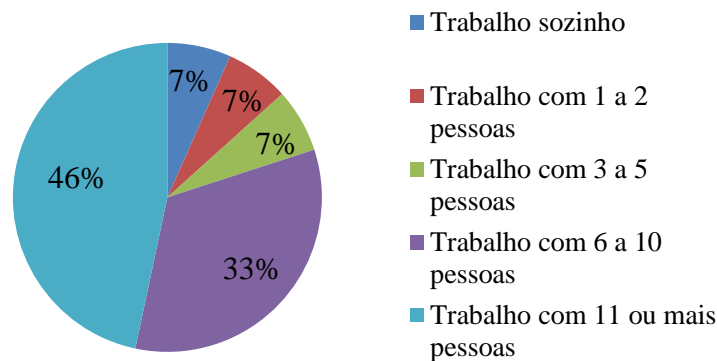
Gráfico 5: Há quanto tanto está trabalhando nessa empresa



Fonte: pesquisa de campo

Referente ao ambiente e trabalho, a maioria 46% trabalham com 11 ou mais pessoas, o percentual de 43% não destoante da maioria trabalham com 6 a 10 pessoas, e o restante teve o percentual igual de 7% que representa 1 em cada opção as quais são: trabalha com 3 a 5 pessoas, com 1 a 2 pessoas e trabalha sozinho.

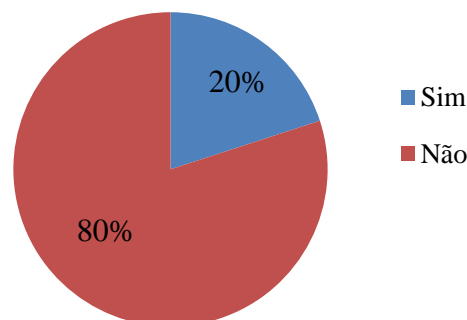
Gráfico 6: Como é seu ambiente de trabalho



Fonte: pesquisa de campo

Quanto a questão se possuem cargo de liderança, a maioria significativa de 80% não possui, e 20% que representa 3 entre 15 colaboradores, possui cargo de liderança.

Gráfico 7: Você possui cargo de liderança



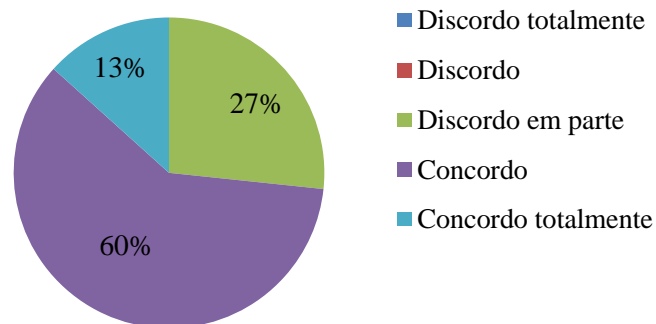
Fonte: pesquisa de campo

Quanto as afirmativas referente a percepção dos colaboradores. A maioria expressiva concordam que as atividades são bem distribuídas entre a equipe de trabalho, representa 60%, 9 de 15 colaboradores, e 27% discordam em parte com afirmativa.

Segundo Greco (2009, p. 5) diz que O melhor controle é aquele que resulta da responsabilidade atribuída a cada um, o que significa colocar o poder de decisão o mais próximo possível da ação.

Nessa empresa, o superior hierárquico sabe delegar a divisão de atividades, para a maior parte de sua equipe de trabalho.

Gráfico 8: A forma de distribuição das tarefas em minha área de trabalho, é feita de forma equilibrada.

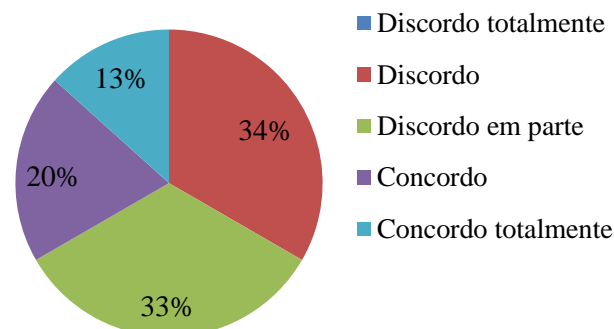


Fonte: pesquisa de campo

Greco (2009, p.1) Apud Chiavenato 1989 diz que o controle visa assegurar que as ações sejam realizadas de acordo com as expectativas ou conforme o que foi planejado, organizado, dirigido e coordenado assinalando as faltas e os erros com a finalidade de repará-los e evitar sua repetição. Greco (2009) explica que quando se fala em controle há ideia é que haja vigilância nas ações dos indivíduos, contudo este tem como finalidade administrativa, analisar e comparar o que está sendo desenvolvido e realizado, a fim de verificar as falhas no processo e até mesmo evita-las e propor maneiras de melhoria e superação das dificuldades.

O controle excessivo geralmente está associado a prazos de entrega e qualidade do trabalho. 34% dos colaboradores discordam, enquanto 33% discordam em parte e 20% concordam que há demasiado controle em seu trabalho. Subtende-se que alguns colaboradores podem ter sentido esse excesso em alguns momentos, mas não de forma contínua, de forma geral percebe-se que isso os impacta em alguma circunstância.

Gráfico 9: Existe exagero no tipo de controle que existe em meu trabalho.

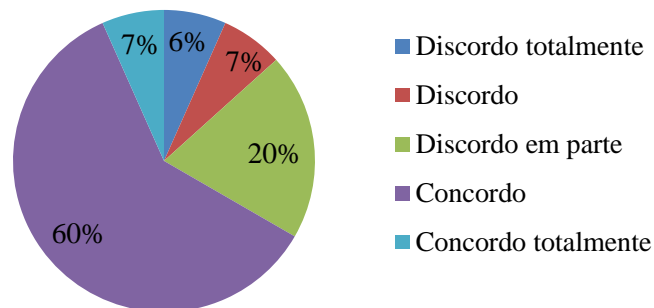


Fonte: pesquisa de campo

De acordo com Benke (2008, p.6) “o estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle”. As dificuldades de adaptação às situações citadas podem gerar o estresse. Desse modo, a adequação de um indivíduo a algo novo, seja um cenário, circunstância, contexto, etc, requisita que este invista em meios, os quais vão depender do seu tipo de comportamento, suas crenças e expectativas perante o mundo.

A maior parte dos colaboradores 60 % concordam que existe clareza referente à autonomia de seu trabalho, enquanto 20% discordam em parte.

Gráfico 10: A definição de autonomia é muito clara na execução do meu trabalho



Fonte: pesquisa de campo

Jubram (2012) diz que o sujeito que não possui autonomia é heterônomo³⁴ ou seja, não consegue sistematizar ou avaliar diversos elementos de um problema que lhe permita tomar decisões por si só, não significa que desobedece a normas, contudo que não consegue pensar o que é o melhor a ser feito em prol de um bem comum.

A respeito da importância da autonomia Robbins (2000, p.360) afirma: “A lógica subjacente é que ao envolver os trabalhadores nas decisões que os afetam e aumentar sua autonomia e controle sobre suas vidas profissionais, eles se tornarão mais motivados e comprometidos com a organização, mais produtivos e mais satisfeitos com seus trabalhos”.

