



**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**ÁREA: RECURSOS HUMANOS**

**ESTRESSE OCUPACIONAL**  
**UMA ABORDAGEM NO SETOR BANCÁRIO**

**ROBERTA PARREIRAS ANTONINO**  
**RA: 2030076/4**

**PROFESSORA ORIENTADORA:**  
**MARIÂNGELA ABRÃO**

**Brasília/DF, Outubro de 2007.**

**ROBERTA PARREIRAS ANTONINO**

**ESTRESSE OCUPACIONAL  
UMA ABORDAGEM NO SETOR BANCÁRIO**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professora Orientadora: MSc. Mariângela Abrão

**Brasília/DF, Outubro de 2007.**

**ROBERTA PARREIRAS ANTONINO**

**ESTRESSE OCUPACIONAL  
UMA ABORDAGEM NO SETOR BANCÁRIO**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professora Orientadora: MSc. Mariângela Abrão

Banca examinadora:

---

Profa. Mariângela Abrão  
Orientadora

---

Prof. Examinador

---

Prof. Examinador

**Brasília/DF, Outubro de 2007.**

À minha filha, razão da minha vida.

Agradeço a Deus, por me dar sabedoria e força para enfrentar os desafios.

À professora orientadora, Mariângela Abrão, a orientação e compreensão nos momentos de dificuldade.

Aos meus pais, que me proporcionaram a realização deste sonho.

Ao meu marido, as palavras de perseverança e otimismo que me tornam uma pessoa cada vez melhor.

A todos os colegas de faculdade, o carinho, a amizade e o companheirismo.

A todos os professores do curso de Administração, a transmissão de seus conhecimentos.

“Sem trabalho, toda vida apodrece, mas sob um trabalho sem alma a vida sufoca e morre.”

Albert Camus

## RESUMO

O tema abordado neste trabalho diz respeito ao estresse ocupacional que possui várias causas originadas pelo ambiente físico e social, pelas características individuais, pela tarefa executada e pela estrutura organizacional. O estresse no ambiente de trabalho tem sido reconhecido como sendo um problema de saúde ocupacional de difícil mensuração e atribuído à complexidade dos sintomas. A consequência deste estresse adquirido pelo trabalho leva a organização a custos financeiros de assistência médica, absenteísmo, rotatividade e baixo compromisso organizacional. O trabalho procurou identificar os fatores estressores no setor bancário, por ser um setor altamente competitivo e estar constantemente em busca de lucro. Isso, por sua vez, possui uma consequência negativa, pois, desfoca a preocupação com a saúde e prejudica o bem-estar dos funcionários. Foi realizada uma pesquisa envolvendo o setor bancário, com a aplicação de um questionário para 80 funcionários de sete agências bancárias de Brasília e por meio da análise dos dados obtidos foi possível identificar quais são os fatores que provocam o estresse ocupacional em bancários. De acordo com a pesquisa realizada pode-se afirmar que a maior parte dos bancários considera-se estressada ou com uma predisposição a ter estresse no trabalho.

Palavras-chave: estresse, fatores estressores, setor bancário.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>EMBASAMENTO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1	Estresse .....	10
2.2	Fatores Causadores do Estresse .....	12
2.3	Estresse ocupacional .....	15
2.4	<i>Burnout</i> no trabalho .....	17
2.5	Depressão .....	19
2.6	Os Tipos de Estresse .....	19
2.7	Fases do Estresse.....	21
2.8	Estresse ocupacional em bancários .....	22
2.9	A síndrome do trabalho vazio em bancários .....	24
2.10	“Os bancos lucram, mas os bancários padecem” .....	25
2.11	Prevenção do Estresse .....	27
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>35</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>37</b>
	<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO</b>	<b>39</b>
	<b>APÊNDICE B – TABELAS E GRÁFICOS</b>	<b>41</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O termo estresse tornou-se uma expressão comum, popularizada por meio de frases como: “*no stress*”, “não me irrite, porque hoje estou estressado” ou “preciso acabar com esse estresse”. Independente de como é usado na linguagem, busca expressar os sentimentos de aflição, cansaço ou irritação.

O estresse pode ser de difícil diagnóstico porque os sinais e sintomas não são óbvios e torna-se importante saber os fatores que contribuem para o seu surgimento, e não se torne complicado reverter o processo. Além disso, o estresse afeta e prejudica não só a pessoa, mas todos que estão a sua volta. É quase sempre decorrente de estímulos externos que provêm do trabalho, do lar ou dos demais afazeres da vida.

O estudo do tema estresse nas organizações, conhecido também por estresse ocupacional, busca entender o impacto do estresse no local de trabalho sobre a eficácia dos trabalhadores. A pesquisa visa maior conhecimento a respeito da complexidade do tema e necessidade de explorar a etimologia do problema. A fim de indicar melhorias nas condições de saúde dos bancários, pois a atividade bancária tem se tornado preocupante com relação à saúde ocupacional.

O objetivo principal deste trabalho é então, analisar os fatores que contribuem para o surgimento do estresse em trabalhadores do setor. Reconhecendo a preocupação com a parte integrante da organização, parte-se do seguinte problema: “Quais são os fatores que contribuem para o surgimento do estresse em bancários?”

A atividade bancária tem se tornado tema de diversas investigações sobre a saúde de seus funcionários, principalmente porque apresenta altas taxas de trabalhadores afastados ou aposentados prematuramente. Tendo em vista aspectos como a concentração de trabalhos repetitivos e monótonos, a obrigatoriedade de manter ritmo acelerado de trabalho para garantir a produtividade, o excesso de horas trabalhadas, a ausência de pausas e a tensão provocada pela pressão por melhoria do desempenho e dos resultados.

Para atingir o objetivo deste trabalho, foram realizadas observações, pesquisas exploratórias por meio de pesquisa bibliográfica e visitas a sítios de

Internet, pesquisa documental e pesquisa de campo com a aplicação de questionários a bancários no horário de trabalho.

Este trabalho é composto de cinco partes: a primeira apresenta uma breve introdução sobre o tema. A segunda traz o embasamento teórico e as propostas de redução do estresse ocupacional, a terceira a metodologia, especificando a pesquisa de campo, abrangendo sua estrutura e a coleta de dados. A quarta apresenta os resultados encontrados e respectiva análise. E, por último, as considerações finais.

## 2 EMBASAMENTO TEÓRICO

No ambiente de trabalho cada vez mais competitivo, o estresse está presente, embora, sob controle, ele possa ser até benéfico, tornando as pessoas mais ativas; porém em demasia, pode causar diversos distúrbios físicos e emocionais, afetando diretamente o bem-estar e até mesmo o rendimento profissional. As manifestações de estresse ocorrem nas empresas, especialmente em momentos de maior tensão, como cortes, mudanças de chefias, novas tecnologias e formas de trabalho.

### 2.1 Estresse

A necessidade de agradar, a competitividade presente na maioria das organizações e os padrões familiares têm conduzido a processos de estresse cada vez mais comuns. Já podendo ser considerado um problema de saúde pública, que implica em gastos não só para o indivíduo, mas também para empresas e governo. (BERNIK, 1997 *apud* JACQUES e CODO, 2002).

Estresse é uma palavra derivada do inglês, *stress*, e que se poderia traduzir como 'tensão'. Designa, no jargão médico, o conjunto de reações e modificações apresentadas pelo organismo [...] quando em situação de perigo. (SILVA e MARCHI, 1997, p.19).

Cardoso (2001) afirma que o estresse é causado por um estímulo externo, que age no psiquismo da pessoa, tendo, por fim, reações fisiológicas. Ele acredita que qualquer situação do próprio dia-a-dia é resultado de um processo estressante, até mesmo o fato de dizer não para o chefe.

