



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

Jário Vieira Gomes

**Estresse, Bem-Estar no Trabalho e Estratégias de
Mediação no Contexto de uma Instituição Financeira S/A:
Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no
Trabalho.**

Brasília – DF
2011

Jário Vieira Gomes

**Estresse, Bem-Estar no Trabalho e Estratégias de
Mediação no Contexto de uma Instituição Financeira S/A:
Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no
Trabalho.**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade a distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professor Supervisor: Prof. Dr^a. Josivania Silva Farias

Professor Tutor: Prof. Esp. Giovanni Carluccio.

Brasília – DF

2011

**A Jesus Cristo, meu Senhor, fonte de
inspiração e sabedoria, que sempre
ouviu e atendeu às minhas orações,
estando presente em todos os momentos
da minha vida.**

Agradecimentos

A Lúcia, minha esposa, e as minhas filhas, Milena, Renata e Gabriela, por todo o amor, paciência, ajuda e carinho.

Aos meus pais, pela educação, amor e esforço na minha criação.

Ao meu tutor, professor especialista Giovanni Carluccio pela orientação, longanimidade e atenção.

Aos coordenadores, professores e tutores, pela paciência, dedicação e colaboração.

A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a conclusão desta monografia.

Resumo

O presente trabalho busca identificar e analisar quais são as fontes de estresse em um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A em Brasília-DF, e as estratégias de mediação utilizadas para aliviar o estresse e melhorar a qualidade de vida proporcionando o bem-estar entre seus colaboradores. A mensuração do estresse, bem-estar e qualidade de vida bem como sua definição, é tarefa bastante complexa. Inclui avaliação de valores subjetivos e qualitativos necessitando de utilização de instrumentos genéricos e específicos. Com o objetivo de analisar qual o conceito de estresse no ambiente de trabalho dos colaboradores do CSO-Brasília aferindo a proporção com que ele afeta o bem-estar dos trabalhadores aplicou-se um questionário interrogando os colaboradores a respeito da prevalência de sentimentos negativos e positivos a respeito do seu trabalho, além da busca de mecanismos que aliviem a tensão durante a carga horária de trabalho com posterior avaliação e discussão dos resultados obtidos. A realização de trabalhos como este se faz extremamente necessária diante das grandes perdas tanto para empresa como para o colaborador advindas do estresse laboral e da baixa qualidade de vida. Criar organizações capazes de elevar a qualidade de vida no trabalho constitui o novo desafio do século XXI.

Palavras-chaves: Estresse no Trabalho, Bem-estar no Trabalho, Estratégias de Mediação.

Sumário

1 Introdução	7
1.1 Formulação do Problema	9
1.2 Objetivo Geral	11
1.3 Objetivos Específicos	11
1.4 Justificativa	12
2 Referencial Teórico	13
2.1 Qualidade de vida e bem-estar no trabalho	13
2.2 Estresse no trabalho	19
2.3 Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas	27
3 Métodos e Técnicas de Pesquisa	30
3.1 Tipo de pesquisa	30
3.2 População e amostra	31
3.3 Procedimentos de análise de dados	33
4 Resultados	34
5 Conclusões e Recomendações	40
5.1 Conclusões	40
5.2 Recomendações	43
Referências	44
Anexo	449

1 Introdução

O bem-estar é condição fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização. Em um ambiente agradável e com ações voltadas para a redução do estresse os funcionários tendem a produzir mais e melhor. Atualmente, a Gestão de Pessoas de grandes organizações empenha-se em buscar o bem-estar de seus funcionários como também reduzir os níveis de estresse produzidos pela demanda de trabalho. Para isso são feitos investimentos em profissionais que desenvolvem atividades para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

O estresse é uma reação do organismo nos âmbitos físico e psicológico que vem em resposta a situações que provoquem, de alguma forma, medo, irritação, confusão, excitação ou mesmo felicidade. Karasek (1979) considera que os fatores ambientais são determinantes para o processo de estresse, embora os fatores individuais, como os mecanismos de enfrentamento, possam modificar sua manifestação. Essas reações do organismo frente ao estresse visam proteger o corpo para um possível enfrentamento de alguma situação ameaçadora, deixando-o em estado de alerta.

O estresse ocupacional é resultado de diferenças encontradas entre as condições de trabalho e as capacidades de resposta dos colaboradores envolvidos no desempenho da tarefa e o nível de controle disponível para responder às demandas. (KARASEK; THEÖRELL, 1990). Segundo França e Rodrigues (2002), o estresse se difere de outros riscos ocupacionais, mais intimamente ligados ao tipo de atividade exercida pelo colaborador, podendo ocorrer em qualquer trabalho, afetando não só a saúde, mas também o desempenho do indivíduo exposto ao estresse. Karasek e Theörell (1990) definem como condição saudável de trabalho aquela que possibilita a interação entre desenvolvimento individual, com alternância entre momentos de exigências e repouso, proporcionando dinamismo entre homem e ambiente.

Com a evolução do mercado e a globalização, as organizações enfrentam uma concorrência cada vez mais forte sendo incentivadas a oferecer algo mais a seus empregados. Há uma grande necessidade de possuir algo que faça a instituição se destacar frente seus concorrentes, por meio de medidas que levem os

colaboradores a sentirem-se realizados e satisfeitos no seu ambiente laboral, ou seja, além da remuneração pelo serviço prestado, o colaborador precisa sentir-se bem no local de trabalho.

Ações têm sido tomadas para que a carga de pressão, advinda das atividades exercidas, seja atenuada e aliviada, transformando o local de trabalho numa ambiente agradável e com condições adequadas para causar o bem-estar em todos os colaboradores, quer sejam servidores, terceirizados, estagiários ou menores aprendizes.

Este é um desafio vivenciado diariamente entre os colaboradores do Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A, sediada em Brasília-DF. (CSO- Brasília). O CSO foi criado há cerca de 02 anos com a finalidade de absorver das agências todo o serviço administrativo e burocrático como Serviços Judiciais, Cadastro, Operações, Recursos Humanos, Fiscalização, Monitoria e Risco União. Atualmente o CSO - DF possui cerca de 750 colaboradores possuindo a seguinte hierarquia: Gerencia Geral, Gerentes de Área, Gerentes de Setor, Gerentes de Grupo, Assistentes, Escriturários, Estagiários e Menores Aprendiz. Devido a quantidade de colaboradores envolvidos, o CSO ocupa hoje vários imóveis no centro da capital federal, localizados principalmente no SBS – Setor Bancário Sul, SCS - Setor Comercial Sul, SIA - Setor de Indústria e Abastecimento, 515 Norte - Edifício Sede V e 201 Norte.

Os colaboradores do CSO-Brasília têm demonstrado no ambiente de trabalho a constância tanto do prazer – bem-estar, quanto do sofrimento – estresse sendo necessário aprender a lidar com essas duas situações ao mesmo tempo para que, através da pesquisa, sejam encontradas soluções que ofereçam mecanismos que auxiliem na vida laboral.

1.1 Formulação do Problema

Existem fatores que podem desencadear estresse ao colaborador em seu ambiente de trabalho. O fato de conviver com pessoas diferentes, alta carga horária, alto nível de cobranças, entre outros. O estresse laboral não afeta apenas a saúde física no colaborador, mas também causa um desgaste emocional, que por consequência poderá diminuir consideravelmente seu rendimento.

Em 1979, Karasek concebeu um modelo de avaliação do estresse percebido no ambiente de trabalho, composto de duas dimensões: demandas psicológicas e controle. Demandas psicológicas se referem à sobrecarga de trabalho, ao grau de dificuldade para a execução de tarefas, ao tempo disponível e ao ritmo empreendido para tal, assim como à existência de ordens contraditórias ou discordantes. Controle se refere à autonomia sobre as próprias tarefas e à motivação advinda da possibilidade de ser criativo e de usar, desenvolver e adquirir novas habilidades.

Karasek elaborou uma escala para medir o estresse no trabalho com 49 questões, que mais tarde Theorell reduziu para 17 itens. Através dessa escala, podemos avaliar as atividades laborais como: alta demanda e baixo controle (alta exigência); baixa demanda e alto controle (baixa exigência); alta demanda e alto controle (trabalhos ativos); e baixa demanda e baixo controle (trabalhos passivos). Segundo esse modelo proposto, atividades de alta exigência são as mais danosas à saúde do colaborador. Segundo Lerner, em comparação a esses grupos, o estimado é que para as atividades com menos nível de estresse, que são os trabalhos ativos e de baixa exigência, o indivíduo apresenta melhor funcionamento físico e social, apresentando maiores desempenhos em suas atividades laborais.

O desgaste que as pessoas são submetidas constantemente no ambiente de trabalho e nas relações com o trabalho são fatores determinantes de doenças. (dejours, 1992). Segundo Dejours, 1992, ao aliviarmos a carga a qual está imposta ao colaborador, ocorre uma intensificação de sua produtividade. Ao observar esse resultado, fica claro que um ambiente de trabalho que forneça boas condições para

que o colaborador aumente seu rendimento conseqüentemente aumentará os lucros do contratante.

A saúde física e psicológica está intimamente ligada ao bom rendimento do colaborador, e por sua vez, um bom rendimento causará aumento nos arrecadamentos, portanto é extremamente necessário que haja estudos capazes de delimitar o seguinte ponto: de que forma o estresse afeta o bem-estar entre os colaboradores de um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A localizada em Brasília-DF?

1.2 Objetivo Geral

Identificar e analisar quais são as fontes de estresse em um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A em Brasília-DF, e as estratégias de mediação utilizadas para aliviar o estresse e melhorar a qualidade de vida proporcionando o bem-estar entre seus colaboradores.

1.3 Objetivos Específicos

- Analisar os conceitos de estresse no ambiente de trabalho;
- Analisar os conceitos de qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- Aferir a proporção com que o estresse afeta o bem-estar dos colaboradores no ambiente do trabalho;
- Identificar as estratégias de mediação capazes de amenizar o estresse no ambiente de trabalho e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores de um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A;

1.4 Justificativa

A questão do bem-estar no ambiente laboral não é um tema novo, estando inclusive inserido no contexto atual da Instituição Financeira S/A, tendo relevância para a Gestão de Pessoas englobando os interesses tanto dos dirigentes do banco quanto de seus colaboradores.

A Instituição Financeira S/A busca ativamente proporcionar o bem-estar e minimizar o estresse entre seus colaboradores, mais especificamente no Centro de Suporte Operacional de Brasília, por meio de confraternizações, reuniões com representantes dos vários setores, ambiente para coffe break, massagens, atividades laborais, etc. Mas, apesar do esforço empreendido, é perceptível que o estresse tem afetado o bem-estar entre os colaboradores daquele Centro de Suporte Operacional.