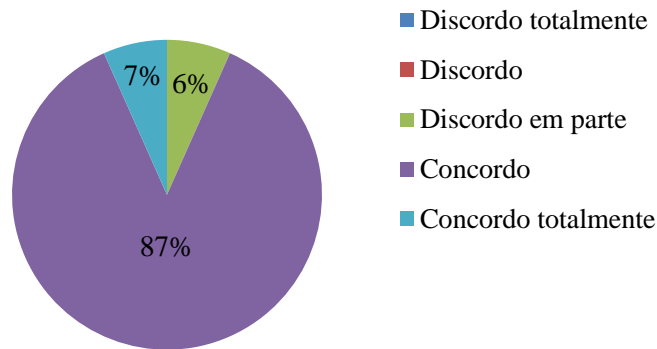
A maioria considerável dos subordinados 87%, acreditam que seu gestor confia no trabalho que realizam, e apenas 7% discordam em parte.

Percebe-se que o superior hierárquico desta empresa, possui tal qualidade, visto a relação de confiança que há entre ambos os níveis, dessa forma seus liderados se sentem a

³ Sujeito a uma lei exterior ou à vontade de outrem.

vontade e sem receios para desempenhar suas atividades, visto que tem a confiabilidade de seu líder.

Gráfico 11: Existe confiança de meu superior hierárquico referente ao meu trabalho.



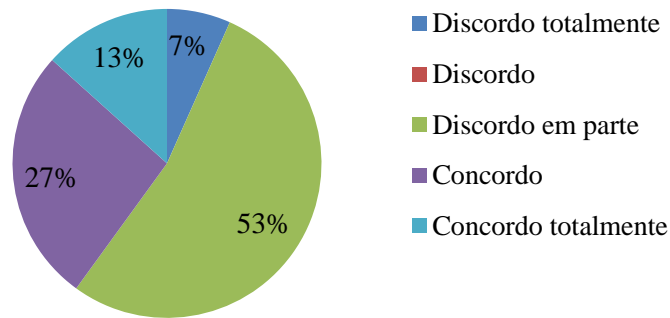
Fonte: pesquisa de campo

Junior (2014, p.7) apud Fiorelli (2001) diz que no ambiente de trabalho organizacional, o estresse pode se originar através de várias naturezas. “Um dos fatores relacionados às tarefas dizem respeito à necessidade do trabalhador estar atualizado, e, quando essa atualização não ocorre, a carga psíquica do trabalhador é afetada e, conseqüentemente, sua motivação é reduzida”.

A maioria dos colaboradores 53%, discordam em parte, enquanto 27% concordam e 13% concordam totalmente que as informações são divulgadas no prazo adequado. Subtende-se que em alguns momentos e/ou situações essas informações não são divulgadas no prazo apropriado.

Visto isso, percebe-se a importância do colaborador deter as informações necessárias em tempo hábil para que ele tenha ciência das informações acerca de seu ambiente de trabalho, pois poderá sofrer impactos em seu nível de estresse, e portanto também em sua motivação.

Gráfico 12: A divulgação de informações sobre decisões do serviço é feita no prazo adequado



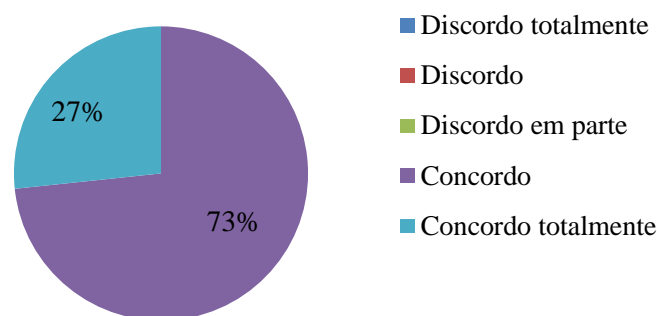
Fonte: pesquisa de campo

Arantes (2002) comenta que um dos estímulos inerente ao estresse são as relações profissionais, onde há deteriorações propiciadas por adversidades entre equipe de trabalho em todos os níveis, superiores, subordinados e colegas do mesmo nível hierárquico dentro do ambiente organizacional.

Todos os colaboradores concordam que a comunicação entre a equipe de trabalho está ocorrendo com clareza, os emissores e receptores estão conseguindo transmitir e receber o que é repassado entre si.

Nota-se que a partir disso, o ambiente de trabalho se torna mais saudável e as relacionamento entre a equipe de trabalho mais construtivo.

Gráfico 13: A comunicação entre mim e meus colegas de trabalho é clara e transparente.



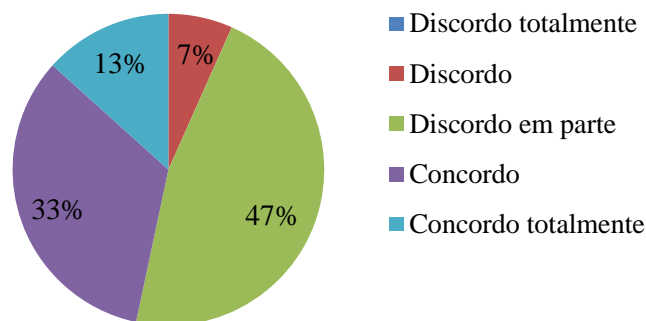
Fonte: pesquisa de campo

Santos (2003) diz que as organizações a cada dia têm percebido e buscado manter os níveis de satisfação e qualidade de vida no trabalho, o que proporciona melhor relacionamento com sua equipe de trabalho, haja vista que os mesmos ficam maior parte de

suas vidas no seu local de trabalho e o fundamental seria que esse ambiente possa ser agradável e saudável para melhor realização de seus trabalhos.

47% dos colaboradores discordam em parte, enquanto 33 % concordam, portanto identifica-se que o líder ainda precisa melhorar a forma como trata os seus colaboradores perante a equipe de trabalho.

Gráfico 14: Meu superior hierárquico sabe tratar os seus subordinados na frente dos colegas de trabalho.



Fonte: pesquisa de campo

De acordo com Spector, 2010, p. 432 “a pessoa que recebe uma tarefa extra pode ver essa situação como a oportunidade de deixar boa impressão em seu supervisor, enquanto outra vai entender a mesma situação como imposição injusta sobre o seu tempo livre”.

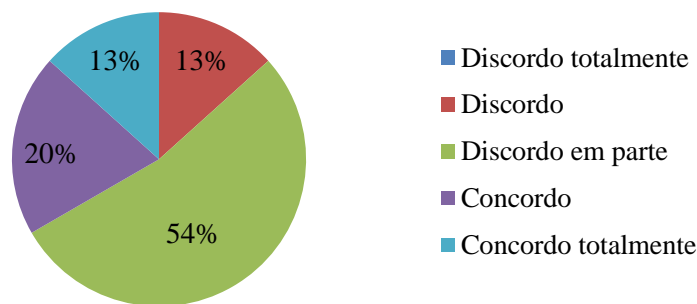
Carvalho (1995, p. 146 - 147) expõe que:

Hoje, as empresas já estão voltadas para um processo mais realista funcionário integrado à empresa. É primordial a preocupação com o bem estar social dos seus funcionários. Para isso, as instalações da empresa devem estar adequadas. A produtividade do funcionário deve estar associada à sua satisfação. A empresa deve respeitar os limites e a capacidade dos seus funcionários perceber o nível de estresse adequado a ele, procurar conquista-lo, para que, administrando melhor os problemas, aumente a produtividade no trabalho. É preciso atender às necessidades psíquicas do funcionário, de autoestima, de conhecimento, de valorização das suas ideias, promovendo um desenvolvimento.