Conforme Rossi, Perrewé e Sauter (2007) o estresse é mais que um estado de espírito é a reação do indivíduo a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais.

A todo instante as pessoas estão em processo de adaptação, ou seja, na tentativa de se ajustar as diferentes exigências, sejam do ambiente externo ou interno, e todos se encontram em uma situação em comum, estão sob o estresse. Seyle (1959 *apud* DELBONI, 1997) foi um dos primeiros a estudar o assunto e utilizou esse termo para denominar o conjunto de reações que um organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço de adaptação.

De acordo com Delboni (1997, p.1) “a tensão emocional e física, sentida constantemente, leva ao estado de estresse, que, como a maioria das doenças não ocorre de uma hora para outra”. O estresse se instala lentamente e, quanto mais tarde se descobre torna-se mais difícil reverter o processo.

Segundo a definição de Lippi (1984 *apud* JACQUES e CODO, 2002, p.115) o estresse “é uma reação psicológica, com componentes emocionais físicos, mentais e químicos, a determinados estímulos que irritam amedrotam, excitam e/ou confundem a pessoa”.

Marx, Durkheim e Weber (1893 *apud* FRANÇA e RODRIGUES 2002, p. 57) contribuíram para a concepção do estresse, por exemplo, na discussão do fenômeno da “alienação” onde Durkheim concebia a alienação como: “uma condição de anomia que emerge quando as pessoas experimentam a falta ou perda de normas aceitáveis que guiam seus esforços para o alcance de objetivos socialmente prescritos”.

É importante ressaltar que mesmo que se desconheça a definição do estresse, as pessoas o conhecem muito bem pelo fato de fazer parte de suas vidas, nos momentos de alegria, tristeza e dor. Os estressores podem ser externos, presentes tanto no ambiente físico, social ou organizacional, e podem ser internos como estilo de vida e traços de personalidade. Podem ser constituídos por acontecimentos importantes da vida e aborrecimentos do cotidiano.

Duas pesquisas recentes, concluídas sobre o perfil de mulheres e homens mais propensos a ter estresse foram realizadas no Brasil e nos Estados Unidos pelo Instituto Galup. Brasileiros e americanos com idade entre 30 e 49 anos que trabalham e têm filhos pequenos são considerados os mais atingidos pelo estresse. Isso devido a fatores como estabilidade financeira, pois é nesta faixa etária da vida que ocorre a consolidação da carreira, além disso, as preocupações e desafios, na cobrança em garantir o futuro dos filhos. A população pesquisada revelou estar constantemente sob pressão em 50%. O índice supera em cerca 10% a média geral.

Outra pesquisa foi feita no Instituto LatinPanel e mostra que o número de brasileiras que se definem como “muito estressadas” é o dobro do de brasileiros pelo fato de estarem sujeitas à muitas cobranças como: trabalho, casa, crianças e marido. (REVISTA VEJA, 2007)

Segundo a Revista Seleções (2007) o Brasil é considerado o segundo país mais estressado do mundo, só perde para o Japão. A fundadora do Centro Psicológico de Controle do Stress (CPCS), Marilda Emmanuel Novaes Lipp, afirma:

Hoje, a incidência do *stress* no Brasil é de 32% na população adulta, e as mulheres são as mais atingidas. A multiplicidade de papéis, aliando as responsabilidades profissionais com as responsabilidades de cuidar da casa e dos filhos é um dos principais motivos que fazem as mulheres liderarem as estatísticas do *stress*. (CPCS, 2007).

## 2.2 Fatores Causadores do Estresse

Marilda Emmanuel Novaes Lipp relata que a globalização e o avanço de novas tecnologias são os principais fatores estressores da atualidade, pois exigem adaptações constantes, e todo processo de adaptação desencadeia o processo de estresse. Além disso, Lipp (*apud* CPCS, 2007) afirma:

O Brasil, como todo país em desenvolvimento, está no centro de um processo de mudanças intensas, incluindo mudanças de valores, princípios, hábitos, tecnologia, pensar e fazer. Assim, o *stress* vai se tornando cada vez mais freqüente.

O estresse é quase sempre motivado por estímulos externos que provêm do trabalho, do lar ou dos demais afazeres da vida. Esses estímulos agem no psiquismo da pessoa, estimulando sentimentos tais como medo, raiva, ambição exagerada e culpa, os quais irão, por sua vez, provocar uma reação do nosso sistema nervoso e de nossas glândulas, que provocarão as conseqüências físicas do estresse. (CARDOSO,2001).

Robbins (2005) identifica três conjuntos de fatores causadores do estresse são eles: ambientais, individuais e organizacionais. Dependerá de diferenças individuais, como experiências no trabalho e personalidade para o estresse se concretizar ou não.

Assim como Silva e Marchi (1997) que também consideram três as modalidades do estresse, relatam que “o estresse ambiental são as tensões relacionadas com a vida em sociedade: desavenças no trânsito, confusões e atritos com vizinhos, insegurança física e incertezas da economia”. Os fatores ambientais envolvem incertezas econômicas, políticas e tecnológicas e, tornam as pessoas

mais ansiosas em relação a sua segurança devido às mudanças nos ciclos dos negócios, além do desenvolvimento tecnológico como telefones celulares, internet e e-mail.

O estresse ambiental é definido por Moser como: “um conjunto de condições geralmente atribuídas à vida urbana, às quais o sujeito tem que fazer frente, como ruído, poluição do ar e aglomerações” (MOSER, 1998 *apud* JACQUES e CODO 2002, p. 116). De acordo com o autor dentro do estresse ambiental o ruído é um assunto preponderante.

Os fatores individuais incluem questões familiares, problemas econômicos, além da personalidade do indivíduo. Silva e Marchi (1997) relacionam o estresse familiar às tensões decorrentes de conflitos entre cônjuges, entre pais e filhos, ou mesmo entre irmãos. Muitos dos problemas vividos no restante do tempo fora do ambiente de trabalho podem ter efeitos no trabalho. Assim como, pessoas que têm dificuldades de deixar de lado seus relacionamentos familiares e pessoais no horário de trabalho.

Segundo Delboni (1997, p.26) os fatores individuais estão relacionados com nossas dificuldades emocionais, alguns exemplos de fatores individuais causadores de estresse citados pela autora são: “culpa, medo de ser diferente, medo de falar o que pensa, medo de não ser aceito, mudanças, raiva contida, medo de errar, medo de perder”.

Por último, os fatores organizacionais citados por Robbins (2005) que englobam demandas de tarefas, de papéis e interpessoais; estrutura organizacional; liderança organizacional e o estágio de vida da organização. Estes fatores são de responsabilidade da empresa, partindo do princípio de que, se os funcionários são responsáveis pela empresa, esta se torna co-responsável pelos funcionários que nela estão, a fim de interferir no bem-estar dos mesmos.

A demanda de tarefas compreende a sobrecarga, quando existe uma sobrecarga de tarefas sobre os funcionários, existem dificuldades em concluir o serviço no horário, e acaba em sua maioria deixando para o dia seguinte. A demanda de papéis pode ser entendida segundo Mendes, Borges e Ferreira (2002) como papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade com pessoas e coisas. Conflitos entre papéis diferentes criam expectativas difíceis de conciliar ou satisfazer. As demandas interpessoais são fatores relacionados ao trabalho da

pessoa, incluindo características como variedade de tarefas, grau de automação, condições de trabalho e ambiente físico. (ROBBINS, 2005).

Já o fator que abrange a estrutura organizacional pode-se dar pela falta de participação, pobre comunicação e os diferentes tipos de gerenciamento. Robbins (2005) expõem que trabalhar em uma sala muito cheia ou em um lugar público, onde as interrupções são constantes, pode aumentar a ansiedade e o estresse.