Segundo Ayres (2001) O problema do stress no trabalho assumiu uma nova dimensão que, certamente, irá determinar os rumos da administração empresarial dos tempos modernos. Essa situação requer diferentes recursos e constante atualização, principalmente do administrador de recursos humanos e das estratégias empresariais voltadas para essa área, representando, talvez, um dos assuntos mais problemáticos que a Administração já teve que lidar, visando ao sucesso organizacional.

As manifestações dos agravos à saúde do colaborador podem ser identificadas em praticamente todas as esferas da vida do indivíduo (econômica, familiar, laboral e afetiva). É perfeitamente possível afirmar que o estresse está presente em todos os níveis hierárquicos da Instituição Financeira S/A e está presente em todos os contextos de trabalho.

Este estudo visa identificar de que forma o estresse afeta o bem-estar no âmbito do Centro de Suporte Brasília da Instituição Financeira S/A e analisar as estratégias que podem ser implementadas para melhorar a qualidade de vida e amenizar o estresse no ambiente de trabalho, levando os colaboradores a alcançarem melhores resultados.

2 Referencial Teórico

2.1 Qualidade de vida e bem-estar no trabalho

O termo Qualidade de vida abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto uma construção social com a marca da relatividade cultural. A complexidade, abrangência e subjetividade do termo dificultam a elaboração de uma definição precisa para a expressão. Ele está relacionado ao grau de satisfação de um indivíduo em relação a sua vida familiar, amorosa, social, ambiental e a própria estética existencial, sendo, portanto subjetivo. (MINAYO, 2000).

Conceituar o termo “qualidade de vida” é tarefa bastante complexa visto que se trata de um termo abrangente, ambíguo e generalizante. Além do que consiste em um termo subjetivo o qual varia de acordo com o tempo, espaço e percepção que cada indivíduo tem do ambiente que o cerca.

Martin & Stockler (1998) sugerem que qualidade de vida seja definida em termos da distância entre expectativas individuais e a realidade (sendo que quanto menor a distância, melhor).

Regis (1996) defende que a qualidade de vida de uma sociedade é definida em função dos níveis de saúde física e mental; da educação e da pesquisa; da demografia e densidade populacional; do sistema físico e geográfico; das instituições, comunidade e família, das normas, ordens e leis sociais; quantidade e qualidade de empregos; sistemas de suporte e recursos de lazer e, pelo padrão absoluto e relativo de existência.

Segundo Giovanni Pires et al, (1998) “Qualidade de vida diz respeito a como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano. Envolve, portanto saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito.” O termo compreende situações extremamente variadas que somadas darão ao indivíduo um senso de bem-estar ou insatisfação.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) considera que a Qualidade de Vida engloba as seguintes dimensões: saúde física, saúde psicológica, nível de independência, relações sociais e de meio ambiente. Esse órgão define a Qualidade de Vida como

“uma percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores em que ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. É um conceito de limites extensos e influenciados numa maneira complexa pela saúde física, estado psicológico, crenças pessoais, relacionamentos sociais e suas relações com características relevantes do meio ambiente” (WHOQOL GROUP, 1995).

A mensuração da qualidade de vida bem como sua definição, é bastante complexa. Inclui avaliação valores subjetivos e qualitativos necessitando de utilização de instrumentos genéricos e específicos.

Há vários instrumentos de mensuração comumente aplicados. Um deles é o da Organização Mundial da Saúde (OMS), que desenvolveu o WHOQOL100, um questionário com 100 perguntas que avaliam a intensidade, a capacidade, frequência e avaliação dos seis domínios que o compõem: físico (dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso), psicológico (sentimentos positivos, pensar, aprender, memória e concentração, auto-estima, imagem corporal e aparência e sentimentos negativos), nível de independência (mobilidade, atividades da vida cotidiana, dependência de medicação ou de tratamentos e capacidade de trabalho), relações sociais (relações pessoais, apoio social e atividade sexual), ambiente (segurança física e proteção, ambiente no lar, recursos financeiros, cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade, oportunidades de adquirir novas informações e habilidades, participação em/oportunidades de recreação/lazer, ambiente físico: poluição/ruído/trânsito/clima), e aspectos espirituais/religião/crenças pessoais (FLECK *et al.* 1999).

Quando se tem por objetivo melhorar a qualidade de vida em determinado ambiente institucional se faz necessário identificar precisamente quais fatores, relacionados ao ambiente laboral, que tem influencia negativa na qualidade de vida dos colaboradores. A aplicação de questionários como este permite mensurar e analisar a situação da qualidade de vida nos indivíduos que compõe uma organização permitindo pontuar em quais quesitos as medidas, com a finalidade de melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho, precisam estar focadas.

As definições sobre o conceito de bem-estar e qualidade de vida no trabalho ainda não são totalmente claras (Siqueira e Padovam, 2008). Os conceitos utilizados pelos pesquisadores para tratar o assunto são diversos, passando por conceitos positivos como satisfação com o trabalho (Amaral e Siqueira, 2004) ou negativos como *burnout* (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001) ou, até mesmo, estresse (Byrne, 1994).

Segundo Siqueira e Padovam (2008), ainda não se conseguiu atrelar bem-estar e saúde, pois ambos ainda são pesquisados separadamente, principalmente quando as pesquisas identificam situações que comprometem o bem-estar e a saúde no trabalho, ou seja, os perigos do ambiente de trabalho, os fatores de personalidade e estresse ocupacional (Danna e Griffin, 1999) e ainda, a segurança no trabalho, as horas trabalhadas, o controle do trabalho e o estilo gerencial (Sparks; Fargher; Cooper, 2001).

Mônaco e Guimarães (1999) reconhecem que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com o projeto ergonômico, referente à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da poluição física, acústica, controle da temperatura, luminosidade, benefícios sociais, relações de trabalho e ambiente social.

Siqueira e Gomide Jr. (2004) relatam que a concepção do bem-estar no trabalho está atrelada aos conceitos consolidados pela Psicologia Organizacional e do Trabalho, ou seja, satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Estes conceitos estão vinculados, de forma positiva, com o trabalho e com a empresa, envolvendo, respectivamente, satisfação e envolvimento e comprometimento afetivo.

O bem-estar subjetivo reflete um apanhado geral da vida que não pode ser investigado sem a consideração da estrutura de um modelo hierárquico de felicidade onde o bem-estar no trabalho é uma construção psicológica multidimensional integrada pela satisfação e envolvimento com o trabalho e pelo comprometimento organizacional afetivo (Siqueira e Padovam, 2008).

Para Locke (1976) um trabalho ou experiências de trabalho pode resultar em um estado emocional positivo ou de prazer, melhor traduzido como satisfação no trabalho.

Lodahl e Kejner (1965) defendem que envolvimento com o trabalho é um "[...] grau em que o desempenho de uma pessoa no trabalho afeta sua auto-estima".

Mowday; Steers; Porter entendem comprometimento organizacional afetivo como a identificação que existe entre uma pessoa e uma organização em particular. Essa identificação leva o indivíduo a desejar permanecer afiliado à organização para participar da realização de tais objetivos. (Mowday; Steers; Porter, 1979, p. 225).

A satisfação no trabalho possui vínculos afetivos positivos com a satisfação que o funcionário alcança com a chefia e com os colegas de trabalho, como também a satisfação com o salário recebido da organização, das oportunidades de promoção estabelecidas pela política de cargos e salários e da satisfação na realização das suas atribuições (Siqueira e Padovam, 2008). É uma concepção multidimensional, que envolve avaliações prazerosas específicas no ambiente de trabalho (Siqueira e Gomide Jr, 2004).

Segundo Oliveira e Limongi-França (2005), todas as ações que a empresa e os empregados desenvolvem estão ligadas à gestão da qualidade de vida no trabalho. As ações organizacionais em qualidade de vida no trabalho precisam ser planejadas de forma cuidadosa, podendo fornecer elementos importantes e indispensáveis pra estruturação de recursos humanos.

Apesar da concepção original de envolvimento com o trabalho não ser recente, conforme os conceitos estabelecidos por Lodhal e Kejner (1965), é possível compreendê-la mais recentemente como um estado de fluxo que:

[...] costumam ocorrer quando alguém encara metas que exigem respostas apropriadas. É fácil entrar em fluxo em jogos de xadrez, tênis ou pôquer, porque eles possuem metas e regras para a ação que tornam possível ao jogador agir sem questionar o que deve ser feito e como fazê-lo (Csikszentmihalyi, 1999, p. 36).

Ainda segundo Csikszentmihalyi (1999), a concentração de metas, os feedbacks imediatos e os desafios decorrentes das habilidades individuais resultam em atividades ou experiências de fluxo. Assim a energia de uma pessoa concentra-se na experiência, subtraindo-se os pensamentos e sentimentos negativos, como também a noção de tempo, onde as horas parecem passar como minutos e nada mais parece importar, levando-o até mesmo a perder a noção do tempo.

Sendo assim, é possível concluir que o trabalho é também um produtor de fluxo quando nas atividades laborais estiverem incluídos desafios que exijam habilidades específicas, com o estabelecimento de metas, além da clareza e rapidez nos *feedbacks*. Dessa forma, o trabalho se assemelha a atividades que produzem fluxo, levando o indivíduo a se envolver mais com a atividade laboral, transformando-a numa experiência positiva que vai causar sensações parecidas com a prática de uma atividade predileta. É nesse sentido que o conceito de envolvimento com o se aproxima da noção de fluxo (Siqueira e Padovam, 2008).

O comprometimento organizacional afetivo demonstra a existência de um relacionamento positivo entre o empregado e o empregador, além da alta identificação com os objetivos da organização (Borges-Andrade, 1994) e do reconhecimento de que estar ligado àquela organização causará uma repercussão positiva na vida do indivíduo (Siqueira e Padovam, 2008).

O entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação são expressões dos sentimentos positivos relacionados à ligação afetiva do indivíduo com uma organização que lhe proporciona experiências emocionais positivas (Siqueira, 1995).

O comprometimento afetivo demonstra que o conceito de bem-estar no trabalho está ligado a visão de que o relacionamento do indivíduo com a organização que o emprega se baseia na interação de suas experiências positivas e prazerosas. Caso contrário, o indivíduo poderia vivenciar sentimentos negativos ou de desprazer por estar trabalhando na organização, o que ocasionaria a falta do compromisso afetivo e as conseqüentes experiências negativas na atividade laboral diária (Siqueira e Padovam, 2008).

Para Siqueira e Padovan (2008) o elevado nível de bem-estar no trabalho só será observado com o relato dos trabalhadores de que estão satisfeitos com o trabalho, que reconhecem estarem envolvidos com as tarefas que realizam e, finalmente, com a revelação do compromisso afetivo que eles possuem com a organização empregadora.