54% dos colaboradores discordam em parte, entende-se que quando lhes é solicitado a realização de atividades que desafiam sua capacidade de produção, execução, ou além do seu tempo tradicional de expediente, geralmente eles se sentem desconfortáveis e 20% concordam, tendo o sentimento oposto dos demais.

Visto o exposto, pressupõe-se que se o desconforto da realização de tais tarefas for referente à atividade em si, ainda falta à organização observar que está compatível com a capacidade e limitação de cada colaborador e prepará-los para que estes possam atender as necessidades da empresa e lhes fornecer os subsídios necessários. Também pode haver ausência de perspicácia e vontade de aprendizado por parte dos colaboradores. Benke (2008, p.4) diz que “o estresse também pode ser positivo quando caracterizado pelo entusiasmo, pela gana, pela excitação, quando as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia-a-dia como uma forma de crescimento pessoal e profissional”.

Gráfico 15: me sinto confortável em ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade.

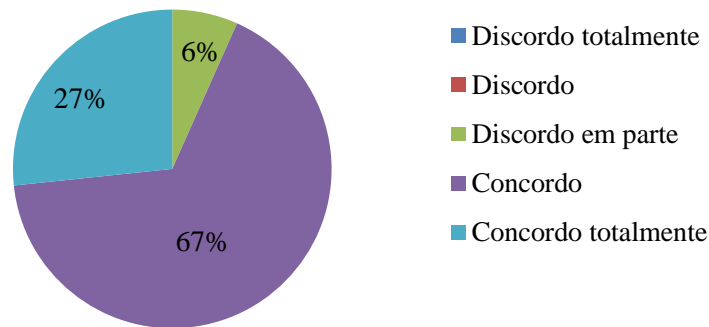


Fonte: pesquisa de campo

Bergamini (2006) conceitua o estímulo intelectual exercido pelo líder como a sua ação para mobilizar os subordinados a questionar o status quo, rever os problemas existentes, criar soluções alternativas e agir de forma inovadora e criativa. Os liderados são instigados a repensar velhas crenças, reexaminar as suposições aceitas e usar a inteligência e a razão. São enfatizadas, ainda, a apresentação de ideias e a constante aprendizagem.

A maioria dos colaboradores concordam que há uma boa comunicação entre si e seu gestor, sendo que 67% concordam e 27% concordam totalmente. Percebe-se que o superior hierárquico mantém uma comunicação eficaz com seus subordinados, o que agrega positivamente para relação entre ambos.

Gráfico 16: a comunicação que existe entre mim e meu superior hierárquico é clara e transparente.



Fonte: pesquisa de campo

Souza (2011, p.3) apud Bergamini (1994):

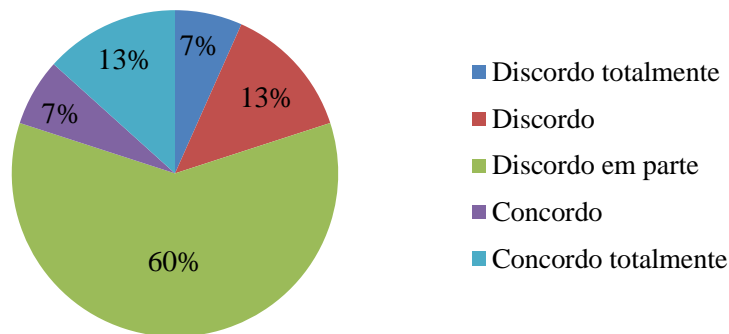
A chave do sucesso da liderança é executar as tarefas enquanto se constroem bons relacionamentos. O líder precisa saber perceber as motivações dos colaboradores e expectativas destes, no ambiente de trabalho, saber trabalhar com as diferenças motivacionais de cada um, compreendendo o estilo próprio de cada colaborador.

Adair (2000, p.12) diz que líderes eficientes tratam indivíduos diferentemente, porém, de forma igualitária. Não têm colaboradores favoritos e são imparciais ao darem recompensas ou penalidade pelo desempenho.

A considerável maioria dos colaboradores discorda em parte, subtendem-se esses colaboradores não tem certeza absoluta que há um tratamento diferenciado por parte de alguém em seu trabalho. 13% concordam totalmente que existe predileção na equipe.

Nota-se que a uma falha significativa por parte do líder quanto ao tratamento individual de seus subordinados, este necessita estudar, compreender e trabalhar com as particularidades profissionais e pessoais de cada colaborador, contudo, sem favorecer ou desmerecer nenhum integrante de sua equipe e demonstrar o valor de cada um como ser essencial para a equipe e para a organização, esse tratamento errôneo pode gerar frustrações e conflitos individuais e grupais.

Gráfico 17: existe discriminação/predileção/favoritismo no meu ambiente de trabalho



Fonte: pesquisa de campo

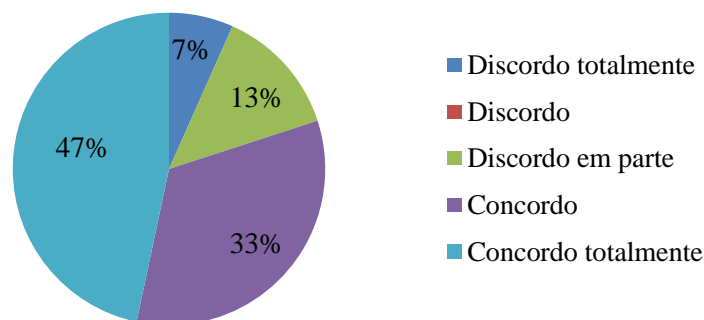
De acordo com Chiavenato (1999, p.295):

Treinamento é processo de desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivos e contribuir melhor pra ao alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos, influenciando em seus comportamentos.

A maioria dos colaboradores acredita que os treinamentos oferecidos, tem sido eficientes para lhes propiciar a realização das suas atividades, sendo que 47% concordam totalmente, 33% concordam, 13% discordam em parte e 7% discordam totalmente.

Percebe-se de acordo com os resultados, que a agência tem possibilitado em uma boa capacitação profissional para seus colaboradores, conseqüentemente estes podem executar suas atividades e contribuir para atingir os bons resultados da organização.

Gráfico 18: os treinamentos para capacitação profissional são suficientes para a execução dos trabalhos.



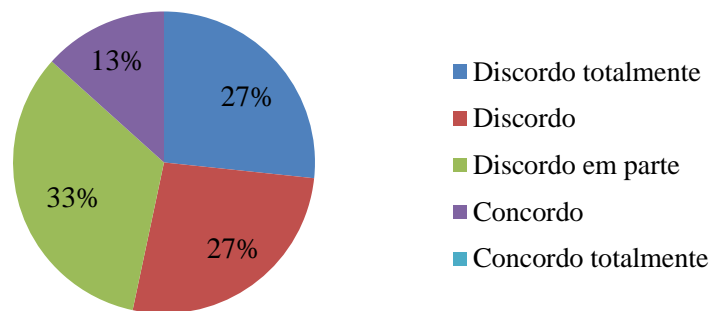
Fonte: pesquisa de campo

Souza (2011, p.3) explana que cada indivíduo difere entre si em todos os seus aspectos intrínsecos. “Existem diversos fatores que podem influenciar no estado físico e psicológico dos seres humanos. Tais fatores impactam diretamente no desempenho do trabalho dessa pessoa e conseqüentemente no resultado final do trabalho desenvolvido pela equipe.”