Além disso, a liderança organizacional pode ocasionar insegurança quanto às linhas de comunicação, a quem deve impressionar para obter uma promoção, falta de clareza na definição dos cargos, intensa competição por reconhecimento e recompensa. Outro fator relacionado ao estresse causado pelas organizações é o estágio de vida da organização, onde o estágio de introdução é considerado um dos estágios mais estressantes por se caracterizar por grande excitação e incertezas. (ROBBINS, 2005).

Delboni (1997, p.19) cita alguns fatores organizacionais geradores de estresse:

Metas impossíveis, chefias mal-preparadas, comunicação deficiente, administração inadequada, falta de treinamento adequado, deficiência de material de trabalho, indefinição quanto ao futuro da empresa, objetivos não claros por parte da empresa, condições ambientais de trabalho inadequadas, órgão de recursos humanos ausente ou controlador.

As organizações possuem uma grande parcela de importância para minimizar os efeitos dos fatores causadores de estresse nos funcionários. Elas devem manter-se constantemente preocupadas em melhorar as condições de vida de seus colaboradores, para assim, garantir a tranquilidade deles e o retorno produtivo e financeiro da empresa.

Os fatores de estresse são cumulativos e se intensificam. Para se evitar um nível de estresse alto devem-se observar todos os fatores e não isoladamente como é feito em sua maioria, pois cada fator novo faz o nível aumentar. Existem situações estressantes que são ou podem ser muito agradáveis, como, por exemplo, ser aprovado no vestibular, formatura na faculdade, casamento, nascimento de filhos. (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

Segundo a pesquisa mostrada por Delboni (1997), realizada pela Med-Rio Check-up em 1995, junto a seis mil profissionais na faixa de 30 a 75 anos de idade,

70% deles têm nível de estresse provocado por fatores decorrentes de um estilo de vida competitivo e obsessivo por resultados.

### **2.3 Estresse ocupacional**

O estresse representa uma das principais causas de incapacitação para o trabalho, afeta não só a saúde, mas também o desempenho dos trabalhadores. Conseqüentemente, a organização acaba tendo problemas de desempenho ruim, baixo moral, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho.

Para Rossi, Perrewé e Sauter (2007) o estresse ocupacional tornou-se uma preocupação mundial. Eles afirmam que o interesse científico tem crescido assim como o econômico, que se observa na indústria farmacêutica com medicamentos de combate ao estresse. Segundo Jacques e Codo (2002) os problemas resultantes do sofrimento psíquico nas organizações passaram a ser responsáveis pela segunda causa de afastamento no trabalho na década de 90.

Além disso, Bernik (1997 *apud* JACQUES e CODO, 2002) afirma que os casos têm aumentado a cada ano, sendo que algumas categorias profissionais são mais afetadas que outras como, os dos executivos. O mesmo autor relata que fatores como o futuro em tempos de instabilidade econômica e política, a baixa qualidade de vida e o desemprego aumentam a incidência de estresse ocupacional.

A definição de estresse ocupacional é visto por Baker e Karasek (2000, *apud* FRANÇA e RODRIGUES 2002, p.61) como: “as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão em equilíbrio com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador”.

Já Mendes, Borges e Ferreira (2002, p. 200) compreendem o fenômeno do estresse ocupacional como “manifestações de relações complexas entre tipo de trabalho, contexto do ambiente de trabalho, contexto externo ao ambiente de trabalho e a percepção e características individuais do trabalhador”.

Os estressores no ambiente de trabalho se agrupam segundo Cooper (*apud* MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002, p.192) da seguinte forma:

- Fatores intrínsecos ao trabalho: condições inadequadas, turno de trabalho, carga horária, contribuições no pagamento, viagens, riscos, nova tecnologia e quantidade de trabalho.
- Papéis estressores: papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade com pessoas e coisas.
- Relações no trabalho: relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados e clientes sendo direta ou indiretamente associados.
- Desempenho na carreira: falta de desenvolvimento na carreira, insegurança no trabalho devido a reorganizações ou declínio da indústria.
- Estrutura e cultura organizacional: estilos de gerenciamento, falta de participação, pobre comunicação.
- Interface trabalho-casa: dificuldade na administração desses limites.

Em 2006, o governo concedeu 140.000 auxílios-doença acidentários. O benefício é dado a quem precisa se afastar do trabalho por, no máximo 15 dias, em função de problemas de saúde, que provoque a redução da capacidade funcional, traz em reportagem, “O que afasta o brasileiro do trabalho”. (REVISTA VEJA, 2007).

Em estudos realizados no ano de 2006 na Universidade de Brasília, foram identificados quais são os males que mais levam os brasileiros a se ausentar do emprego e as ocupações em que eles são mais freqüentes.

<b>Incidência dos principais problemas que causam afastamento</b>	<b>A cada 10.000 empregados</b>
Dores na região dorsal	38
Traumatismo do punho ou da mão	28
Tendinites	24
Traumatismo de joelho ou perna	18
Depressão, transtorno bipolar	15

Quadro 1: Incidência dos principais problemas que causam afastamento  
Fonte: Revista Veja (2007)

A partir da análise do quadro, percebe-se que as dores na região dorsal é o principal problema de afastamento, traumatismo do punho ou da mão e as tendinites vêm em seguida. Estes afastamentos apresentam sintomas físicos e a depressão sintomas psicológicos e/ou comportamentais que segundo a autora, Delboni (1997) as tensões emocional e física, sentida constantemente, leva ao estado de estresse.

No quadro 2, pode-se observar que o estresse e a depressão são os males que mais afastam os profissionais:

<b>Profissionais</b>	<b>O que afasta cada profissional</b>
Controladores de voo	Depressão e estresse
Motorista de caminhão	Dores musculares
Dentistas	Dores nas costas, ombro e braço
Professores	Problemas de voz
Funcionários de hotéis	Dores nas costas e problemas nas articulações

Quadro 2: O que afasta cada profissional  
Fonte: Revista Veja (2007)

#### **2.4 Burnout no trabalho**

O *burnout* (esgotamento profissional) é uma expressão inglesa que significa “queimar ou destruir pelo fogo” e possui o sentido de “consumidos”, “queimados” pelo trabalho. (MASLACH, 1993 *apud* MENDES, BORGES E FERREIRA, 2002). *Burnout* descreve o processo de exaustão gradual, cinismo e ausência de comprometimento. É constituído pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. (MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002, p. 45).

São três dimensões, a primeira reflete o aspecto de estresse individual do *burnout*, o indivíduo se sente superexigido e reduzido nos seus recursos emocionais, possui sentimentos de fadiga e esgotamento energético emocional. A segunda o aspecto interpessoal caracterizado por atitudes negativas de dureza e de distanciamento excessivo dos profissionais em relação às pessoas beneficiárias dos seus serviços e a terceira o aspecto de auto-avaliação do *burnout* associa-se ao sentimento de incompetência à percepção de um desempenho insatisfatório no

trabalho. É na terceira dimensão que ocorre estresse além de desconforto e disfunções físicas. (MASLACH e JACKSON, 1986; MASLACH, 1993 *apud* MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002).

As manifestações do *burnout* se dão pelo humor depressivo, a desesperança, falta de significado, a ansiedade e os sentimentos de impotência do trabalho, acompanhados de baixa auto-estima. Ocorrem dificuldades de concentração, relaxamento, dificuldade para tomar decisões, perda de memória, tiques nervosos, agitação e incapacidade de relaxar. Torna-se difícil controlar emoções, diminuição do envolvimento com os clientes, correndo o risco de isolamento. (MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002, p. 47).