Em suas considerações finais, Siqueira e Padovam (2008) afirmam que as teorias sobre bem-estar comungam uma forte reação à ênfase que a

psicologia dá à infelicidade e ao sofrimento em detrimento aos antecedentes e consequências do funcionamento psicológico positivo.

O desafio que tem atraído pesquisadores de bem-estar reside na busca de introduzir um conceito diferente daquele que tem atraído os estudiosos e profissionais da psicologia, que é o de apresentar visões novas do funcionamento psíquico positivo. A partir dos anos 1980, articulou-se melhor esse esforço quando o conceito de bem-estar psicológico foi concebido. Seligman e Csikszentmihalyi (2000) fortaleceram esse conceito ao apresentarem os pressupostos de uma psicologia positiva.

Entende-se assim uma ciência que se preocupa com a experiência subjetiva positiva, com traços individuais positivos e com instituições positivas poderá contribuir com a melhoria a qualidade de vida das pessoas, bem como na prevenção de patologias. Esse esforço poderia levar os cientistas e profissionais a propor alternativas que levariam os indivíduos, as comunidades e sociedades a florescerem (Siqueira e Padovam, 2008).

Segundo Silva e Marchi (1997), à medida que o indivíduo sente-se valorizado ao trabalhar, se mostra comprometido, melhorando seu grau de satisfação com relação ao trabalho, reduzindo assim o estresse laboral e melhorando sua qualidade de vida, por outro lado as empresas se beneficiam por uma força de trabalho mais saudável, tendo um menor absenteísmo e rotatividade, tendo ainda menor número de acidentes, maior produtividade, e melhor imagem do ambiente laboral.

2.2 Estresse no trabalho

O estresse como já definido previamente é uma reação do organismo nos âmbitos físico e psicológico que surge resposta a situações que proporcionam, de alguma forma, medo, irritação, confusão, excitação ou mesmo felicidade.

Ele constitui-se, portanto, de qualquer agente ou estímulo, nocivo ou benéfico, capaz de desencadear no organismo mecanismos neuroendócrinos de adaptação. E pode influir negativamente na habilidade do indivíduo desempenhar suas funções em um ambiente laboral

O conjunto de sintomas gerados pela situação de estresse foi denominado por Selye como Síndrome Geral da Adaptação (GAS), resposta sistêmica e está ligada a idéia de adaptação e o conceito de integração dos sistemas biológicos que vão recebendo as respostas de forma integrada. SELYE (1936).

Selye (1936) definiu o estresse em três fases (grifo nosso):

Fase de Alarme considerado o estágio inicial, onde o organismo prepara-se para reagir por meio de fuga e de luta, consiste em uma reação saudável do estresse, pois o indivíduo consegue enfrentar o estresse e retornar ao estado de equilíbrio.

Fase de Resistência caracteriza-se pela busca de adaptação pelo organismo, os sintomas iniciais do estresse desaparecem dando lugar à sensação de desgaste generalizado sem causa específica e dificuldade de memória, aparecendo manifestações psicossociais. Se neste estágio o estressor for eliminado o processo de estresse termina, porém se o organismo não conseguir enfrentar adequadamente e o estressor permanecer, inicia-se um novo estágio.

Fase de Exaustão caracteriza-se pela permanência de estímulos estressantes, desencadeando uma falha na capacidade adaptativa do organismo tornando-o suscetível às doenças. Embora o estresse seja bastante grave não é irreversível, desde que, afete apenas o corpo.

Para cada uma das fases de adaptação, há processos e reações biológicas e psicossociais específicas: Fase de alarme: sintomas característicos a taquicardia, pressão no peito, insônia, pesadelos, sensação de esgotamento, irritabilidade, fadiga crônica, músculos tensos, alterações de pressão, zumbido nos ouvidos, distúrbios gastrintestinais, dentre outros. Fase de resistência: os sintomas físicos desaparecem

devido à mobilização ser concentrada em um órgão, mesmo assim o estressor permanece gerando os sintomas de natureza psicossocial como ansiedade, depressão, isolamento social, medo, nervosismo, insegurança, impotência sexual temporária, oscilação do apetite. Fase de exaustão: os sintomas são manifestados através do adoecimento do órgão mobilizado na fase anterior, ou a morte súbita. (VASCONCELLOS, 1992).

Identificar a situação de estresse relacionando-o com o meio para que se possa avaliar como ele influencia o organismo, as emoções e a forma de se pensar é passo determinante para redução do nível de estresse.

Existem três fases de redução do estresse: Fase da instrução, em que a informação específica é dada ao indivíduo sobre o que se esperar. Fase de repetição é quando a pessoa pratica o evento que a ameaça em um lugar onde ela sente segurança. Fase da execução, em que há o enfrentamento do estresse, é quando o indivíduo realmente enfrenta o estresse.

O estresse ocupacional está diretamente ligado à saúde do colaborador e seu desempenho na organização. O estresse no trabalho pode ser definido enfatizando-se os fatores do trabalho que excedem a capacidade de enfrentamento do indivíduo (estressores organizacionais) ou nas respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais dos indivíduos aos estressores (Paschoal e Tamayo, 2005).

Outra concepção seria a de que o estresse ocupacional decorre do excesso de demanda absorvida pelo trabalhador para os recursos de enfrentamento disponíveis. Assim, o estresse não seria propriedade de uma pessoa ou de um ambiente, podendo se desenvolver a partir da conjunção de um determinado ambiente com determinada pessoa. Nem sempre a pressão de tempo, a carga de trabalho, a falta de autonomia e os conflitos com superiores são estressores para todos os trabalhadores, embora sejam para um grande número de trabalhadores. Certos tipos de pessoas reagem mais vezes ou com maior intensidade aos estressores organizacionais, resultando em problemas como absenteísmo, baixo desempenho e disfunções emocionais (Paschoal e Tamayo, 2005).

A teoria cibernética tem como princípio o *negative feedback loop*, no qual uma pessoa capta informações do ambiente comparando-as com um critério de referência relevante. Se na comparação houver divergência entre o ambiente percebido e o critério de referência, o indivíduo tentará alterar o ambiente para

diminuir ou eliminar a divergência. Isto pode ser iniciado por uma alteração no ambiente ou por mudança no critério de referência do indivíduo. Segundo a teoria cibernética, o estresse no trabalho resulta de uma discrepância entre uma situação desejada pelo empregado e uma situação por ele percebida, desde que a presença da discrepância seja considerada importante pelo empregado (Edwards, 1992).

O estresse ocupacional pode ser também operacionalizado calculando-se a divergência entre o que o indivíduo percebe e o que ele realmente deseja de vários aspectos do contexto do trabalho. Assim, o comportamento do indivíduo seria resultado da sua interação com ambiente, sendo que um aspecto desta relação consistiria no grau em que o indivíduo ajusta-se à situação (Edwards e Cooper, 1990). Tanto a teoria de ajustamento pessoa-ambiente quanto a teoria cibernética considera o estresse laboral como uma relação entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho, caracterizada por uma divergência entre o que o indivíduo deseja e o que percebe do ambiente. A teoria cibernética, porém, ressalta que a presença da divergência precisa ser considerada importante pelo indivíduo (Paschoal e Tamayo, 2005).

Segundo Paschoal e Tamayo (2005), entre a variedade de teorias que conceituam o estresse ocupacional como um processo e enfocam seu caráter relacional, tem havido consenso em considerar as *percepções* individuais como mediadoras de suma importância do impacto do ambiente de trabalho sobre as respostas do indivíduo. O estresse ocupacional seria então, um processo onde o empregado entende as demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, proporcionam no indivíduo reações negativas.

Sendo a percepção das demandas estressoras um elemento central para a definição do estresse ocupacional, Paschoal e Tamayo (2005) defendem a relevância do estudo das variáveis que podem impactar a compreensão do estresse. Nas duas últimas décadas, inúmeras pesquisas têm investigado variáveis de natureza situacional e pessoal que podem influenciar o estresse laboral.

No âmbito das variáveis situacionais, o suporte social encontrado dentro e fora do trabalho tem sido constantemente associado ao estresse ocupacional (Paschoal e Tamayo, 2005).

Segundo Tamayo; Lima; Silva (2002), o impacto do suporte social sobre o estresse ocupacional pode ser benéfico ou prejudicial, dependendo da qualidade desta dimensão na vida cotidiana da organização.

Quando o suporte social está bem desenvolvido na organização, ele tem um efeito protetor que se manifesta em baixos níveis de estresse, ou seja, quanto maior o nível de suporte social no ambiente organizacional, menor o nível de estresse no trabalho. Por outro lado, quando o suporte social é inexistente ou deficitário na organização, este fator transforma-se num estressor.

Outras variáveis situacionais que não estão restritas aos aspectos organizacionais, como a atividade física regular, influenciam também o estresse no trabalho (Tamayo, 2001).

Indivíduos que não fazem exercícios físicos com regularidade estão sujeitos a uma carga maior de estresse no trabalho. Atividades físicas regulares fortalecem o condicionamento cardíaco, provocando a diminuição de substâncias estressoras na corrente sanguínea. Além da dimensão física, pode-se destacar a dimensão psicológica e social de várias atividades físicas, sendo que a interação social e a comunicação interpessoal podem servir de estratégias para lidar com situações estressantes (Tamayo, 2001).

Paschoal e Tamayo (2005) afirmam que as características individuais dos trabalhadores também influenciam no estresse ocupacional e que a consideração de características e diferenças individuais para o entendimento do comportamento humano é um fenômeno antigo. Na área de estresse ocupacional, apesar de a ênfase residir no estilo de enfrentamento do indivíduo frente aos eventos estressores, o padrão de comportamento e a auto-estima também têm chamado a atenção dos pesquisadores.

Quanto ao *locus* de controle, a suposição geral é de que pessoas com *locus* de controle interno, orientados pela internalidade, tendem a agir contra as

fontes de estresse e providenciar formas de minimizar seus efeitos. Já as pessoas com *locus* de controle externo comportam-se de forma mais passiva, ficando mais suscetíveis ao impacto dos estressores (Marino e White, 1985).

Em relação ao padrão de comportamento, os indivíduos competitivos, impacientes e agressivos tendem a experimentar mais conseqüências negativas diante de demandas ocupacionais. Algumas pesquisas, porém, não têm encontrado efeito do comportamento desses indivíduos sobre o estresse ocupacional. A divergência entre esses estudos deve-se à utilização de instrumentos pouco confiáveis de comportamento e medidas limitadas de estressores organizacionais e respostas negativas dos trabalhadores (Paschoal e Tamayo, 2005).

Para Paschoal e Tamayo (2005), parece que o comportamento dos indivíduos correlaciona-se apenas com alguns tipos de estressores, como aqueles referentes ao relacionamento interpessoal no trabalho, e determinados tipos de respostas, como ansiedade.