A maioria discorda dessa afirmativa, sendo que 27% discordam totalmente e discordam, e 33% discordam em parte, entende-se que a percepção de isolamento pelos demais, pode ter assolado alguns colaboradores em algum momento do ambiente de trabalho.

Haja vista os expostos, essas percepções dos colaboradores, podem estar mais relacionadas a personalidade e fatores internos de cada indivíduo.

Gráfico 19: me sinto isolado no trabalho.

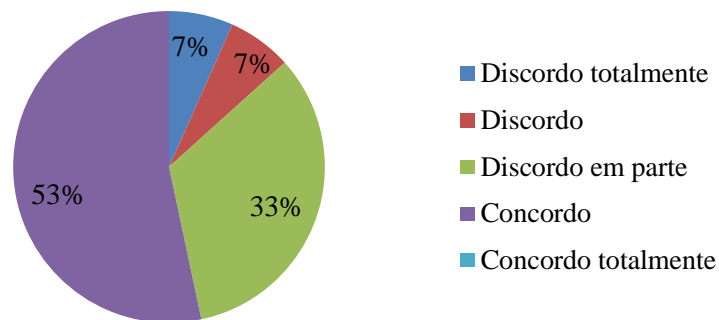


Fonte: pesquisa de campo

A maior parte se sentem valorizados por seu(s) gestor (es) 53%, enquanto 33% discordam em parte, subentende-se que este percentual de colaboradores não se sentem completamente valorizados por seus superiores.

O superior hierárquico tem demonstrado aos seus liderados o valor de cada um dentro da organização capital intelectual e suas contribuições para o desenvolvimento da empresa. Contudo precisa verificar em quais aspectos não tem deixado isso totalmente claro e evidente a alguns de seus subordinados.

Gráfico 20: sou valorizado pelos meus superiores hierárquicos.

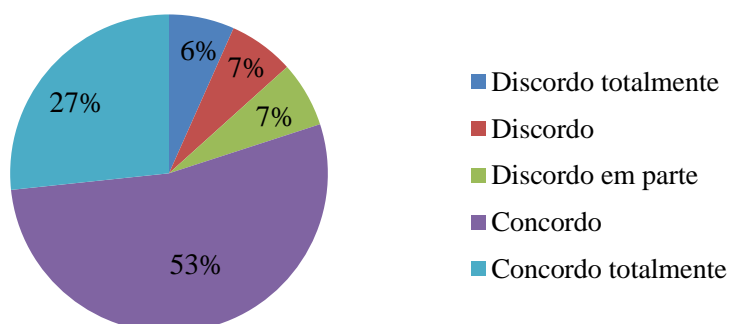


Fonte: pesquisa de campo

Benke (2008, p.8) apud Ballone (2006) comenta que um dos fatores organizacionais que afeta a qualidade de vida “é a falta de perspectivas a falta das boas perspectivas, ou o que é pior, na presença de perspectivas pessimistas a pessoa ficará sobre os efeitos ansiosos do cotidiano, sem esperanças de recompensas agradáveis”.

A maioria considerável acredita que a clareza e justiça nas possibilidades de crescimento na organização, 53% concordam e 27% concordam totalmente. Pressupõe-se que a organização possui plano de carreira que tem atendido as expectativas dos colaboradores, que possibilita o desenvolvimento pessoal, profissional e financeiro de seus colaboradores.

Gráfico 21: as perspectivas de crescimento de carreira são claras e justas.

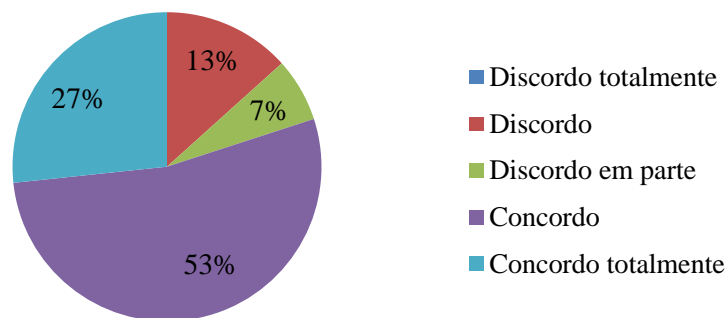


Fonte: pesquisa de campo

Segundo Souza (2011, p.6) ”a organização deve ser preparada para a diversidade, permitindo a experimentação e o compartilhamento de experiências. A empresa é responsável em promover, instigar os colaboradores a criar, a inovar, promovendo uma competição saudável e conseqüentemente aumentando a competitividade interna”.

Um percentual significativo de colaboradores acreditam que há competição acontece em seu trabalho, sendo que 53% concorda e 27% concorda totalmente. Esta competitividade pode ser positiva ou negativa e vai depender da forma que ocorre e das particularidades de cada indivíduo frente a isso.

Gráfico 22: existe competição no meu ambiente de trabalho.



Fonte: pesquisa de campo

De acordo com Junior (2014, p.5):

A relação satisfatória com a atividade do trabalho é fundamental e quando ele é dotado de sentido para quem o realiza, torna-se fonte de motivação e satisfação das necessidades, possibilitando o desenvolvimento pessoal. Entretanto, quando este sentido se perde, a realização desta atividade transforma-se em sofrimento psíquico, exercício alienante, impactando na saúde física e mental do trabalhador.

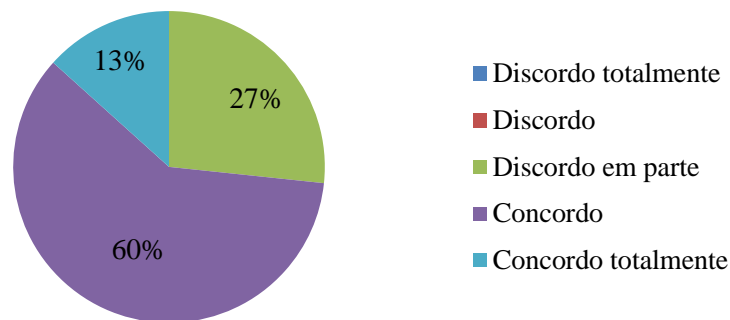
O autor expõe a importância do sentido positivo do trabalho, que quando este se perde ou é inexistente, traz consequências negativas ao bem-estar e saúde do trabalhador.

Junior (2014) explica que quanto ao processo de trabalho, para que o empregado consiga realizar suas atividades de forma apropriada e satisfatória, a organização tem o papel de ceder quaisquer informações imprescindíveis de trabalho para o indivíduo, a ausência de informações exatas, claras e certas, podem contribuir para o estresse.

A grande maioria 60% concorda que há entendimento sobre suas responsabilidades, 27% discordam em parte, subentende-se que para estes não há total entendimento.