Sobrecarga de trabalho, falta de controle, recompensas insuficientes, falta de convivência coletiva, falta de justiça e conflito de valores são alguns dos fatores que desencadeiam *burnout*.

Em sua maioria *burnout* relaciona-se mais com fatores do ambiente de trabalho do que fatores individuais e estão mais focalizados nos aspectos organizacionais, o que as pessoas são e o que elas têm de fazer no seu trabalho. Pode-se ser entendido como se o trabalho exigisse mais do que o indivíduo pode dar e proporcionasse mais do que ele precisa. (MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002, p. 48).

Os mesmos autores afirmam que “*burnout* é uma resposta ao estresse crônico causado pela discrepância entre as expectativas do indivíduo e a sua vivência no trabalho”. Com isso, um indivíduo que não tenha motivação pode experimentar estresse, alienação, depressão ou fadiga, mas não *burnout*. (MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002, p. 48).

Para estes autores as características essenciais de um trabalho estressante consistem em “simultaneamente impor exigências e criar restrições ambientais sobre a capacidade de resposta do trabalhador”.

Uma pesquisa concluída em 2002 pela Internacional Stress Management Association (Isma) em oito países como Estados Unidos, Alemanha, França, Brasil, Israel, Japão, China e Ilhas Fuji revela que 70% dos trabalhadores brasileiros vivem sob estresse profissional, e 30% deles sofrem de síndrome de *burnout*. (REVISTA SELEÇÕES, 2007)

## 2.5 Depressão

A matéria publicada pelo Jornal Hoje, na terça-feira, do dia 14 de agosto de 2007, mostra que o estresse está diretamente relacionado à depressão. Conforme estudo realizado por pesquisadores britânicos a rotina pesada no escritório pode estar associada a esta grave doença que é a depressão. Nesta pesquisa foi possível concluir que: “uma a cada 20 pessoas que trabalham sob muita pressão vai acabar estressada em algum momento da vida. E fatalmente, vai sofrer de depressão”. (JORNAL HOJE, 2007)

Além disso, “não importa a carreira do indivíduo, corretores de bolsa, jornalistas, advogados e professores de escolas primárias e secundárias são os mais atingidos”, relata a pesquisa. Aliás, 45% dos casos estão associados diretamente ao trabalho e dos mil entrevistados, todos apresentavam ou já apresentaram sintomas de depressão.

Segundo os pesquisadores, “o importante é que as pessoas reconheçam quando estão deprimidas e procurem ajuda médica” pois, ela não poupa nenhum tipo de trabalhador. Outro fato relevante é o que diz a coordenadora da pesquisa, a doutora Maria Melchior, “A depressão é prejuízo certo. Ninguém ganha. Perde o empregado, perde o patrão. Por isso, ambos devem desenvolver formas de desestressar”.

Em reportagem “Prepare o seu coração” da Revista Veja (2007, p.113) informa que “a depressão que atinge 9 milhões de pessoas no país e prejudica o coração, é mais comum na faixa dos 40 aos 50 anos”.

## 2.6 Os Tipos de Estresse

O estresse é uma resposta do organismo a situações novas, sejam boas ou ruins. Conforme Mendes, Borges e Ferreira (2002) na maioria das vezes, o estresse é entendido e estudado como um fenômeno com causas e conseqüências negativas, mas isto, não é totalmente verdadeiro, pois situações de extrema alegria também podem gerar estresse.

Segundo Cardoso (2001), o estresse necessário é chamado de *eustress* e o prejudicial é denominado de *distress*.

França e Rodrigues (2002) explicam que no *eustress* ou estresse positivo, o esforço de adaptação gera sensação de bem estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrente de esforços inesperados, tornando-se um esforço sadio na garantia de sobrevivência, e quando o indivíduo faz algo agradável e se sente valorizado pelo esforço despendido, está em *eustress*.

Já quando ocorre o *distress* existe uma tensão com rompimento do equilíbrio por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, resultados e realização. (FRANÇA e RODRIGUES, 2002).

O estresse normalmente é visto em um contexto negativo pelas pessoas, porém, ele serve como impulsionador, ajuda a superar desafios, e geralmente faz com que o indivíduo dê o melhor de si. Ele é necessário para mobilizar as pessoas e dar uma certa dose de garra para alcançarem seus objetivos. (ROSSI, PERREWÉ e SAUTER, 2007).

Um determinado grau de estresse é necessário ao organismo, pois colabora com o bom desempenho das funções orgânicas e psíquicas, como crescimento, cicatrização e criatividade. Só começa a ser prejudicial quando ocorre um desgaste na saúde e no equilíbrio do indivíduo. (ROBBINS, 2005).

Quando o indivíduo se sente ameaçado, uma série de reações orgânicas são desencadeadas. Segundo Robbins (2005, p. 548), o estresse pode ser definido como:

Uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto.

Robbins (2005) acrescenta ainda que ele normalmente atinge pessoas que possuem incertezas, pois é associado aos limites e às demandas, ou seja, os limites impedem que a pessoa faça o que ela deseja e a demanda refere-se à perda de alguma coisa desejada. O fato de se confrontar com oportunidades, limitações e demandas contribui para o estresse, ou seja, quando existe incerteza ou dúvida a respeito de oportunidade ser aproveitada, as limitações serem superadas ou a perda ser evitada. Um exemplo disso é quando o indivíduo não tem certeza da perda ou do

ganho, se será promovido ou se terá aumento de salário, isso gera uma incerteza, comprometendo também seu desempenho.

Deve-se tomar cuidado com as opiniões diferentes quanto ao nível de estresse aceitável no trabalho, pois, o que os executivos consideram um 'estímulo positivo' pode ser visto pelos funcionários como uma 'pressão excessiva'. (ROBBINS, 2005).

## 2.7 Fases do Estresse

De acordo com Selye (1959 *apud* JACQUES e CODO, 2002, p.113) "o estresse não é diretamente observável e caracteriza-se como o estado que se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação – SGA".

A SGA é então uma resposta não específica a uma lesão, podendo desenvolver-se em três fases. A primeira delas é a fase de alarme ou alerta, a segunda fase é a de resistência e a terceira a fase de exaustão.

Em 1936, Selye (1993 *apud* MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002) descreveu um modelo que inclui o estágio da reação de alarme, um estágio de resistência e um estágio de exaustão e para ele a maioria dos indivíduos passa pelo menos os dois primeiros estágios em diversos momentos de suas vidas.

No primeiro estágio, chamado de reação de alarme, mudanças fisiológicas do organismo refletem reações iniciais necessárias para enfrentar as demandas provocadas pelo agente estressor. Segundo Mendes, Borges e Ferreira (2002) essa resistência diminui se o estressor é suficientemente forte (queimaduras severas, temperaturas extremas), podendo resultar em morte.

Nessa fase, o organismo apresenta uma reação de luta ou fuga, ou reação de emergência, em que todas as energias são mobilizadas diante de um perigo externo. (JACQUES e CODO, 2002).

Na segunda fase, estágio de resistência ou reação de resistência, a reação continua se a exposição permanente ao estressor é compatível com a adaptação. Ainda segundo Mendes, Borges e Ferreira (2002) afirmam que os sinais corporais característicos de uma reação de alarme desaparecem virtualmente e a resistência aumenta acima do normal.

As reações são opostas à da fase anterior e muitos dos sintomas iniciais desaparecem, podendo ocorrer uma sensação de desgaste. (JACQUES E CODO, 2002).

Na terceira etapa, estágio de exaustão representa o estágio mais severo. Mendes, Borges e Ferreira (2002) afirmam que diante de longas e continuadas exposições ao mesmo estressor, ao qual o corpo tenta se ajustar, os sinais de reação de alarme reaparecem, mas agora são irreversíveis e o indivíduo não resiste, vindo a falecer.