Dessa forma, a falta de correlação entre padrão de comportamento e estresse ocupacional pode ocorrer quando a medida de estresse não engloba estressores de relacionamento e conseqüências como ansiedade.

A auto-estima é outra variável pessoal que tem sido considerada nos estudos sobre estresse ocupacional (Paschoal e Tamayo, 2005). A auto-estima pode ser definida como uma construção estável que influencia as estratégias cognitivas utilizadas pelo indivíduo ao processar informações consideradas importantes sobre si mesmo e suas reações a essas informações. Segundo Tamayo (2001), a auto-estima desempenha uma função importante na proteção do *self* e, quando elevada, constitui-se num filtro protetor que seleciona as informações referentes ao indivíduo. Nos estudos sobre estresse, a auto-estima tem sido vista como um recurso para o processo de enfrentamento, com poder para influenciar a avaliação dos acontecimentos e os comportamentos emitidos para lidar com os estressores. As pessoas que demonstram baixa auto-estima utilizam formas mais passivas de enfrentamento, tornando-as mais vulneráveis aos efeitos dos estressores. No geral, parece haver uma correlação positiva entre baixa auto-estima e altos níveis de estresse ocupacional.

Outras variáveis pessoais também podem ser relacionadas ao estresse ocupacional como, por exemplo, as prioridades axiológicas do indivíduo. Inúmeros estudos têm demonstrado o papel preditivo dos valores sobre o comportamento organizacional (Paschoal e Tamayo, 2005).

Considerando as prioridades axiológicas como princípios e metas, organizados hierarquicamente, que orientam a forma de pensar e de agir do indivíduo, Tamayo (2001) investigou a relação entre as prioridades axiológicas e os níveis de estresse ocupacional. Dez tipos motivacionais foram considerados na medida de valores, verificando-se que o nível de estresse foi maior para aqueles que tinham maior escore nos tipos motivacionais *realização* e *hedonismo*. Estes dois tipos motivacionais expressam interesses individuais e são adjacentes, o que significa que têm metas compatíveis. Os indivíduos que priorizam realização pessoal e o hedonismo são mais suscetíveis ao estresse no trabalho.

"a meta dos valores de realização é a procura de sucesso pessoal obtido por meio de uma demonstração de competência pessoal reconhecida socialmente; a meta dos valores de hedonismo é a procura de prazer e de gratificação sensual" (Tamayo, 2001, p. 139).

A revisão das variáveis que predizem estresse ocupacional pode revelar lacunas que carecem de investigação. Por exemplo, quanto ao nível situacional, sabe-se que relações entre trabalho e família podem ajudar na compreensão de fenômenos organizacionais, mas na área de estresse ocupacional, enfocam-se os impactos ou as interferências do ambiente de trabalho sobre a família (Paschoal e Tamayo, 2005). No âmbito individual verifica-se a importância dos valores pessoais na percepção do estresse ocupacional (Tamayo, 2001).

Regis (1996) aborda que as pressões normalmente consomem a energia que os funcionários colocariam nos seus trabalhos, provocando um desacordo entre a demanda e a capacidade de realização, o que, por sua vez, pode resultar em estresse e afetar a saúde. Além da evidente queda da produtividade o que acarreta ônus financeiro para empresa.

As empresas sofrem perdas espantosas por causa do estresse laboral excessivo que culmina em absenteísmo, alcoolismo, uso de drogas no serviço, mortalidade prematura... as estatísticas existentes tendem a subestimar as perdas financeiras reais, que com toda probabilidade ficam

ocultas, oriundas dos erros da direção e no funcionamento de recursos e energia humanos.
(SELYE, 1978, p. 10).

Surge um desafio às organizações: Identificar quais as fontes causadoras de estresse a fim de amenizá-las atuando eficazmente na melhora da qualidade de vida. Segundo Villalobos (1999) o estresse laboral é o conjunto de fenômenos que se sucedem no organismo do trabalhador com a participação dos agentes estressantes lesivos derivados diretamente do trabalho ou por motivo deste, e que podem afetar a saúde do trabalhador. Esses agentes estressantes são pontualmente identificáveis.

Para França (1997), os principais fatores psicossociais geradores de estresse presentes no meio ambiente do trabalho envolvem aspectos de organização, administração e sistemas de trabalho e a qualidade das relações humanas.

Villalobos (1999) relaciona como mais freqüentes os seguintes fatores psicossociais condicionantes da presença de estresse laboral:

- a) desempenho profissional que se traduz em: trabalho de alto grau de dificuldade; tarefa com grande demanda de atenção; atividades de grande responsabilidade; funções contraditórias; criatividade e iniciativa restringidas; exigência de decisões complexas; mudanças tecnológicas impestivas; ausência de plano de vida laboral ou ameaça de demandas laborais.
- b) direção, consistindo em: liderança inadequada; má utilização das habilidades do trabalhador; inadequada delegação de responsabilidades; relações laborais ambivalentes; manipulação e coação do trabalhador; motivação deficiente; falta de capacitação e desenvolvimento do pessoal; carência de reconhecimento; ausência de incentivos; remuneração não eqüitativa ou promoções laborais aleatórias.
- c) organização e função, caracterizada por: práticas administrativas inapropriadas; atribuições ambíguas; desinformação e rumores; conflito de autoridade; trabalho burocrático; planejamento deficiente ou supervisão punitiva.
- d) tarefas e atividades que compreende: cargas de trabalho excessivas; autonomia laboral deficiente; ritmo de trabalho apressado; exigências excessivas de desempenho; atividades laborais múltiplas; rotinas de trabalho obsessivo; competição excessiva, desleal ou destrutiva; trabalho monótono ou rotineiro ou pouca satisfação laboral.
- e) meio ambiente de trabalho, abrangendo: condições físicas laborais inadequadas; espaço físico restringido; exposição a risco físico constante; ambiente laboral conflitivo; trabalho não solidário; menosprezo ou desprezo ao trabalhador.
- f) jornada laboral que se manifesta através de: rotação de turnos; jornadas de trabalho excessivas; duração indefinida da jornada ou atividade física corporal excessiva.
- g) empresa e contexto social que compreende: políticas instáveis da empresa; ausência de corporativismo; falta de suporte jurídico pela empresa; intervenção e ação sindical; salário insuficiente; falta de

segurança no emprego; subemprego ou desemprego na comunidade ou opções de emprego e mercado laboral.

São nessas variáveis supracitadas que uma organização interessada em diminuir o nível de estresse de seus colaboradores deve atuar.

Há também Outros fatores externos ao local de trabalho, porém que guardam estreita relação com as preocupações do trabalhador, deriva-se de suas circunstâncias familiares ou de sua vida privada, de seus elementos culturais, sua nutrição, suas facilidades de transporte, a moradia, a saúde e a segurança no emprego. (Santos, 2006). Nesses fatores a atuação da organização é mais limitada, pois foge do seu campo de atuação e responsabilidade.

O novo desafio que marcará o século XXI é como inventar e difundir uma nova organização, capaz de elevar a qualidade de vida e do trabalho, fazendo alavanca sobre a força silenciosa do desejo de felicidade. (MASSI apud VASCONCELOS, 2001, p.12).

2.3 Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas

Estratégias de mediação individual e coletiva referem-se aos modos de pensar, sentir e agir individual e coletivo dos trabalhadores para enfrentar as contradições presentes no contexto de trabalho visando assegurar a integridade física, psicológica e social prevalecendo assim, às vivências de bem-estar sobre as de mal-estar. (FERREIRA & MENDES, 2003 apud MIRANDA, 2010).

É a forma que os colaboradores têm de contornar as situações que lhe trazem mal-estar aliviando assim o estresse no ambiente de trabalho.

Elas visam responder do melhor modo possível a diversidade de contradições que caracterizam o “Custo Humano do Trabalho – CHT” e que podem gerar sofrimento psíquico, buscando instaurar um predomínio de representações/vivências individuais e coletivas de bem-estar. (FERREIRA & MENDES, 2003 apud SOUZA, 2010).

A finalidade básica das estratégias de mediação dos trabalhadores é confrontar, superar e ou transformar as adversidades do contexto de trabalho visando garantir a integridade física psicológica e social funcionando como válvulas de escapes cujo objetivo é proporcionar bem-estar no ambiente laboral em meio às circunstâncias estressantes.

Com o objetivo de atender às exigências da instituição e ao mesmo tempo solucionar problemas em situações reais de trabalho, o colaborador estabelece um conjunto de estratégias que vão mediar as suas ações, de maneira que os objetivos institucionais sejam alcançados. (MENEZES, 2003)

O trabalho cumpre um papel mediador entre o indivíduo e o ambiente (FERREIRA, 2000 apud MENEZES, 2003). Ele é uma manifestação da interação entre o sujeito (colaborador) trabalhando e o seu ambiente. Cada um dos dois elementos representa a realidade, a materialidade do trabalho.

É por meio do trabalho que o sujeito interage com o meio e seus multifatores, visando garantir os meios necessários para a sua sobrevivência, formação de sua identidade enquanto ser social, proporcionar o seu bem-estar físico, cognitivo e afetivo e, ainda, responder às exigências do trabalho prescrito. (MENEZES, 2003)

Segundo Menezes (2003) a evolução de qualquer situação de trabalho perpassa pela estruturação cíclica de estratégias de mediação operatória

desenvolvidas pelo sujeito como forma de responder às exigências impostas pela tarefa. Esse ciclo se forma dentro de um contexto organizacional com meios instrumentais disponíveis. As variáveis saúde, objetivos pessoais e as experiências dos sujeitos também determinarão a evolução da interação. Todas estas variáveis interagem levando a uma retro-alimentação, que se processa quando o sujeito age diretamente sobre o meio pela atividade trabalho e, ao mesmo tempo, é transformado por ele em função dos efeitos e resultados das suas ações. Mudam-se as experiências, as representações e os objetivos pessoais em busca da melhor performance e bem-estar em função do confronto trabalho prescrito e real.

Estas estratégias de mediação mostram que os trabalhadores não são passivos entre o seu estado funcional e o trabalho. (Laville, em Ferreira, 2000 apud MENEZES, 2003). Eles estão sempre se adaptando ao meio frente as situações as quais são submetidos diariamente. Se assim não fosse, não conseguiriam suportar as exigências impostas pela empresa somadas as adversidades da execução de seu trabalho.

Além disso, como já exposto de antemão, outros fatores que não as exigências institucionais e condições do ambiente de trabalho influenciam na atividade de trabalho. São fatores como estado de saúde, condições familiares, estado emocional do colaborador. Todos esses fatores somados alteram a forma como o indivíduo enfrenta suas obrigações no ambiente de trabalho, guiando também sua forma de estabelecer estratégias de mediação. Temos, portanto que o processo de mediação é indissociável da atividade mental, colocando em primeiro plano a importância da análise do funcionamento cognitivo em situação real de trabalho.