Visto os percentuais, percebe-se que os colaboradores tem ciência de suas responsabilidades e as informações relacionadas a isso, foi transmitida de forma precisa para a maioria deles.

Gráfico 23: existe compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades no meu trabalho



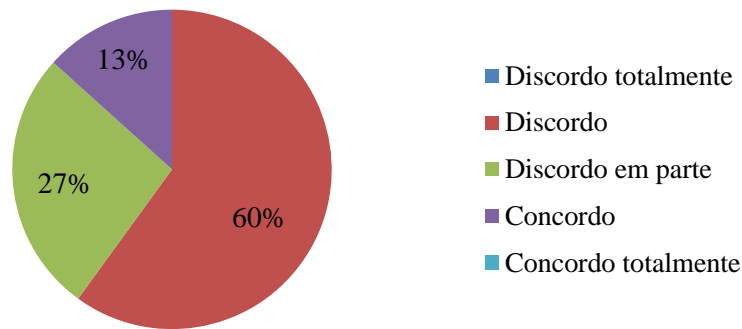
Fonte: pesquisa de campo

Santos (2003) diz que em uma organização, a comunicação é essencial para o exercício da influência, para a coordenação das atividades em grupo e para a efetivação do processo de liderança. Assim, o êxito do líder está relacionado com a sua habilidade de comunicar-se com outros.

As maiores partes dos colaboradores discordam que os superiores lhes dão ordens contraditórias, entende-se que o gestor lhes tem dado ordens de acordo a realidade de sua função e da organização. 27% discordam em parte, fica subtendido que em alguma situação esses colaboradores sentiram que as ordens que lhe foram solicitadas eram contraditórias, ou em algum momento pode ter ocorrido falha na comunicação, desde a forma que lhe foi solicitado algo ou como lhe foi informado as atividades que fazem parte da sua descrição do cargo.

Se há uma comunicação eficaz por parte do superior hierárquico, seus liderados assimilam as solicitações feitas por este, bem como seu intuito e objetivo, sem deixar lacunas para incompreensão do que é exposto aos seus liderados, e a possibilidade de frustração nessa questão, é praticamente nula.

Gráfico 24: meu superior hierárquico me dar ordens contraditórias.



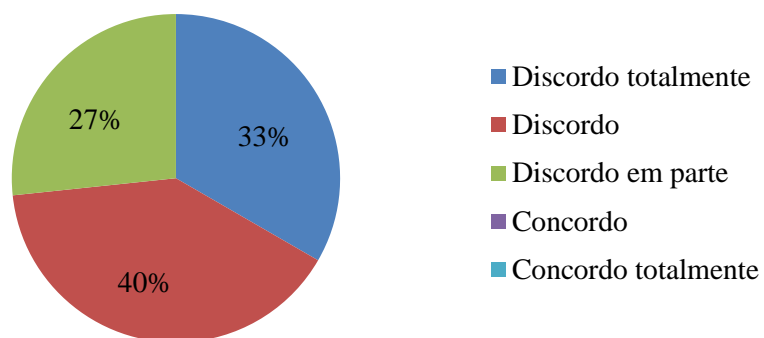
Fonte: pesquisa de campo

Bergamini (1994) explica que a conduta e a postura do líder devem ser vistas como um retorno benéfico e favorável aos liderados, visto que, todo ser humano aprecia o incentivo e o reconhecimento.

Nenhum colaborador concorda com essa afirmativa, sendo que a maioria 40% discordam, 33% discordam totalmente e 27% discordam em parte, entende-se que o gestor tem reconhecido o bom trabalho de seus subordinados, para alguns isso não acontece em 100% das situações, mas em sua minoria.

Percebe-se que na empresa em questão, os superiores hierárquicos tem reconhecido o bom trabalho de seus liderados e exposto o mérito individual para a equipe.

Gráfico 25: Meu superior hierárquico tem a prática de encobrir meu trabalho bem feito, diante de outras pessoas.



Fonte: pesquisa de campo

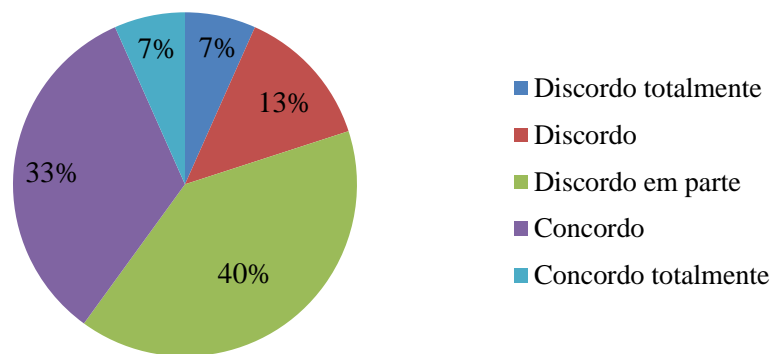
Santos (2014, p.8) diz que “a maneira como o indivíduo avalia uma ameaça ou algo que exige de si próprio, habilidades e recursos que não possui, colocando em perigos seu bem estar, o estresse deve ser percebido” e complementa com a explanação de Limoni-França; Rodrigues (2007, p. 174) como “uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e a circunstância as quais está submetida”.

Junior (2014, p. 7) apud Tamayo (2004) “[...relacionam eventos estressores e trabalho em termos da sobrecarga do trabalho (tempo insuficiente para realização das tarefas, excesso de responsabilidade, carga de sono reduzida, etc...)”

Os colaboradores ficaram bem divididos nesta afirmativa, visto que 40% discordam em parte, e 33% concordam quanto ao tempo ser insuficiente para realização de seu trabalho, entende-se que há destoância devido à relatividade de cada função e da capacidade técnica e pessoal de cada colaborador.

Nota-se que a relação tempo x volume de trabalho deve ser compatível e disponibilizado de forma apropriada. No caso dessa empresa, percebe-se que pode não estar havendo esta compatibilidade, e que a possível insuficiência do tempo exposta pelos colaboradores pode levar ao estresse ocupacional.

Gráfico 26: o tempo é insuficiente para realizar meu volume de trabalho.



Fonte: pesquisa de campo

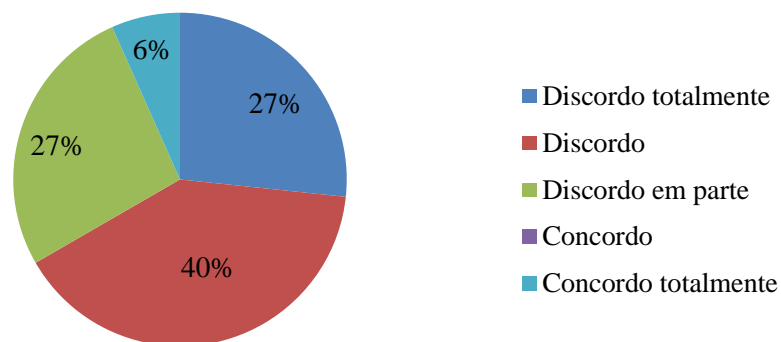
Estender et al (2013) apud Bennis (1988; p.183) diz quanto ao papel do líder:

[... A partir do momento que todos os membros aceitarem e enxergarem os benefícios da visão estará comprometido em alcançá-la. membros unem-se para construir algo maior, agregando valor a cada integrante e ajudando uns aos outros para que esta visão se concretize elaborar ações inovadoras, não trabalhar somente com o estímulo externo, treinar e preparar pessoas, prestar assessoria e suporte, buscar criatividade, ter ênfase na liberdade e no comprometimento para motivar pessoas, ser mutável, imprevisível, turbulento, com grandes e intensas mudanças inovadoras favoráveis para o sucesso da equipe...].