Persiste a situação anterior, ou seja, quando o estressor é contínuo, chamada também de fase de exaustão, quando o organismo não tem mais como reagir. (JACQUES e CODO, 2002).

Mendes, Borges e Ferreira (2002) ressaltam que “a mesma profissão pode gerar níveis distintos de estresse, em decorrência das características próprias de cada indivíduo, que por vez, levam às interações diferenciadas com o ambiente”.

## **2.8 Estresse ocupacional em bancários**

Em 1989 foi criado a Diretoria para Assuntos de Saúde do Trabalhador, logo depois, o Departamento de Saúde do Sindicato e a contratação de médicos da área de medicina ocupacional, demonstrando a preocupação com a saúde do trabalhador. Já em 1990, realizou-se o Seminário de Saúde dos Bancários da Bahia com o lema “Saúde é coisa séria” onde se editou o primeiro boletim, Saúde do Bancário e tratava de diversos aspectos de doenças profissionais. (NEVES, 1998).

Em março de 1992, ocorreu o primeiro seminário de trabalhadores sobre Lesões por Esforços Repetitivo (LER) onde regulamentou as LERs como doença de cunho profissional. O problema da LER tornou-se uma das maiores preocupações entre as doenças profissionais pelo fato dos bancários ser a categoria dos mais atingidos. “A partir de 1993, os problemas de saúde começaram a ganhar espaço nas reivindicações dos bancários em todo país.” Neves (1998) afirma que é um desafio para os sindicatos adotar medidas e iniciativas que previnam as doenças ocupacionais. (NEVES, 1998, p. 368).

O ambiente de trabalho que os bancários estão inseridos, em geral, é propício para o desenvolvimento de doenças ocupacionais, visto que o estresse ocupacional pode acentuar a ocorrência de LER/DORT. Assim, ambientes de trabalho que propiciem maior nível de estresse ocupacional, devem apresentar maiores taxas de adoecimentos por LER/DORT.

Uma pesquisa realizada em 2002 pelo Laboratório de Saúde do Trabalhador da Universidade de Brasília (Unb) em parceria com o Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) permitiu analisar uma população de 1.881.324 trabalhadores de cinco ramos de atividades distintas: fabricação de produtos químicos, fabricação de produtos de metal, metalúrgica básica, intermediação financeira e serviços de saúde. Esta pesquisa teve a finalidade de demonstrar quais as atividades que mais concedeu benefícios por doenças mentais. Além de ressaltar a atividade do ramo de intermediação financeira, no caso, os bancários como a de maior prevalência. Barbosa-Branco (2002),

- De todos os benefícios por acidente de trabalho concedidos por doença mental, 81% foram por bancários.
- 72 casos de reação aguda ao estresse relacionados com trabalho, 72 (98,6%) foram concedidos por bancários.
- 82 casos de doença do trabalho por síndrome cervicobraquial (dor na região da coluna vertebral, na parte superior da mesma, próximo ao pescoço) 72% são de bancários.
- 15 casos de transtornos fóbicos ansiosos, 93,3% apresentados por bancários.
- 35 casos de episódios depressivos relacionados ao trabalho, 94,3% registrados em bancários.
- 1.111 casos de sinovite e tenossinovite (DORT), 55,3% ocorreram em bancários.

Os bancários representam 22,3% da população pesquisada. Os dados revelam que esta atividade é entre as avaliadas a que apresenta o maior reconhecimento de doenças relacionadas ao trabalho. A autora conclui que existem fatores relacionados ao trabalho dos bancários como: estresse, responsabilidade e pressão de chefe que afetam mais a saúde mental desses trabalhadores. Entre os principais indicadores de desgaste mental em bancários temos: nervosismo, estresse, tensão, cansaço, fadiga, desestímulo, desespero e depressão. (BARBOSA-BRANCO, 2002).

É visto, a importância da inserção no campo da saúde e segurança do trabalho, tanto na atividade bancária como nas demais atividades citadas pela

pesquisa. É um alerta aos sindicatos de classe para a necessidade nas suas linhas de ação.

O Sindicato dos Bancários do Espírito Santo (2007), afirma que se deve preocupar com a saúde mental do trabalhador, independente do modelo de organização, ou seja, possibilitando a ele ter controle sobre os contextos de trabalho do qual executa. Visto que a falta de autonomia, monotonia, falta de condições de trabalho, baixa remuneração, falta de respeito ao trabalhador são desfavoráveis à saúde mental.

Como apontado pelo Sindicato dos Bancários do Espírito Santo (2007), os principais fatores de risco na organização do trabalho bancário são:

- Pressão das chefias e clientes.
- Horas extras freqüentes.
- Prolongamento da jornada de trabalho de 6 horas diárias.
- Ausência de pausas de trabalho
- Tarefas repetitivas.
- Competição entre os colegas.
- Falta de perspectiva de ascensão.
- Falta de reconhecimento no trabalho desenvolvido.
- Número insuficiente de funcionários.
- Medo permanente de demissão.
- Risco de seqüestro e assalto à bancos.

Estes fatores juntamente com a falta de perspectiva de crescimento profissional, à impossibilidade de opiniões levadas em consideração, além da defasagem salarial tornam o trabalho bancário monótono e com pouco ou nenhum significado.

Entre os bancários, o estresse e a tensão já se tornaram elementos do cotidiano do trabalho. No entanto, é importante entender que esses quadros de estresse e tensão podem evoluir e até trazer perda ou redução da capacidade para o trabalho. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS-ES,2007)

## **2.9 A síndrome do trabalho vazio em bancários**

É importante perceber o papel do trabalho na produção da identidade, inclusive a forma como é determinado o tipo de troca que o indivíduo estabelece com o meio que em está inserido. Além disso, a atividade e o resultado do trabalho

são importantes na identidade humana porque envolvem a relação entre o produto do trabalho e a saúde mental. (CODO,1987 *apud* CODO e SAMPAIO, 1995)

No trabalho dos bancários é possível identificar a ausência desse produto no trabalho, por isso, o uso da expressão trabalho vazio. Codo e Sampaio (1995, p. 318) definem trabalho sem produto ou “trabalho vazio” quando “surge um trabalho e muitos trabalhadores, que operam em uma situação em que o ponto de partida é exatamente igual ao ponto de chegada”. Neste caso, realiza-se o circuito dinheiro-dinheiro, como por exemplo, um caixa bancário que parte do zero e chega ao final da jornada de trabalho com a sensação de que trabalhou o dia inteiro e não fez nada.

De acordo com um estudo realizado em fevereiro de 1989 a agosto de 1990, foi possível examinar a relação entre saúde mental e produto do trabalho em agências bancárias. Revelou-se várias queixas sobre o sofrimento de muitos bancários que alegam não obterem satisfação do trabalho, pois, trabalham o dia inteiro e não produzem nada.

Este fenômeno do trabalho vazio é encontrado particularmente em bancários, ou em bancários do Brasil, mas pode estar relacionado com a “sociedade narcísica”. Esta sociedade narcísica é conceituada da seguinte forma: “sociedade onde a procura por modas se torna obsessão e a atenção pela estética, o ter é posto acima do ser e o como acima do porquê.” (LASCH, 1985 *apud* CODO e SAMPAIO, 1995, p. 329).

## **2.10 “Os bancos lucram, mas os bancários padecem”**

Em reportagem de Márcia Novaes Guedes (2007) que é juíza do trabalho, revela que os bancários são vítimas da gestão por estresse, conhecida por *straining*. Os bancários trabalham sob pressão psicológica para cumprimento de metas de produtividade rigorosas, exploração dos horários de entrada e saída; e constantes ameaças de perda de emprego.