Para atingir os objetivos fixados, o trabalhador, com os meios que dispõe, considerando-se o seu estado interno e seus conhecimentos, elabora estratégias operatórias que visam a minimizar o efeito das exigências da tarefa. Quando essa reorganização é dificultada por algum motivo e as exigências da atividade se intensificam e, seja por motivo externo ou interno, quanto menos eficientes e eficazes forem as estratégias de mediação individuais ou coletivas dos trabalhadores, maior será o custo humano do trabalho. (MENEZES, 2003)

Para (DEJOUR, 1987, apud MENEZES, 2003) quanto maior a rigidez da organização do trabalho menores serão as possibilidades de o trabalhador adaptá-la às suas vontades e necessidades. Essa experiência resultará inevitavelmente em

sofrimento para o colaborador o qual se caracteriza por sensações dolorosas provenientes do conflito entre desejo e realidade (Mendes, 1999), funcionando como sintoma, alertando o indivíduo de que algo não está bem.

O sofrimento por parte do colaborador pode ser expresso basicamente através de dois sintomas fundamentais: a insatisfação e a ansiedade, segundo Menezes (2003). A insatisfação manifesta-se pela vivência depressiva, que condensa e amplia as vivências de indignidade, de inutilidade e de desqualificação. A vivência depressiva alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, de paralisia da imaginação gerando queda na produtividade do colaborador que já não se sente mais motivado a dar o melhor de si a fim de cumprir os objetivos pré-estabelecidos pela organização.

3 Métodos e Técnicas de Pesquisa

A pesquisa deve ser realizada tomando-se como base a confrontação de idéias, conhecimentos adquiridos através de teorias acumuladas, sendo assim, formulados problemas, hipóteses e possíveis constatações de estudos já realizados.

As técnicas de pesquisa referem-se aos procedimentos realizados pelo pesquisador no qual ele reúne dados para serem estudados e analisados posteriormente. Para Matias-Pereira (2008) as “técnicas de investigação são os procedimentos específicos através dos quais o pesquisador reúne e ordena os dados antes de submetê-los a operações lógicas ou estatísticas. As técnicas se referem aos elementos do método científico e não devem ser confundidos com o método em si. São exemplos de técnicas: realização de entrevista, aplicação de questionários, análise documental, grupo focal, entre outros”.

3.1 Tipo de pesquisa

Neste Trabalho de Conclusão de Curso, o instrumento de pesquisa foi aplicação de questionário elaborado exclusivamente para este fim.

Para Las Casas e Guevara (2001)

É através de um questionário bem elaborado que o pesquisador poderá obter respostas que possibilitem uma análise e chegar às conclusões de um estudo (Las Casas e Guevara, 2010, p 85).

A pesquisa “objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (Silva, 2004, p. 14).

Quanto à abordagem será uma pesquisa quantitativa que tem “o objetivo de generalizar os dados a respeito de uma população” (Zanella, 2006, p. 89). Ainda de acordo com Zanella (2006), a pesquisa quantitativa é usada quando se tem o objetivo de medir opiniões, atitudes e preferências.

Quanto aos objetivos, foram do tipo descritivo, que visa descrever características de uma determinada população ou amostra, onde se usam técnicas padronizadas de coletas de dados (SILVA, 2004, p. 15).

3.2 População e amostra

Zanella (2006) afirma que:

“População é o conjunto de elementos que formam o universo de nosso estudo e que queremos abranger no nosso estudo. São os elementos para os quais desejamos que as conclusões oriundas da pesquisa sejam válidas.” (Zanella, 2006, p. 93).

A pesquisa foi realizada no Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A em Brasília-DF, onde foram coletadas informações em 134 dos 750 colaboradores com o uso de uma amostra não-probabilística. A amostra não-probabilística possibilita a escolha aleatória de pessoas, sem uma ligação estatística definida, sendo essas pessoas, escolhidas por meio da acessibilidade, ou seja, escritórios e pessoas de fácil acesso e de maior disponibilidade de realização da pesquisa (Zanella, 2006).

Pesquisa quantitativa tipo survey descritiva de corte transversal.

“A pesquisa survey pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (Tanur apud Pinsonneaut & Kraemer).” (Zanella, 2006, p. 93).

A coleta de dados por amostragem foi feita através de questionário criado especificamente para este fim, com uma seleção de perguntas diretas e objetivas, com o intuito de buscar resultados que facilitaram a análise final dos dados, baseado na pesquisa bibliográfica.

Segue abaixo quadro demonstrativo dos itens referentes a sexo, idade, estado civil profissional, nível de formação e tempo de experiência no cargo dos entrevistados dessa avaliação. Podemos indicar que a maioria dos entrevistados são

mulheres, está na faixa etária de 26 a 35 anos, solteiros, com tempo de experiência de menos de 5 anos no cargo e nível de formação superior.

Tabela 1 - Perfil sócio econômico dos participantes da pesquisa

Sexo		
Variáveis	Nº	%
Feminino	73	55.3
Masculino	59	44.7
Total Geral	132	100.0
Idade		
Acima de 45 anos	11	8.3
Até os 25 anos	43	32.6
De 26 a 35 anos	54	40.9
De 36 a 45 anos	24	18.2
Total Geral	132	100.0
Estado Civil		
Casado	44	33.3
Divorciado	8	6.1
Solteiro	80	60.6
Total Geral	132	100.0
Escolaridade		
Ensino Médio	16	12.1
Pós Graduação	35	26.5
Ensino Superior Completo	41	31.1
Ensino Superior incompleto	40	30.3
Total Geral	132	100.0
Tempo no Cargo		
Acima de 11 anos	19	14.4
Entre 5 e 10 anos	14	10.6
Menos de 5 anos	99	75.0
Total Geral	132	100.0

3.3 Procedimentos de análise de dados

A análise de dados é feita para facilitar a visualização e obter uma melhor compreensão dos dados obtidos na pesquisa.

Neste Trabalho foi feita uma análise descritiva dos dados permitindo uma visão geral dos valores, analisando cada item da pesquisa que foi exposta através de gráficos e porcentagens obtidas, mantendo-se, assim, uma relação com o referencial teórico apresentado. Para isto foi elaborado, exclusivamente para este fim, um questionário aplicado aos funcionários da CSO-Brasília.

4 Resultados

A percepção das demandas estressoras constitui-se um elemento central para a definição do estresse ocupacional. Paschoal e Tamayo (2005) defendem a relevância do estudo das variáveis que podem impactar a compreensão do estresse.

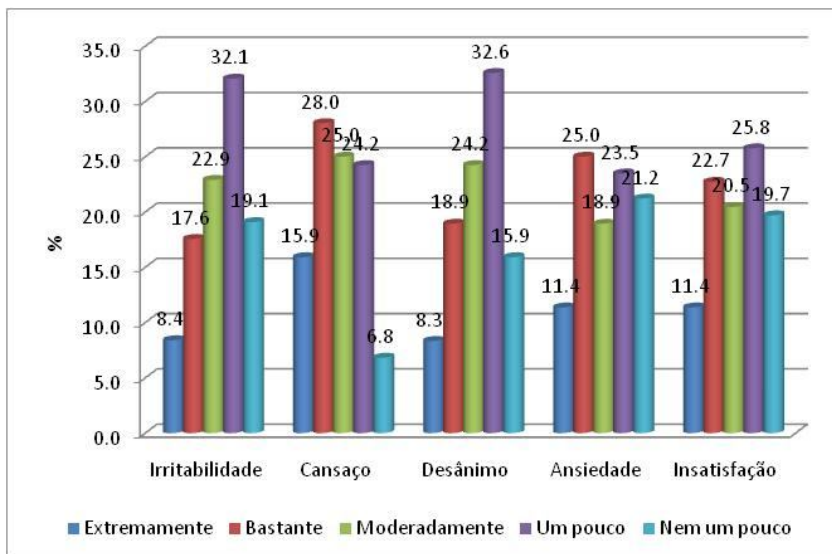
Quando submetidos a situações de estresse sem que haja uma estratégia de mediação eficaz a fim de aliviar tal situação, os colaboradores podem ser tomados por sensações negativas facilmente por eles detectáveis.

A primeira pergunta do questionário aplicado teve por objetivo verificar quais as sensações negativas que mais representam o estresse laboral para os colaboradores da CSO-Brasília por meio de uma escala crescente de 1 a 5, sendo: 1 - Nem um pouco, 2 – Pouco, 3 – Moderadamente, 4- Bastante, e 5 - Extremamente.

No que se refere à irritabilidade, verificamos que 48,9% dos dados estão dispersos na categoria um pouco, nem um pouco e moderadamente, concluindo-se assim que os colaboradores não associaram irritabilidade ao estresse.

Em relação a cansaço observamos uma concentração de afirmações na categoria “Moderadamente”, “Um pouco” como também na categoria “Bastante”, sendo assim não podemos convergir para um mesmo comportamento nesta assertiva. O mesmo ocorre quando observamos a variável desânimo.

No que se refere à ansiedade e insatisfação, observamos um comportamento similar ao da irritabilidade, ou seja, a maioria 44,7% e 45,5% respectivamente, dos respondentes concentram-se nas categorias um pouco e nem um pouco. Baseado nisso podemos concluir que essas variáveis não simbolizam estresse para os respondentes.

Grafico 1 – Indicadores de estresse no ambiente de trabalho

Segundo Siqueira e Gomide Jr. (2004) o nível de bem-estar no trabalho só será observado com o relato dos trabalhadores.