A expressiva maioria dos colaboradores discorda que ficam incomodados por receber responsabilidades importantes de seu superior, entende-se que estes se sentem a vontade ao receber responsabilidades relevantes por parte de seu líder, sendo que 40 % discordam, 27% discordam totalmente e 27% discordam em parte, subtende-se que esse ultimo percentual de colaboradores já se sentiram incomodados em algum momento.

Entende-se que o superior hierárquico deve estimular a equipe a novos desafios em busca do desenvolvimento profissional e organizacional e a integração de responsabilidades. Nessa empresa, muitos dos colaboradores tem receio de mudanças e inserção de atribuições que instiguem seu capital intelectual. Torna-se interesse que a liderança estimule mais uma visão abrangente de seus liderados para melhor desenvolver sua equipe e lhes instigar melhoria contínua e responsabilidades.

Gráfico 27: fico incomodado pelo fato de meu superior hierárquico me atribuir responsabilidades importantes.



Fonte: pesquisa de campo

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa bibliográfica verifica-se que o estresse é conceituado a partir várias variáveis que interferem no estado emocional, físico, psíquico, ente outros do individuo, e que tem sua face positiva e negativa. Há situações em que ele pode impactar de forma positiva, por exemplo, em um momento de competitividade no ambiente de trabalho e/ ou exposto à pressão de entrega de resultados, muitos indivíduos sentem que seu potencial intelectual e profissional é colocado a prova e aceitam o desafio para provarem a si, a seu superior, aos colegas ou a sociedade da sua capacidade de executar o que foi proposto e assim que o

trabalho é concluído sentem-se totalmente motivados e prazerosos com a sensação de dever cumprido a partir de um desafio aceito. Isso vai depender de como a situação é exposta a ele e de sua personalidade e valores, em contrapartida nessa mesma situação algumas pessoas podem se sentir reprimidas, ansiosas, oprimidas, e elevar o seu nível de estresse e isso ocasionará impactos negativos.

Percebe-se ao longo da pesquisa, que o estresse faz parte implicitamente do dia-a-dia das pessoas, e pode ser elevado ou diminuído através de atitudes de todos os envolvidos em seu ambiente de trabalho, dos subsídios fornecidos para a realização de suas atividades, do relacionamento interpessoal com liderança e equipe, e a partir de questões intrínsecas a cada pessoa e da sua forma de enfrentar as situações, de ver o mundo e suas possibilidades, de suas crenças e valores, entre outros pontos relacionados a nós seres humanos. Visto isso, verifica-se a importância de um bom superior hierárquico que trabalhe as particularidades de cada liderado, que trate toda com sua devida importância e valorização, a fim de que os objetivos sejam cumpridos com trabalho em equipe, que cada indivíduo tenha respeito e seja respeitado pelos demais, se sentindo integrante do grupo.

Apesar de esclarecer que a pesquisa e seus resultados são de caráter acadêmico, que houve autorização por parte do responsável pela agência para aplicação do questionário, que não é feita a identificação de quem o preenche, e que a agência estará resguardada quanto a sua identificação, pois é uma informação confidencial e não será publicada, ainda houve receio quando o questionário foi apresentado, alguns expressaram apreensão e certa hesitação, com a preocupação do responsável geral da agência bancária da possibilidade deste em ter conhecimento dos resultados. Devido ao fato, consideram-se que algum (uns) resultado (s) podem ter sido sugestivos ou não representarem a verdade absoluta devido os fatores expostos, independente desse fato, apresentamos a percepção que os colaboradores expuseram através do questionário e houve análise com embasamento teórico.

Ressalta-se que apesar da relevância e importância do tema para as organizações e para a sociedade, averiguamos que o material bibliográfico sobre o tema ainda é escasso, a maioria deste é voltado apenas para a área da saúde e acadêmica, e as pesquisas práticas dentro do ambiente organizacional são raras.,

Todos os objetivos propostos foram alcançados. pois foi realizado o levantamento e identificação da percepção dos colaboradores da agência bancária referente ao estresse ocupacional, através das respostas do questionário aplicado. Houve a verificação e identificação dos principais impactos decorrentes do estresse no ambiente organizacional e a demonstração do que pode impactar no estresse e na ausência deste, por meio de estudos

bibliográficos consistentes. Através do levantamento dos resultados referente à percepção dos colaboradores da agência bancária, de forma geral nas afirmativas exposta a eles, verificamos que o nível de estresse é baixo. Na apuração do perfil sócio demográfico observa-se que este é equivalente entre si, a maioria está na faixa etária, são do sexo masculino, são casados, possuem filhos, trabalham em grupo e dentre os 15 integrantes, 3 exercem cargo de liderança. Salienta-se que o questionário foi aplicado a todos os colaboradores da agência e não apenas uma amostra, a fim de propiciar maior confiabilidade e proximidade da realidade dos mesmos.

Algumas afirmativas se destacaram quanto à expressiva percepção comum, em que o percentual de divergência foi mínimo. Os colaboradores consideram ter um bom plano de carreira, eles têm compreensão de quais são as suas responsabilidades no trabalho, o superior hierárquico tem confiança no trabalho que executam e a comunicação entre ambos é clara e transparente, assim como a comunicação existente entre os colegas de trabalho, e existe competição em seu ambiente de trabalho. Isto reforça os fatores que influenciam no resultado do nível de estresse dessa agência. A comunicação entre todos os níveis é feita de forma positiva e construtiva, e como Greenberg (2002) expôs, a comunicação saudável impacta diretamente na diminuição do estresse. Todos têm ciência de suas responsabilidades, e o superior hierárquico tem confiabilidade no serviço prestado pelos liderados entre outras atitudes positivas expostas ao longo dos resultados. A competição para muitos é positiva, pois proporciona o auto desafio e melhoria contínua, para outros pode estar influenciando de forma negativa, contudo o ambiente bancário implicitamente já tem isso por natureza visto que todos têm metas diárias a cumprir, todos têm ciência da competição e optaram por continuar nesse ambiente.

Apesar do nível de estresse estar baixo, no decorrer dos resultados, houve sugestões de melhoria em vários aspectos, em algumas questões os colaboradores ficaram divididos em suas respostas e ficou subtendido que em muitas questões precisam de melhorias em determinados aspectos, a fim de que esse nível de estresse perdure ou até mesmo diminua com o tempo, que haja manutenção contínua do ambiente de trabalho, da liderança e de todas as variáveis que influenciam direta e indiretamente os colaboradores da agência.

Santos (2014, p.5) diz que ‘um ambiente saudável, com apoio, estímulo, valorização, respeito, oportunidade de realização do potencial e desenvolvimento, plano de vida e propósito, empresas responsáveis socialmente, são o que os profissionais procuram nas organizações’. Percebe-se que no decorrer do trabalho que uma organização saudável produz mais em quantidade e qualidade e as probabilidades de obtenção dos seus objetivos e

desenvolvimentos são maiores e isso só é possível através da contribuição positiva do capital intelectual, nota-se a importância de manter o bem-estar dos colaboradores e a busca contínua de melhorias para os mesmos.