O termo em inglês *strain* significa tensionar, peneirar, coar, puxar, esticar. E *straining* é a tensão decorrente do estresse forçado pelo excesso de trabalho. No *straining* a vítima é o grupo de trabalhadores, o que difere do assédio moral, que é individual. Um determinado setor é obrigado a trabalhar exaustivamente, produzir e

obter resultados, sob grave pressão psicológica e ameaça de sofrer castigos humilhantes, e ser despedido.

## 2.11 Prevenção do Estresse

Muitas organizações possuem programas que visam prevenir as doenças de seus funcionários e têm dado destaque ao estresse. Isso porque, em alguns casos, até a própria imagem da empresa fica prejudicada.

Cardoso (2001) acrescenta que nas atividades físicas e de lazer são imprescindíveis, pois, além do benefício que trazem aos demais aspectos da saúde, os exercícios provocam produção de endorfinas pelo organismo, trazendo sensação de bem-estar.

O indivíduo pode controlar o estresse utilizando-se de exercícios, dietas, horas adequadas de sono, relacionamentos interpessoais, manejo de horários e relaxamentos. Devem-se equilibrar todos os aspectos que envolvem a vida do indivíduo, tais como saúde física e emocional, relacionamentos, trabalho, satisfações e insatisfações. (MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002).

Algumas estratégias propostas por Robbins (2005) que podem ser utilizadas pelos executivos, incluem a melhoria do processo de seleção e colocação de pessoal, a fixação de objetivos realistas, o replanejamento do trabalho, o aumento do envolvimento dos funcionários, a melhoria da comunicação organizacional e a implantação de programas corporativos de bem-estar.

Este é o milênio das mudanças, da reorganização mundial, do entrosamento de valores, da transferência de tecnologia e da globalização de valores. O ser humano tem a capacidade de aprender estratégias de enfrentamento. É grande o nível de investimento em pesquisas e trabalhos acerca do estresse, buscando mecanismos que melhorem a qualidade de vida do trabalhador e a produtividade das organizações.

### 3 METODOLOGIA

Para a concretização deste trabalho, utilizou-se o método de abordagem dedutivo, pois “se todas as premissas são verdadeiras a conclusão deve ser verdadeira”. Desta forma, todo argumento dedutivo, reformula ou enuncia de modo explícito a informação já contida nas premissas e assim, possui o propósito de explicar o conteúdo das premissas. (LAKATOS e MARCONI, 1991, p.92).

Por envolver verdades e interesses locais, esta pesquisa tem natureza aplicada, pois, uma pesquisa aplicada tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática com objetivo de solucionar problemas específicos. O fato de levar em consideração a necessidade da tradução de opiniões e informações em números, para ser classificados e analisados a pesquisa se classifica qualitativamente, já que atribuem significados e interpretação dos fenômenos. (GIL, 1999)

É exploratória, por envolver levantamentos bibliográficos, ou seja, tem o intuito de fornecer uma visão geral, acerca de um fato, constituindo, muitas vezes, a primeira etapa de uma investigação mais ampla. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica, neste caso, a fonte primária é permitir ao investigador uma gama de fenômenos mais ampla do que aquela que poderia investigar diretamente. (GIL, 1999).

E utilizada como fonte secundária, visitas a sítios de internet e artigos de revistas, que se tornaram possíveis os acessos aos dados de diversas pesquisas acerca do assunto. Além da elaboração de um questionário para ilustração e obtenção de dados para responder o problema do trabalho e atingir seu objetivo principal que é identificar os fatores estressores no setor bancário.

A pesquisa foi realizada com bancários de sete agências bancárias, em sedes do Banco Itaú, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bradesco, Unibanco, Bancoob e Caixa Econômica Federal no período de duas semanas, abrangendo funcionários que exercem funções diversificadas.

O instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário composto por dados como sexo, faixa etária, escolaridade, estado civil, se a pessoa possui filhos, se mora com eles, com companheiro, com os pais, amigos ou sozinho, há quanto

tempo está no órgão em que trabalha e quando tempo no cargo que atua. É constituído por perguntas em forma escala de Likert, envolvendo assuntos abordados em relação ao estresse para marcar as seguintes opções: Concordo plenamente, Concordo em parte, Discordo em parte e Discordo totalmente

Foi aplicado no ambiente de trabalho dos funcionários, abrangendo agências diversificadas com funcionários de funções diversas. Foi informado a eles sobre a finalidade da pesquisa e a importância de sua colaboração, além do sigilo e confidencialidade das informações prestadas. Os questionários foram distribuídos e coletados assim que respondidos.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A existência do estresse ocupacional em bancários foi reconhecida, através de um questionário à 80 bancários, que possibilitou a análise à luz da teoria abordada. A coleta de dados foi obtida de forma aleatória. Os dados e os resultados estão demonstrados na íntegra por meio de gráficos que se encontram no Apêndice B.

A amostra constituiu-se bem homogênea sendo 39 homens e 41 mulheres, desta forma, pode-se observar que 47,5% desses encontram-se na faixa de 26 a 35 anos de idade e em sua maioria (32,50%) estão entre menos de 2 e 5 anos trabalhando no mesmo órgão e 28,75% estão de 1 a 3 anos no mesmo cargo. Além de grande parcela, 46,25% possuem nível superior completo. O que chama a atenção é que estão justamente na fase de consolidação da carreira, conforme a pesquisa realizada no Brasil e nos Estados Unidos pelo Instituto Galup é nesta faixa etária da vida entre 30 e 49 anos que ocorre a consolidação da carreira. Além disso, os que possuem filhos 41,25% e moram com eles 54,54% possuem preocupações e desafios, na cobrança de garantir o futuro dos filhos, considerados mais atingidos pelo estresse.

Um dado interessante adquirido pela pesquisa foi que 77% dos funcionários alegam já ter passado por estresse excessivo no trabalho, isso revela que a maioria diagnostica a existência do estresse em seu ambiente de trabalho, uma vez que, é importante que as pessoas reconheçam o problema do estresse.

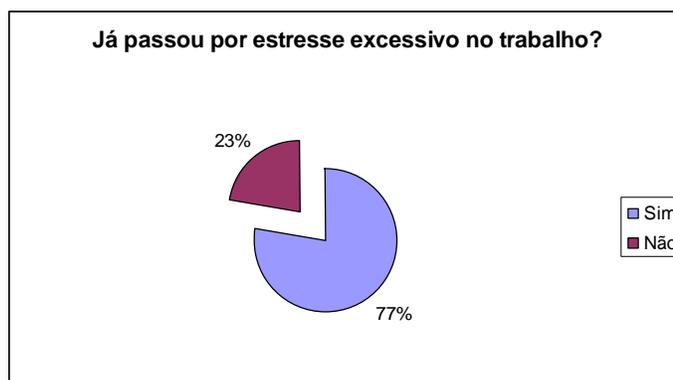


Gráfico 1: Já passou por momentos de estresse excessivo no trabalho?

Outro dado relevante é que 52% da amostra apresenta dores advindas do estresse, o que se pode deduzir que existe a predominância de Lesão por esforço repetitivo - LER, principal doença que atinge o setor. Porém não se pode afirmar a intrínseca relação entre LER e estresse, contudo o índice (52%) apurado mostrou-se bastante significativo, merecendo destaque. Segundo Neves (1998), o problema da LER tornou-se uma das maiores preocupações entre as doenças profissionais e os bancários são os mais atingidos. E mesmo tendo a prevalência de dores e estresse excessivo não praticam exercício físico regularmente (62%). Visto que, Cardoso (2001) acrescenta que as atividades físicas trazem benefícios pois, os exercícios provocam produção de endorfinas pelo organismo, trazendo sensação de bem-estar.