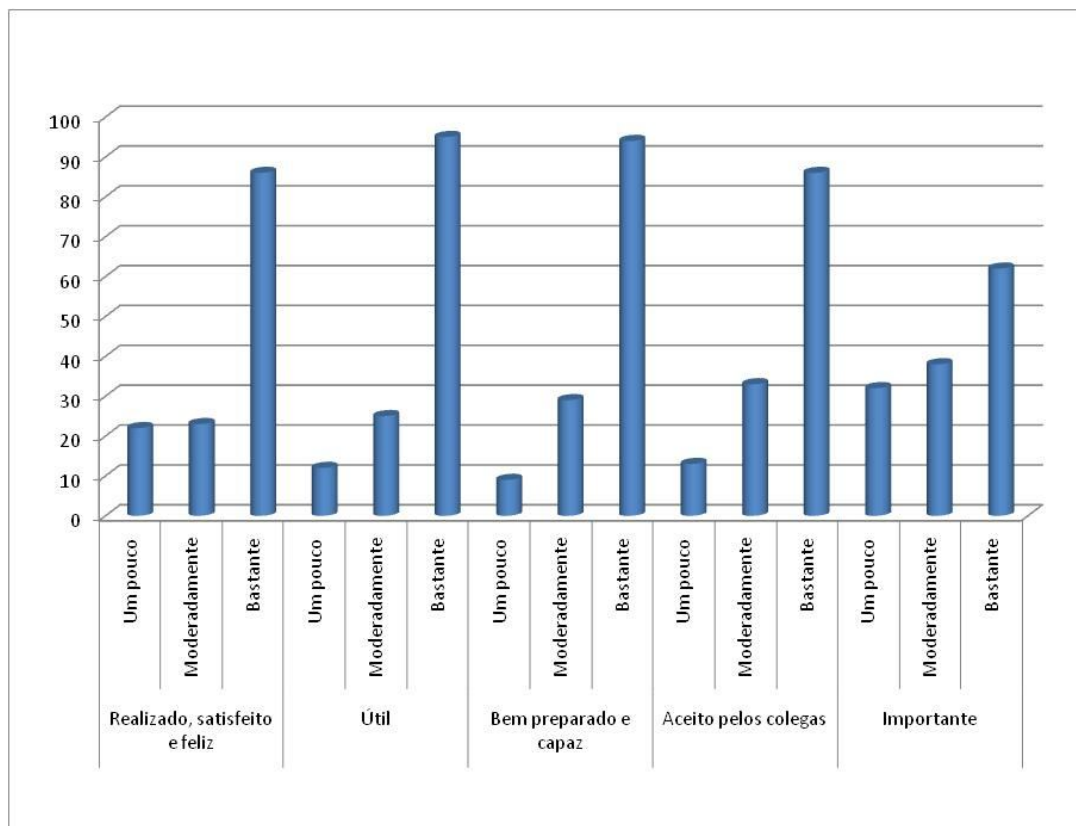
Levando em consideração o bem-estar no ambiente laboral as variáveis analisadas (Realização pessoal, Utilidade, Capacidade, Aceitação, Importancia) possuem o alto índice de importância desses para o bem-estar dos colaboradores, devido ao número de pessoas que responderam as perguntas no nível “Bastante”.

A maioria dos colaboradores consideraram “Sentir-se útil” um dos fatores mais importante para o bem-estar no ambiente de trabalho, sendo esta variável assinalada por 95% dos participantes da pesquisa como bastante importante para o bem-estar.

No tocante a “Realização pessoal” e “Satisfação”, 86% considerou tal variável como indicador relevante na definição do bem-estar no ambiente de trabalho.

No mais observa-se um leve aumento do grau “Moderadamente” e “Um pouco” quando se refere a “Sentir-se importante” o que permite concluir que esta variável foi considerada como pouco relevante no tocante ao bem-estar no ambiente de trabalho.

Grafico 2 – Indicadores de bem-estar no ambiente de trabalho



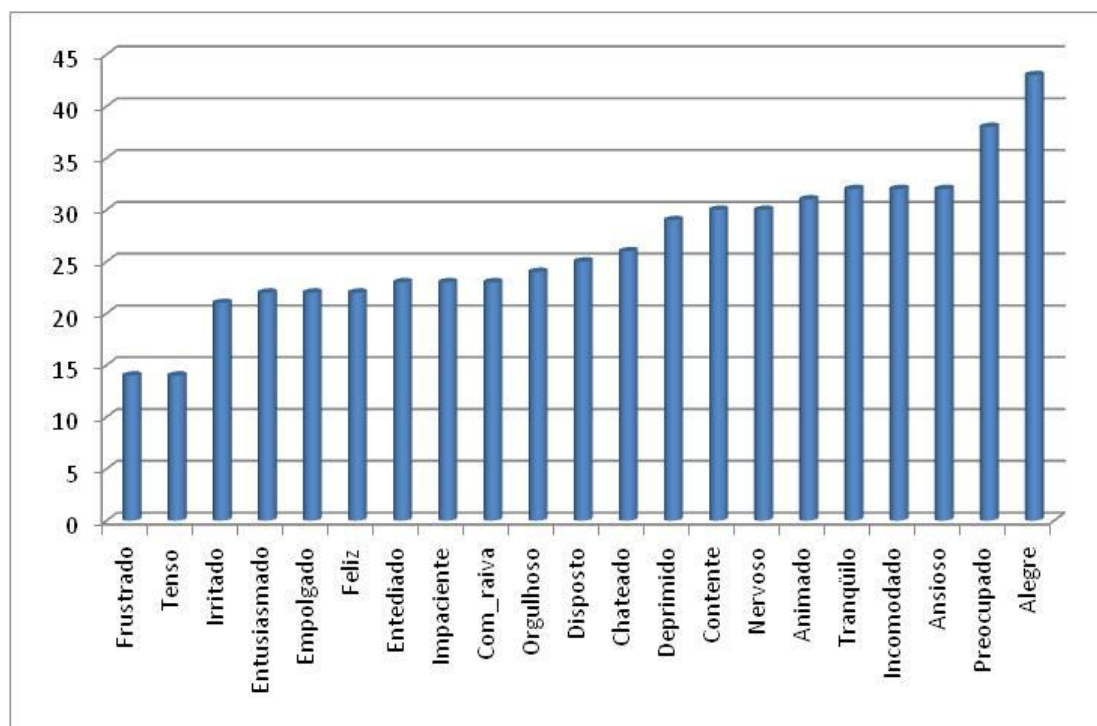
O entusiasmo, orgulho, contentamento, confiança, apego e dedicação são expressões dos sentimentos positivos relacionados à ligação afetiva do indivíduo com uma organização que lhe proporciona experiências emocionais positivas (Siqueira, 1995). Sentimentos positivos como alegria e tranquilidade foram fortemente assinalados como presentes no dia-a-dia dos funcionários do CSO – Brasília, marcados por 43% e 32% dos colaboradores, respectivamente.

No intuito de avaliar quais os impactos que a vida laboral exerce sobre o estado emocional dos colaboradores encontramos um comportamento contraditório. Embora a maioria deles declararem sentir “alegria” em relação ao trabalho, a variável “feliz” teve baixa frequência.

Sentimentos de preocupação, ansiedade também foram consideráveis sendo assinalados como presentes em 38% e 32% respectivamente

Podemos observar que as variáveis frustração e tensão não foram assinaladas como sentimentos frequentes entre os colaboradores, com índice de 14% ambas as variáveis.

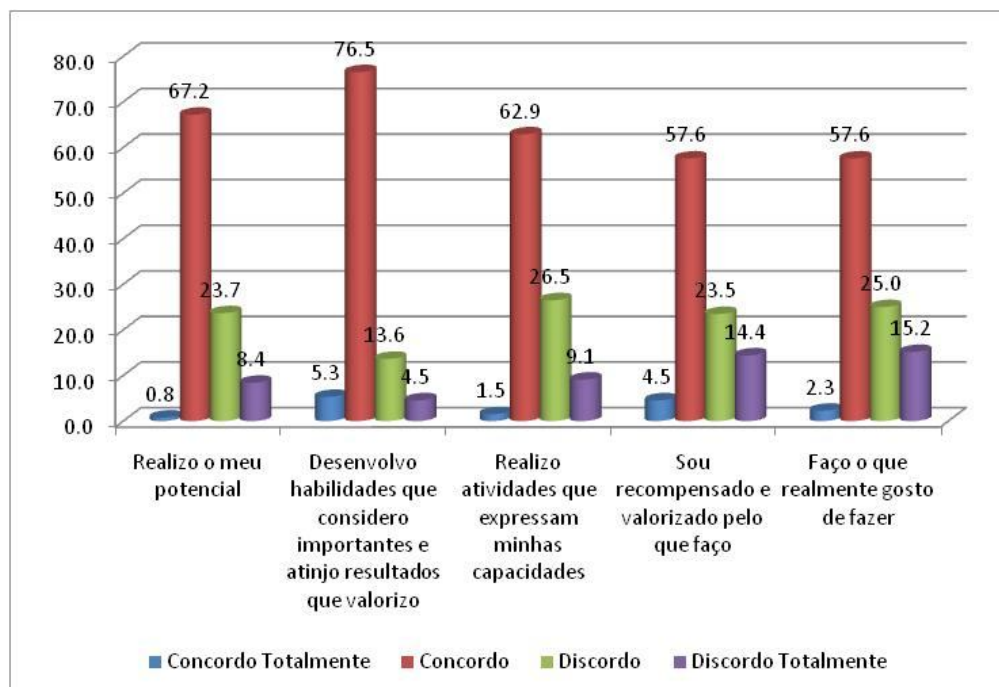
Gráfico 3 – Impacto do trabalho sobre o estado emocional dos colaboradores nos últimos 6 meses



Segundo Silva e Marchi (1997), à medida que o indivíduo sente-se valorizado ao trabalhar, ele se mostra comprometido em seu grau de satisfação em relação ao trabalho, gerando, conseqüentemente, bem-estar.

Quanto ao grau de satisfação em relação ao trabalho entre os colaboradores da CSO-Brasília obteve-se que nas assertivas “Sou recompensado e valorizado pelo que faço” e “Faço o que realmente gosto de fazer” observamos grande discordância 37,9% e 40,2% quando somadas as categorias “Discordo” e “Discordo Totalmente” concluindo assim uma significativa reprovação quanto a essas assertivas.

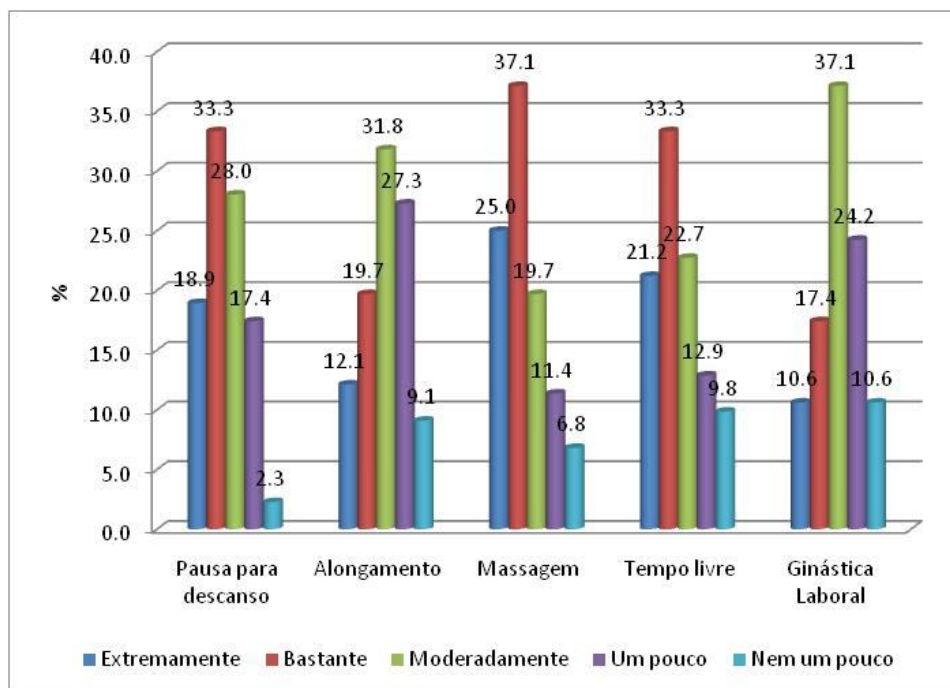
Gráfico 4 – Grau de satisfação em relação ao trabalho.