Este trabalho se tornou gratificante para as pesquisadoras pelas contribuições que podem trazer as organizações, a sociedade, bem como aos demais estudantes e interessados na área, um maior conhecimento e entendimento sobre o tema que apesar do desenvolvimento constante da sociedade, ainda existe dificuldade no dimensionamento dos fatores estressores do indivíduo que interferem diretamente na visão do mesmo diante ao empregador e na sociedade. A pesquisa possui relevância para a área estudada e agrega com a bibliografia existente com a pesquisa de campo, que pode ser desenvolvida e aperfeiçoada em outras organizações e posteriormente outros estudos podem ser desenvolvidos através deste.

6. ABSTRACT

ORGANIZATIONAL STRESS: PERCEPTION OF CONTRIBUTORS OF A BANKING AGENCY IN ANÁPOLIS

The present work proposes to carry out a study in order to make a survey about the perception of organizational stress in a bank branch in Anápolis and its impacts. An issue that is relevant to organizations in general, since occupational stress directly influences the behavior and development of all those involved in the organization and can thus compromise the outcome and performance of the same. A closed questionnaire was applied with 20 questions that influence the level of stress of the individuals, directed to all the 15 members of the agency. It has been verified that this level is currently low, since the variables necessary for the well-being of the agency's employees, mostly, occur in practice in a correct, positive and constructive way, besides the necessary subsidies. In this way the organization has had people with greater well-being to work, but must always follow the level of stress of its employees, proposing practices of maintenance and reduction of elements that influence the stress in the organization, seek improvements in the items that have not yet reached Total satisfaction of the members and that are detrimental both to people and organizational development.

Keywords: Stress. Occupational stress. Perceptions. Causes and consequences. Desktop.

REFERENCIAS

ADAIR, John. **Como Tornar-se um Líder**. São Paulo: Nobel, 2000.

AMARAL, M.A. **Estresse Ocupacional: Um Estudo das Relações de Trabalho do Centro Municipal de Saúde de Iúna/Es**. Gestão e Tecnologia para a competitividade 23, 24 e 25 de outubro – 2013. <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/29918346.pdf>. Acesso em 20/12/2016.

ARANTES, C.; VIEIRA, J. F. **Estresse: clínica psicanalítica**. 2ª Edição. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisa de survey**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

BENKE, M.R.P, CARVALHO, E. **Extresse x qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico**. Rio Verde: Revista Objetiva, nº. 8, artigo 7, 2008. <http://www.faculdadeobjetivo.com.br/arquivos/estresse.pdf> acesso em 05/01/2016.

BERGAMINI, C.W. **O líder eficaz**. São Paulo: Atlas, 2006.

BERGAMINI, C. W. **Liderança: Administração do Sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.

BERNAL, O. A. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado, integrando teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

BORTOLUZZI, C.L, STOCCO, J.A. **A influência do estresse no ambiente de trabalho do secretário executivo**. Universidade de Passo Fundo – 2011. seer.upf.br/index.php/ser/article/download/1752/1866. Acesso em 27/12/2016.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. v. 2. São Paulo: Cengage Learning, 1995.

CHIAVENATO, I. **Administração de novos tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Campus-Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COOPER, C. L., DEWE, P. J. & DRISCOLL, M. P. (2001). **Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications**. London: Sage.

ESTENDER, Antonio Carlos. SILVA, Hélio Jussara Braga Galha da. NEVES, Fabiana Chaves. MOREIRA, Rogério Bandeira de Melo. **Estudo de caso: O papel do Líder no desenvolvimento e na Gestão de Pessoas**. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.7, n.4, p.80-98, TRI IV. 2013. ISSN 1980-7031.

FRANÇA, A.C. L; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

FRANÇA, A.C. L; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem**

psicossomática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

FRANÇA, A.C. L; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. – 4. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2007.

FILGUEIRAS, J.C; HIPPERT, M.I.S. **A Polêmica em torno do conceito de estresse**. *Psicol. cienc. prof.* vol.19 no.3 Brasília, 1999.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para Administradores: integrando teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores. Integrando Teoria e Prática**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FLORES, C. **A comunicação organizacional como estratégia na redução do stress ocupacional - exemplo da industria têxtil**. *Comunicação e Sociedade* 2, Cadernos do Noroeste, série comunicação, Vol. 14 (1-2), 2000, 577-591. <http://revistacomsoc.pt/index.php/comsoc/article/view/1422/1353>. Acesso em 03/01/2017.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GENUÍNO, S. L.V.P. GOMES, M. S, MORAES, E.M. **Estresse Ocupacional e a Síndrome de Burnout no Ambiente de Trabalho: Suas Influências no Comportamento dos Professores da Rede Privada do Ensino Médio de João Pessoa**. *Revista Anagrama: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação Ano 3 - Edição 2 – Dezembro de 2009 - Fevereiro de 2010*.

GRECO, R. M. **A função controle e a gerencia de qualidade em enfermagem**. UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA FACULDADE DE ENFERMAGEM, 2009. Aceso em 02/01/2017. <http://www.ufjf.br/admenf/files/2009/08/A-função-controle-e-a-gerencia-de-qualidade-em-enfermagemII.pdf>.

GREENBERG, J. S. **Administração do Estresse**. São Paulo; Manole, 2002.

JUBRAM, Renata. **Autonomia 360° - Saberes aplicáveis a liderança atual**. São Paulo: DVS Editora, 2012.

JUNIOR, E.G 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). Labour and stress: the identification of stress and occupational stressors in workers on an administrative unit of a public institution of higher education**. *Revista GUAL, Florianópolis, UFSC.* v. 7, n. 1, p. 01-17, jan. 2014. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/19834535.2014v7n1p1/26333>. Acesso em 27/12/2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 1996.

LAZARUS, R.S. FOLKMAN, S. **Coping and Adaptation**. In: Gentry, W, D, **Handbook of behavioral Medicine**. New York: The Guilford Press, 1984a. 282-325.

LIMA, F.B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho do call center.** PUC Campinas 2004. http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2007-05-17T051105Z-1322/Publico/dissertacaoCompleta.pdf. Acesso em 28/12/2016.

LIPP, M. E. N; & MALAGRIS, L. E. N. **O Stress Emocional e seu Tratamento.** In B. Rangé (Org). *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria* (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed, 2001.

MALAGRIS, L.E.N; FIORITO, A.C.C. **Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde.** Stress level evaluation of technicians from the health area. *Estud. psicol.* (Campinas) vol.23 no.4 Campinas Oct. /Dec. 2006.

MASCI, C. A. **Hora da Virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MORAES, L. F. R. et al. **O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e da psicopatologia do trabalho.** Caderno de Psicologia, 1995.

NASCIMENTO, A. B. et al. **Os efeitos do estresse sobre o tempo de reação e habilidade de resolução rápida de problemas.** In: I Encontro Interno de Psicobiologia, 1998, Londrina. Anais. p. 12-12, 1998.