Um aspecto positivo encontrado foi que 83% alegaram ter tempo para descansar e descontraír, ou seja, mesmo sem a atividade física pelo menos possuem atividades de lazer que, Cardoso (2001) afirma ser imprescindível atividade de lazer para saúde.

Outro aspecto positivo é a condição física do ambiente de trabalho, que 39% dos bancários relataram que concordam plenamente que se encontra adequada, salvo que, Moser (1998 *apud* JACQUES e CODO 2002) afirma que dentro do estresse ambiental o ruído é um assunto preponderante e 46% concordam em parte que o nível de ruído no ambiente de trabalho está dentro dos padrões aceitáveis.

A comunicação (47% concorda em parte) e relacionamento interpessoal dentro do grupo de trabalho (58% concordam em parte) também, se mostraram positivas, visto que, muitos concordam existir clareza no processo de comunicação dentro de seu grupo de trabalho e julgam possuir relacionamento interpessoal harmonioso, até mesmo, o bom relacionamento com o chefe imediato (62% concordam plenamente). Robbins (2005) cita que um fator organizacional estressante que abrange a estrutura organizacional pode-se dar pela falta de participação, pobre comunicação e os diferentes tipos de gerenciamento.

Por existir um bom relacionamento com o chefe imediato, conseqüentemente alegam receber o apoio necessário nos momentos de dificuldades (48,75 concordam em parte). Um dado relevante é que 70% declararam ter retorno por parte da chefia sobre seu desempenho, ou seja, a liderança organizacional é visível e notória, o que dificulta o surgimento de insegurança quanto às linhas de comunicação, a quem deve impressionar para obter uma promoção, falta de clareza na definição dos cargos, intensa competição por reconhecimento e recompensa. (ROBBINS, 2005)

Cooper (*apud* MENDES, BORGES e FERREIRA, 2002) cita também que relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados e clientes sendo direta ou indiretamente associados são desencadeantes de estresse no ambiente de trabalho.

Porém, existe uma grande parcela (67%) que afirma sofrer pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes, ou seja, os bancários são vítimas de pressão psicológica para cumprimento de metas de produtividade rigorosas, como citado em reportagem de Márcia Novaes Guedes (2007).

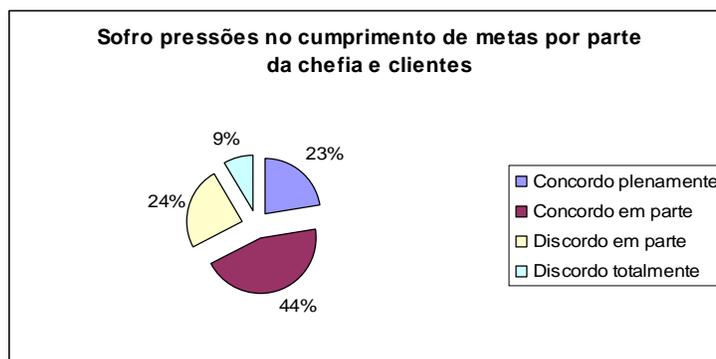


Gráfico 2: Sofro pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes

Um dado obtido na questão 22 adverte que 66% não possuem remuneração condizente com a função que desempenha, motivos de várias greves realizadas e organizadas pelos sindicatos dos bancários. Assim como mencionado que a baixa remuneração é desfavorável à saúde mental trabalhador. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS-ES, 2007), conforme se apresenta na figura:

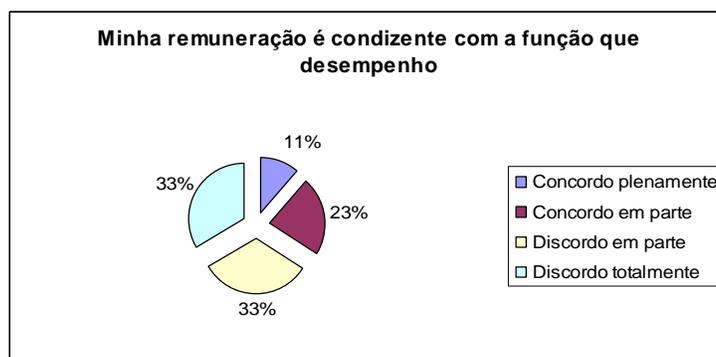


Gráfico 3: Minha remuneração é condizente com a função que desempenho

Em sua maioria 73% declaram ter oportunidade de crescimento e 77% conseguem visualizar seus objetivos na instituição. Além disso, as funções e tarefas são definidas de forma clara e objetiva (41% concordam plenamente) e condizente ao cargo (31% concordam plenamente), uma vez que, a demanda de papéis pode ser entendida segundo Mendes, Borges e Ferreira (2002) como papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade com pessoas e coisas.

As tarefas são bem distribuídas ao grupo de trabalho (48% concordam em parte) conclui-se que a demanda de tarefas são equilibradas e não existe uma sobrecarga de tarefas sobre os funcionários. Pois, a dificuldade em concluir o serviço no horário, deixando para o dia seguinte compromete a sobrecarga de tarefa. (MENDES, BORGES E FERREIRA, 2002).

Notou-se que 43% (concordam em parte) que conseguem visualizar o resultado de seu trabalho final, ou seja, não condiz com a síndrome do trabalho vazio, que diz respeito ao produto final não ser visualizado. Onde Codo e Sampaio (1995, p. 318) definem trabalho sem produto ou “trabalho vazio” quando “surge um trabalho e muitos trabalhadores, que operam em uma situação em que o ponto de partida é exatamente igual ao ponto de chegada”.

E outro dado notório é que as opiniões são levadas em consideração nos processos de mudança (77%). Isso se deve ao fato dos respondentes exporem suas opiniões sem medo. Um exemplo de fator individual causador de estresse citado por Delboni (1997) é o medo da mudança principalmente, o medo de falar o que pensa e medo de não ser aceito.

Por último a questão 30 busca revelar se a pessoa se considera estressada com o trabalho, o gráfico mostra que 55% dos bancários se encontram estressados com seu trabalho, visto que, já passaram por estresse excessivo. O que foi mostrado também em pesquisa realizada pela Med-Rio Check-up em 1995, junto a seis mil profissionais, 70% deles têm nível de estresse provocado por fatores decorrentes de um estilo de vida competitivo e obsessivo por resultados. (DELBONI, 1997).



Gráfico 4: Considero-me uma pessoa estressada com o meu trabalho

Conclui-se que os resultados encontrados por meio dos questionários aplicados aos funcionários do setor bancário, não corroboraram totalmente com os autores pesquisados, visto que a maioria optou por concordar em parte. Entretanto mostraram alguns fatores predominantes como: de não possuírem remuneração condizente com a função que desempenham, sentirem dores advindas do estresse, alegarem já ter passado por estresse excessivo no trabalho e se considerarem estressados com o trabalho.

Os dados mostram que o estresse é um assunto que ainda deve ser trabalhado no setor bancário, onde primeiramente devem-se conhecer verdadeiramente o que é o estresse, os fatores estressores, seus sintomas e conseqüências tanto para os trabalhadores quanto para as organizações.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho serve de alerta para as empresas que de modo geral, buscam maior produtividade, aumento dos lucros, impõe aos trabalhadores um ritmo acelerado, com a concentração de trabalhos repetitivos e monótonos, excesso de horas trabalhadas, ausência de pausas, e pressão por melhoria do desempenho e dos resultados. Pois, desta forma, estarão cometendo o erro de não se preocupar com a saúde dos funcionários, afetando também o desempenho e qualidade do serviço.