No que se refere a medidas visando diminuir o estresse e aumentar o bem-estar no trabalho a maioria dos colaboradores consideraram a “massagem” durante a jornada de trabalho bastante eficaz para combater o estresse, 62,1% assinalaram as alternativas “Extremamente” e “Bastante”. As variáveis “Pausa para descanso” e “Tempo livre” tiveram a mesma aprovação da variável “Massagem”, com 52,2% e 54,5% de aprovação, respectivamente.

Em relação a alongamento e ginástica laboral percebe-se que a maioria, 71,9%, das respostas estão concentradas nas categorias “Moderadamente” e “Nem um pouco”. Conclui-se assim que há uma preferência dos colaboradores pelas assertivas “Pausa para descanso”, “Massagem” e “Tempo livre”.

Gráfico 5 – Medidas para diminuir o estresse e aumentar o bem-estar no ambiente de trabalho



5 Conclusões e Recomendações

5.1 Conclusões

O estresse é uma reação do organismo como resposta frente a situações que proporcionem, de alguma forma, medo, irritação, confusão, excitação ou mesmo felicidade. O estresse ocupacional constitui-se da somatória das condições de trabalho que podem ser adequadas ou não e das capacidades de resposta dos colaboradores envolvidos no desempenho da tarefa e o nível de controle disponível para responder às demandas. Sendo, portanto um termo de definição subjetiva, relacionado às condições particulares de cada ambiente de trabalho e a capacidade individual de cada colaborador de controlar sua resposta às demandas exigidas e criar mecanismos de mediação eficazes.

O estresse no trabalho pode ser definido enfatizando-se os fatores do trabalho que excedem a capacidade de enfrentamento do indivíduo (estressores organizacionais) ou nas respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais dos indivíduos aos estressores (Paschoal e Tamayo, 2005).

Serão retomados os objetivos desta pesquisa para orientar a sistematização das conclusões. O Objetivo geral traçado foi identificar e analisar quais são as fontes de estresse em um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A em Brasília-DF, e as estratégias de mediação utilizadas para aliviar o estresse e melhorar a qualidade de vida proporcionando o bem-estar entre seus colaboradores.

Para o alcance do Objetivo Geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- Analisar os conceitos de estresse no ambiente de trabalho;
- Analisar os conceitos de qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- Aferir a proporção com que o estresse afeta o bem-estar dos colaboradores no ambiente do trabalho;
- Identificar as estratégias de mediação capazes de amenizar o estresse no ambiente de trabalho e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores de um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A;

Com o objetivo de analisar qual o conceito de estresse no ambiente de trabalho dos colaboradores da CSO-Brasília aferindo a proporção com que ele afeta o bem-estar dos trabalhadores aplicou-se um questionário interrogando os colaboradores a respeito da prevalência de sentimentos negativos – relacionados ao estresse laboral.

A análise foi feita baseada em sentimentos que refletem a respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais, principalmente as duas últimas, dos colaboradores aos agentes estressantes.

Como resultado obtivemos que os colaboradores não associaram fortemente sentimentos como irritabilidade, cansaço, desânimo, insatisfação e ansiedade ao estresse. Tal fato não possibilita concluir que não haja fatores estressantes no ambiente laboral do CSO-Brasília, evidência apenas que os colaboradores não relacionaram tais manifestações como fruto de estresse embora, como já abordado no presente trabalho, a literatura nos demonstre o contrário.

Quando exploramos o conceito de qualidade de vida e bem-estar no ambiente de trabalho tem-se inicialmente o desafio de delimitar o que é considerado bem-estar segundo os colaboradores.

A concepção de bem-estar e qualidade de vida no ambiente laboral, assim como a de estresse, também é subjetiva e está atrelada a satisfação e envolvimento

com o trabalho como já exposto, o nível de bem-estar no trabalho só será observado com o relato dos trabalhadores (Siqueira e Gomide Jr. 2004).

O termo “qualidade de vida” é abrangente, ambíguo e generalizante. Além disso, sua mensuração é algo essencialmente subjetivo pois está relacionado ao grau de satisfação de um indivíduo em relação a sua vida familiar, amorosa, social, ambiental e a própria estética existencial. (MINAYO, 2000).

O presente trabalho mostrou que os colaboradores do CSO–Brasília associam como indicador de bem-estar em seu ambiente de trabalho o “Sentir-se útil”.

Dentre os indicadores de bem-estar no trabalho apontados, as variáveis realização pessoal, satisfação, felicidade, sentir-se aceito pelos colegas e sentir-se importante, útil e capaz, foram consideradas com alto índice de importância para o bem-estar pelos colaboradores, devido ao grande número de pessoas que assinalaram tais itens como representantes de bem-estar. 95% assinalaram a assertiva sentir-se útil como bastante importante para o bem-estar no ambiente de trabalho. No tocante a Realização pessoal e satisfação 86% consideraram a variável como indicador relevante na definição do bem-estar no ambiente de trabalho.

Os colaboradores também demonstraram por meio da pesquisa que sentimentos positivos como alegria e tranquilidade estão presentes em sua vida laboral, sendo esses indicadores de bem-estar.

A fim de atingir o objetivo de identificar as estratégias de mediação capazes de amenizar o estresse no ambiente de trabalho e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores de um Centro de Suporte Operacional de uma Instituição Financeira S/A foi solicitado aos colaboradores que assinalassem as medidas capazes de aliviar o estresse durante a jornada de trabalho. Obteve-se então que há uma preferência dos colaboradores pelas assertivas “Massagem”, “Tempo livre “ e “Pausa para descanso”, as quais alcançaram índice de aprovação de 62,1%; 54,5% e 52,2% respectivamente.

O estresse ocupacional está diretamente ligado à saúde do colaborador e seu desempenho na organização. Identificar as situações de estresse relacionando-as com o meio para que se possa avaliar como ele influencia o organismo, as emoções e a forma de se pensar é passo determinante para redução do nível de estresse.

Existem infinitas variáveis não apontadas por este trabalho que também servem de parâmetro para mensuração do bem-estar e estresse laboral. O que não diminui seu valor diante da impossibilidade de avaliar em sua totalidade o vasto campo de pesquisa e todas as variáveis que envolvem o bem-estar no ambiente de trabalho.

5.2 Recomendações

O estresse laboral causa perdas bilateralmente, tanto para a organização, que perde produtividade como para os colaboradores que ficam fisicamente e emocionalmente debilitados.

As estratégias para reverter os danos causados pelo estresse no ambiente de trabalho devem ter como força motriz, sobretudo sanar os danos à saúde dos trabalhadores e não os prejuízos financeiros decorrentes da queda da produtividade conseqüente do estresse laboral dos colaboradores. Porém, se não fosse o ônus à organização oriundo do estresse laboral, talvez não se buscasse com tanto esforço encontrar soluções para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

Independente de qual motivação os empregadores tenham para investir em promoção de qualidade de vida e prevenção de estresse, será sempre conveniente o interesse dos empregadores nessa área, pois promover o bem-estar dos colaboradores sempre terá impacto na diminuição do estresse.

Com o objetivo de reduzir o estresse e proporcionar qualidade de vida e bem-estar no trabalho recomenda-se:

- Disponibilizar durante a jornada de trabalho recursos capazes de aliviar a tensão laboral;
- Implementar políticas que valorizem o colaborador, fazendo com que ele se sinta reconhecido pelo seu trabalho;
- Oferecer palestras motivacionais e de capacitação em relações interpessoais;

Referências

- AMARAL, D.J.; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. (2004). **Relações entre percepção da estrutura organizacional e bem-estar de profissionais de uma empresa em processo de privatização**. Em J. Ribeiro e I. Leal (Orgs.), Actas do 5º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde (pp. 671-677). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- AYRES, K. V. (2001). **Stress e Fatores de Competitividade: uma análise em empresas incubadas da Região Nordeste**. João Pessoa, Tese (Doutorado em Administração) - Curso de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal da Paraíba.
- BORGES-ANDRADE, J. E. (1994). **Conceituação e mensuração de comprometimento organizacional**. Temas em Psicologia, 1, 37-47.
- BYRNE, B. M. (1994). **Burnout: Testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers**. American Educational Research Journal, 31, 645-673.
- CSIKSZENTMIHALYI, M. (1999). **A descoberta do fluxo: a psicologia do envolvimento com a vida cotidiana**. (P. Ribeiro, Trad.), Rio de Janeiro: Rocco. (Trabalho original publicado em 1997)
- DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. (1999). **Healthy and well being in the workplace: A review and synthesis of the literature**. Journal of Management, 25(3), 357-384.
- DEJOURS, C. (1987). **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Ed. Cortez/Oboré. Apud MENEZES, Wladimir Jatobá de. **Atendimento Presencial em Auto-Atendimento Bancário?!: Um paradoxo à Luz da Lógica dos Clientes, Atendentes e dos Gestores** (Mestrado em Psicologia) Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Disponível em: <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252865243.96-arquivo.pdf> Acesso em: 29 de agosto de 2011
- EDWARDS, J. R. (1992). **A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations**. The Academy of Management Review, 17(2), 238-274.
- EDWARDS, J. R.; COOPER, C. L. (1990). **The person-environment fit approach to stress: Recurring problems and some suggested solutions**. Journal of Organizational Behavior, 11(4), 293-307.
- Ferreira, M.C. & Mendes, A. M. (2003). **Ergonomia da atividade e psicodinâmica do trabalho: um diálogo interdisciplinar em construção**. Manuscrito não publicado, Universidade de Brasília, Brasília. Apud MENEZES, Wladimir Jatobá de. **Atendimento Presencial em Auto-Atendimento Bancário?!: Um paradoxo à Luz da Lógica dos Clientes, Atendentes e dos Gestores** (Mestrado em Psicologia) Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Disponível em:

<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252865243.96-arquivo.pdf> Acesso em: 29 de agosto de 2011

FLECK, Marcelo Pio de Almeida et al. **Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação da qualidade de vida da organização mundial da saúde** (WHOQOL 100). Revista Saúde Pública, São Paulo, v.33, 1999

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

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; Guevara, Arnaldo José de Hoyos (2010). **Pesquisa de Marketing**. São Paulo, Atlas.