OLIVEIRA, A.V. et al. **ESTRESSE NAS ORGANIZAÇÕES E SUA INFLUÊNCIA NA PRODUTIVIDADE.** Faculdades Integradas de 3 lagoas-aem, 2014. Acesso em: 20/12/2016. www.aems.edu.br/iniciacao-cientifica/download/9d04a0bdbf.pdf.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz. **Tratado de metodologia científica: Projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PEIXOTO, C. N. **Estratégias de enfrentamento de estressores ocupacionais em professores universitários.** 2004. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

PINHEIRO, F.A; GUNTHER, I. A. Estresse Ocupacional e indicadores de saúde em gerentes de um banco estatal. *Revista Psicologia: organização e trabalho*, Florianópolis. 2002; 2 (2): 65-84.

ROBBINS, Stephen P. **Administração, mudanças e perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2000.

ROSSI, A. M et. Al. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho. Perspectiva atuais da saúde ocupacional.** 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007. 197 p.

ROSSI, P. S. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho. Perspectivas atuais da saúde ocupacional** – Editora Atlas 2010.

SANTOS, A. M. S **Estresse e qualidade de vida no ambiente de trabalho.** *Raci*, Getúlio Vargas, v.8, n.18, Jul./Dez. 2014. ISSN 1809-6212.

http://www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/234_1.pdf. Acesso em 05/01/2017.

SANTOS, K.M.A.B. SILVA, M.J.P. **Comunicação entre líderes e liderados: visão dos enfermeiros**. Revista Escola de Enfermagem USP 2003, 37(2):97-108. <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v37n2/12.pdf>. Acesso em 02/01/2017.

SARDÁ Jr. J. J. LEGAL, E. J. JABLONSKI Jr, S. J. **Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SILVA, J.F.C. **Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências**. Universidade Candido Mendes – Instituto a voz do mestre gestão empresarial, 2010. [file:///C:/Users/wn7/Documents/Estresse%20Ocupacional/Christina Vargas Miranda e Carvalho.pdf](file:///C:/Users/wn7/Documents/Estresse%20Ocupacional/Christina%20Vargas%20Miranda%20e%20Carvalho.pdf). Acesso em 02/01/2017.

SOUSA, I. F. et al. **Estresse ocupacional, coping e burnout**. Estudos, Goiânia v. 36, n. 1/2, p. 57-74, jan./fev. 2009.

SOUZA, C, M.D, C. **O líder e sua influência na motivação da equipe**. Universidade Católica de Pernambuco, 2006. [http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos e textos/Trabalho em equipe/lideranca%20e%20equipe.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos%20e%20textos/Trabalho%20em%20equipe.pdf). Acesso em 02/01/2017.

SOUZA, L.R.S. **Liderança: impactos positivos e negativos sobre o potencial criativo das pessoas no ambiente organizacional**. Universidade Federal de Uberlândia (UFU, 2011. Acesso em 13/01/2017.

SOUZA, A. M.S. Estresse e qualidade de vida no ambiente de trabalho. RACI, Getúlio Vargas, v.8, n.18, Jul./Dez. 2014. ISSN 1809-6212. Acesso em 02/01/2017. http://www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/234_1.pdf.

SPECTOR, E. P. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

TAMAYO, M.R, TRÓCCOLI, B.T. **Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho**. Estudos de Psicologia 2002, 7(1), 37-46. Universidade de Brasília. <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n1/10952.pdf>. Acesso em 15/12/2016.

TAMAYO. A.; LIMA, D.; SILVA, A. V. (2004). **Clima organizacional e estresse no trabalho. Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 77-101.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

ZILLE, L. P; BRAGA, C. D. e ZILLE, G. P. Estresse Ocupacional: Como os Gestores Brasileiros estão Respondendo às Transformações na Função Gerencial? In: Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

ZILLE, L. P. Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 2005. (Tese de Doutorado).

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA COM COLABORADORES DE UMA AGENCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS.

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA (PARA FINS ACADÊMICOS) COM FUNCIONÁRIOS DA AGÊNCIA BANCÁRIA EM ANÁPOLIS.

DATA PESQUISA: ____/____/____

O presente Questionário de entrevista se destina a uma pesquisa acerca do processo de Estresse Organizacional: Percepções dos Colaboradores de uma Instituição Bancária. As perguntas são simples, levando em torno de 10 minutos para ser concluído. No que diz respeito à estrutura, o questionário é dividido em, 27 questões, fechadas, com escalas de concordância, distribuídas ao longo de cada tópico. As questões abordam sobre diferentes temáticas, todas relacionadas direta ou indiretamente ao processo de Estresse Organizacional: Percepções dos Colaboradores desta organização:

1- Qual seu sexo?

- Masculino Feminino

2- Estado Civil?

- Solteiro(a) Casado(a) Outros

2- Possui Filhos?

- Sim Não

3- Qual sua faixa etária?

- Até 20 anos Entre 21 anos á 25 Entre 26 anos á 30 anos Entre 31 anos á 35 anos
 Entre 36 anos á 40 Entre 41 anos á 45 anos Acima de 46 anos

4- Há quanto tempo está na empresa?

- Período de Experiência Entre 1 ano á 1 ano e 11 meses Entre 2 anos á 2 anos e 11 meses
 Até 1 Ano Entre 3 anos á 3 anos e 11 meses Acima de 4 anos

4- Como é seu Ambiente de trabalho?

- Trabalho Sozinho (a) Trabalho com 3 até 5 Pessoas Trabalho com acima de 11 Pessoas
 Trabalho com até 2 Pessoas Trabalho com 6 até 10 Pessoas

4- Você possui Cargo de Liderança?

- Sim Não

MARQUE UM (X) DE ACORDO COM A ESCALA DEFINIDA ABAIXO, SENDO QUE AO MARCAR "1" VOCÊ DISCORDA TOTALMENTE E AO MARCAR "5" VOCÊ CONCORDA TOTALMENTE

AFIRMATIVAS	Discordo Totalmente	Discordo	Discordo em parte	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
1. A forma de distribuição das tarefas em minha área de trabalho, é feita de forma equilibrada?					
2. Existe exagero no tipo de controle que existe em meu trabalho?					
3. A definição de autonomia é muito clara na execução do meu trabalho?					
4. Existe confiança de meu superior hierárquico referente ao meu trabalho?					
5. A divulgação de informações sobre decisões do serviço é feita no prazo adequado?					
6. A comunicação entre mim e meus colegas de trabalho é clara e transparente?					
7. Meu superior hierárquico sabe tratar os seus subordinados na frente dos colegas de trabalho?					
8. Me sinto confortável em ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade?					
9. A comunicação que existe entre mim e meu superior hierárquico é clara e transparente?					
10. Existe discriminação/predileção/favoritismo no meu ambiente de trabalho					
11. Os treinamentos para capacitação profissional são suficientes para a execução dos trabalhos?					
12. Me sentir isolado no trabalho?					
13. Sou valorizado pelos meus superiores hierárquicos?					
14. As perspectivas de crescimento de carreira são claras e justas?					
15. Existe competição no meu ambiente de trabalho?					
16. Existe compreensão sobre quais são as minhas responsabilidades no meu trabalho?					
17. Meu superior hierárquico me dar ordens contraditórias?					
18. Meu superior hierárquico tem a prática de encobrir meu trabalho bem feito, diante de outras pessoas?					
19. O tempo é insuficiente para realizar meu volume de trabalho?					
20. Fico incomodado pelo fato de meu superior hierárquico me atribuir responsabilidades importantes?					