LOCKE, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction**. Em M. P. Dunnette (Org.), **Handbook of Industrial and Organizational Psychology** (pp. 1294-1349). Chicago: Rand-McNally

LODAHL, T. M.; KEJNER, M. (1965). **The definition and measurement of job involvement**. Journal of Applied Psychology, 49, 23-33.

MARINO, K. E.; White, S. E. (1985). **Departmental structure, locus of control, and job stress: the effect of moderators**. Journal of Applied Psychology, 70(4), 782-784.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. (2001). **Job burnout**. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

MATIAS-PEREIRA, José (2008). **Metodologia Científica – Manual de Pesquisa Científica**. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação – FACE/UnB.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; BUSS, Paulo Marchiori. **Qualidade de vida e saúde: um debate necessário**. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2000. Disponível em <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232000000100002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 17 ago. 2011. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232000000100002>.

MARTIN AJ & Stockler M 1998. Quality of life assessment in health care research and practice. *Evaluation & Health Professions* 21(2):141-156. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; HARTZ, Zulmira Maria de Araújo; BUSS, Paulo Marchiori. **Qualidade de vida e saúde: um debate necessário**. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2000. Disponível em <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232000000100002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 17 ago. 2011. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232000000100002>.

MENEZES, Wladimir Jatobá de. **Atendimento Presencial em Auto-Atendimento Bancário?!: Um paradoxo à Luz da Lógica dos Clientes, Atendentes e dos Gestores** (Mestrado em Psicologia) Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

Disponível em: <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1252865243.96-arquivo.pdf>
Acesso em: 29 de agosto de 2011

MIRANDA, Fernanda Freires. **Fontes de Mal-Estar no Trabalho e "Estratégias de Mediação no Contexto do Serviço Público: Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no Trabalho"**. Dissertação (Especialização em Gestão Universitária) Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho. VI encontro nacional de estudos do trabalho 1999**. Apud AMARAL, Miriam Rose do. **O Estresse laboral refletido na qualidade de vida do trabalhador**. (Graduação em Administração de Empresas) Faculdades Integradas Eistein de Limeira, Limeira, 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/o-estresse-laboral-refletido-na-qualidade-de-vida-do-trabalhador/1540/> Acesso em 27 de agosto de 2011.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. (1979). **The measurement of organizational commitment**. Journal of Vocational Behavior, 14, 224-247.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro (2005) **Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, vol. 21, no. 2, p. 173-180. ISSN 0102-3772

PASCHOAL, Tatiane, TAMAYO, Álvaro; BARHAM, E. J. (2002). **Escala de Interação Trabalho-Família** [Resumo]. Em Sociedade Brasileira de Psicologia (Org.), Resumos de comunicações científicas, XXXII Reunião Anual de Psicologia (pp. 318-319). Florianópolis: SBP.

REGIS, Leda Maria de Oliveira. **O stress ocupacional no executivo**, São Paulo, 1996. 120p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de São Paulo, Instituto de Psicologia USP.

SANTOS, Luciana Pucci; WAGNER, Ricardo **Gerenciamento do Estresse Ocupacional: Uma Nova Abordagem** Rio de Janeiro, 2006. Disponível em < http://www.aedb.br/seget/artigos07/265_Gerenciamento%20do%20Estresse%20Ocupacional%20Uma%20Nova%20Abordagem.pdf > Acesso em 24 de agosto de 2011.

SELIGMAN, M. E. P.; CSIKSZENTMIHALYI, M. (2000). Positive psychology: An introduction. **American Psychologist**, 55, 5-14.

SELYE, Hans. **Syndrome produced by diverse nocuous agentes**. Nature, v.138, p. 32-38, 1936. Apud AMARAL, Miriam Rose do. **O Estresse laboral refletido na qualidade de vida do trabalhador**. (Graduação em Administração de Empresas) Faculdades Integradas Eistein de Limeira, Limeira, 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/o-estresse-laboral-refletido-na-qualidade-de-vida-do-trabalhador/1540/> Acesso em 27 de agosto de 2011.

SILVA, Cassandra Ribeiro de O. (2004) **Metodologia e Organização de projeto de pesquisa**. Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará.

SILVA, Dr. Marco Aurélio Dias da; MARCHI, Dr. Ricardo de. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**, São Paulo Best Seller, 1997.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. (1995). **Antecedentes de comportamentos de cidadania organizacional: análise de um modelo pós-cognitivo**. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; GOMIDE Jr., S. (2004). **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. Em J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade e A. V. B. Bastos (Orgs), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 300-328). Porto Alegre: Artmed.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi (2008). **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Jun 2008, vol.24, no. 2, p.201-209. ISSN 0102-3772.

SMITH, Adam. *An Inquiry into the Nature and the Causes of the Wealth of Nations* (1775-6; 1783, III ed.); trad. de Franco Bartoli, Cristiano, 1977

SPARKS, K.; FARGHER, B.; COOPER, C. L. (2001). **Well being and occupational health in the 21st century workplace**. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 489-509.

SOUZA, Giovanni Carluccio de. **"Fontes de Bem-estar no Trabalho e Estratégias de Mediação no Contexto do Serviço Público: Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no Trabalho"**. (Especialização em Gestão Universitária) Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

TAMAYO, Álvaro (2001). **Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional**. *Revista de Administração Contemporânea*, 5(3), 127-147.

TAMAYO, A., Lima, D.; da Silva, A. V. (2002). **Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho**. Trabalho apresentado no XXVI Encontro Nacional da ANPAD, Salvador, Bahia.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. *Caderno de Pesquisas em Administração*. São Paulo, v. 8, n.1, janeiro/março 2001.

VASCONCELOS, E. G. O. **Modelo psiconeuroendocrinológico de stress**. *Psicologia & Odontologia*. São Paulo: Santos, p. 28, 1992. Apud AMARAL, Miriam Rose do. **O Estresse laboral refletido na qualidade de vida do trabalhador**. (Graduação em Administração de Empresas) Faculdades Integradas Eistein de Limeira, Limeira, 2007. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/o-estresse-laboral-refletido-na-qualidade-de-vida-do-trabalhador/1540/> Acesso em 27 de agosto de 2011.

VILLALLOBOS, J.O. **Estrés y trabajo**. Instituto Mexicano del Seguro Social. México, 1999. Medspain. Disponível: <http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm> Acessado: 24 agosto de 2011.

ZANELLA, Liane Carly Hermes (20066). **Metodologia de Pesquisa**. SEaD/UFSC.

WHOQOL Group. **The World Health Organization Quality Life Assesment (WHOQOL)**. Position paper from the world health organization. **Oxford**, Soc. Sci. Med., v.41, n.10, 1995.

ANEXO

QUESTIONÁRIO

Este questionário destina-se a coleta de dados para o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração – Modalidade à distância, da Universidade de Brasília, do aluno Jário Vieira Gomes, e tem como objetivo o levantamento de dados estatísticos para uma análise do seguinte tema: Estresse, Bem-Estar no Trabalho e Estratégias de Mediação no Contexto de uma Instituição Financeira S/A: Desafios e Perspectivas para a Qualidade de Vida no Trabalho.

Esta parte da pesquisa refere-se à sua história de vida, interesses e hábitos.

1) Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino

2) Faixa etária

1. Até 25 anos ☐

3. De 36 a 45 anos ☐

2. De 26 a 35 anos ☐

4. Mais de 45 anos ☐

3) Estado civil:

1. Solteiro(a) ☐

3. Divorciado(a) ☐

2. Casado(a) ☐

4. Viúvo(a) ☐

4) Escolaridade:

1. 1º grau completo ☐

4. Superior completo ☐

2. 2º grau completo ☐

5. Pós-graduação:

3. Superior incompleto ☐

5.1 Especialização ☐

5.2 Mestrado ☐

5.3 Doutorado ☐

5) Há quanto tempo você está neste órgão?

1. menos de 5 anos ☐

3. entre 11 e 15 anos ☐

2. entre 6 e 10 anos ☐

4. mais de 15 anos ☐

6) Há quanto tempo você está no cargo atual?

1. menos de 6 meses ☐ 4. de 05 a 08 anos ☐
 2. de 6 meses a 2 anos ☐ 5. mais de 08 anos ☐
 3. de 2 a 04 anos ☐

7) Você pratica algum exercício físico de forma regular?

1. Sim ☐ 2. Não ☐

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e escreva o número que melhor expressa sua resposta ao lado de cada questão.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Dentre as alternativas, classifique de acordo com a escala, o que estresse representa para você no cotidiano do seu ambiente de trabalho:

a) Irritabilidade	<input type="checkbox"/>
b) Cansaço	<input type="checkbox"/>
c) Desânimo	<input type="checkbox"/>
d) Ansiedade	<input type="checkbox"/>
e) Insatisfação	<input type="checkbox"/>

Dentre as alternativas, classifique de acordo com a escala, o que o bem-estar representa para você no cotidiano do seu ambiente de trabalho:

a) Se sentir realizado, satisfeito, feliz	<input type="checkbox"/>
b) Se sentir útil	<input type="checkbox"/>
c) Se sentir bem preparado e capaz	<input type="checkbox"/>
d) Se sentir aceito pelos colegas	<input type="checkbox"/>
e) Se sentir importante	<input type="checkbox"/>

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e *escreva o número* que melhor expressa sua resposta ao lado de cada item.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Nos últimos seis meses, meu trabalho tem me deixado:

a) alegre		h) animado		o) incomodado	
b) preocupado		i) chateado		p) nervoso	
c) disposto		j) impaciente		q) empolgado	
d) contente		k) entusiasmado		r) tenso	
e) irritado		l) ansioso		s) orgulhoso	
f) deprimido		m) feliz		t) com raiva	
g) entediado		n) frustrado		u) tranqüilo	

Agora você deve indicar o quanto as afirmações abaixo representam suas opiniões sobre o seu trabalho.

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e *escreva o número* que melhor expressa sua resposta ao lado de cada questão.

Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

Neste trabalho:

a) Realizo o meu potencial	
b) Desenvolvo habilidades que considero importantes e atinjo resultados que valorizo	
c) Realizo atividades que expressam minhas capacidades	
d) Sou recompensado e valorizado pelo que faço	
e) Faço o que realmente gosto de fazer	

Esta parte da pesquisa trata de quais estratégias podem ser usadas para amenizar o estresse no ambiente de trabalho e aumentar a sensação de bem-estar no ambiente de trabalho:

Para responder a esta parte do questionário, utilize a escala abaixo e *escreva o número* que melhor expressa sua resposta ao lado de cada questão.

Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

Dentre as alternativas, classifique de acordo com a escala, o que amenizaria o estresse laboral e melhoraria a sensação de bem-estar no ambiente de trabalho:

a) Pausa para descanso	
b) Alongamento	
c) Massagem	
d) Tempo livre	
e) Ginástica laboral	