A saúde mental do trabalhador merece atenção da organização, para assim controlar o estresse no trabalho. Isto através de metas realistas, melhoria da comunicação organizacional, aumento do envolvimento dos trabalhadores nas decisões, implantação de programas de bem-estar, reconhecimento e recompensa aos colaboradores, redução de conflitos pessoais no trabalho e, por conseguinte evitará o estresse negativo que é denominado distresse.

As instituições bancárias onde se realizou a pesquisa devem formular medidas para eliminar ou reduzir significativamente o problema do estresse no trabalho, já que, a repercussão deste atinge cada funcionário e a qualidade do funcionamento de todo o sistema bancário envolvido. O estudo contribuiu para o conhecimento sobre o tema e conseqüentemente para identificar as principais causas de afastamentos no ambiente de trabalho, além de identificar os principais fatores desencadeantes de estresse no setor bancário.

O objetivo foi analisar os fatores que contribuem para o surgimento do estresse em bancários. Esse objetivo foi alcançado, porém, com alguns entraves, devido a impossibilidade de estabelecer uma amostra maior devido a devolução tardia dos questionários aplicados aos bancários. Além de existir a possibilidade de dificuldade de compreensão e a ausência de leituras antes de responder às questões.

Um dos fatores que limitaram a pesquisa foi a inexistência de pesquisas recentes sobre o tema no Sindicato dos Bancários de Brasília e a indisponibilidade da divulgação de dados atuais no Laboratório de Saúde do Trabalhador, na Unb.

Embora a pesquisadora tenha tido acesso informal aos dados da pesquisa, não obteve a autorização de incorporá-los a este trabalho antes da publicação. Além disso, a maioria dos funcionários encontrava-se bastante atarefados e em plena realização de uma greve, na fase de coleta dos dados, reivindicando melhores remunerações, entre outras.

Este trabalho abre caminhos para a pesquisadora sendo que é de seu interesse, até para uma pesquisa futura de pós-graduação. Sugere-se assim, a continuação podendo aprofundar o assunto, mesclando as perguntas e possibilitando novos nortes. Visando maior conhecimento sobre a complexidade do tema e sua etimologia e servindo de alerta para o setor bancário da existência do problema do estresse que é um fator que tende a progredir e até constituir-se em excessivos prejuízos às organizações.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA-BRANCO, Anadergh - *Risco ou organização de classe?* Disponível em: <<http://www.secom.unb.br/bcopauta/index.htm>>. Acesso em: 09 de setembro de VJS-07.

CARDOSO, Álvaro. *Stress no Trabalho: Uma Abordagem Pessoal e Empresarial*. Rio de Janeiro: Revinter, 2001.

CODO, Wanderley e SAMPAIO, José Jackson Coelho. *Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

CPCS - Centro Psicológico de Controle do Stress - Disponível em: <[http://estresse.com.br/novidades/press\\_release2.htm](http://estresse.com.br/novidades/press_release2.htm)> Acesso em: 30 de ago de 2007.

DELBONI, Thais Helena. *Vencendo o stress*. São Paulo: Makron Books, 1997.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi e RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1999.

GUEDES, Márcia Novaes - *Os bancos lucram, mas os bancários padecem*. Disponível em: <<http://terramagazine.terra.com.br/interna/0,,OI1825969-EI6579,00.html>> Acesso em: 30 ago de 2007.

HALES, Dianne. *O estresse jogou você em alguma zona de risco: Aqui está a solução*. REVISTA SELEÇÕES. Rio de Janeiro: Plural, p.83-88/out.2007.

JACQUES, Maria da Graça e CODO, Wanderley. *Saúde mental e trabalho: leituras*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 3 ed. São Paulo:Atlas,1991.

LOSEKANN, Marcos. – *Depressão no trabalho*. JORNAL HOJE. Disponível em: <<http://jornalhoje.globo.com?JHOJE/0,19125,VJ0-3076-20070814-296083,00.html>>. Acesso em: 14 de ago de 2007.

MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Livia de Oliveira e FERREIRA, Mário César. *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

NEIVA, Paula. – *Pais, profissionais e estressados*. REVISTA VEJA. São Paulo: Editora Abril, edição 1994, ano 40, nº. 5, p. 108-109/ fev. 2007.

NEVES, Euclides Fagundes. *Bancos, bancários e movimento sindical*. Anita Garibaldi, SP: Diva Guisoni, 1998.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pámela L. e SAUTER, Steven L. *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Marco Aurélio Dias da e MARCHI, Ricardo de. *Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Best Seller, 1997.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO ESPÍRITO SANTO - *Saúde mental e trabalho bancário*. Disponível em: <[http://www.bancarios-es.org.br/paginas/subpaginas\\_saude05.aspx](http://www.bancarios-es.org.br/paginas/subpaginas_saude05.aspx)>. Acesso em: 09 de setembro de 2007.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – *O que afasta o brasileiro do trabalho*. REVISTA VEJA. São Paulo: Editora Abril, edição 2015, ano 40, nº. 26, p. 43/ jul. 2007.

WEINBERG, Mônica. – *Prepare seu coração*. REVISTA VEJA. São Paulo: Editora Abril, edição 2015, ano 40, nº. 26, p. 112-113/ jul. 2007.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Este questionário é parte integrante de minha monografia de conclusão do curso de Administração do UniCEUB e destina-se a medir as fontes do estresse ocupacional em bancários. Não é necessário identificar-se. Sua ajuda será muito importante.

---

1. Sexo:

Masculino  Feminino

2. Faixa Etária:

Até 25 anos  De 36 a 45 anos  
 De 26 a 35 anos  Mais de 45 anos

3. Escolaridade:

Até 1º grau completo  Superior completo  
 Até 2º grau completo  Pós-graduação  
 Superior incompleto

4. Estado Civil:

Solteiro (a)  Divorciado (a)  
 Casado (a)  Viúvo (a)

5. Possui filhos:  Sim  Não

6. Se sim, eles moram com você?  Sim  Não

7. Atualmente, você mora com:

Seus pais  Sozinho  
 Companheiro(a)  Com amigos

8. Há quanto tempo você está neste órgão?

Menos de 2 anos  Entre 5 e 10 anos  
 Entre 2 e 5 anos  Mais de 10 anos

9. Há quanto tempo você está no cargo atual?

Menos de 06 meses  
 De 06 meses a 01 ano  
 De 01 a 03 anos  
 De 03 a 05 anos  
 Mais de 05 anos

10. Você já passou por momentos de estresse excessivo no trabalho?

Sim  Não

Nas questões abaixo, marque a opção que melhor expressa sua opinião acerca dos assuntos abordados:

(1) CONCORDO PLENAMENTE  
(2) CONCORDO EM PARTE

(3) DISCORDO EM PARTE  
(4) DISCORDO TOTALMENTE

11. Com freqüência sinto dores advindas de estresse	
12. Pratico algum exercício físico de forma regular	
13. Encontro tempo para descansar e descontraír	
14. As condições físicas do ambiente de trabalho são adequadas	
15. O nível de ruído no ambiente de trabalho está dentro dos padrões aceitáveis	
16. O relacionamento interpessoal no meu grupo de trabalho é harmonioso	
17. Relaciono-me bem com meu chefe imediato	
18. Existe clareza no processo de comunicação dentro do meu grupo de trabalho	
19. Recebo o apoio necessário de meus supervisores em momentos de dificuldade	
20. Sofro pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes	
21. Tenho retorno, por parte da chefia imediata, sobre meu desempenho	
22. Minha remuneração é condizente com a função que desempenho	
23. Tenho oportunidade de crescimento pessoal na minha instituição	
24. Consigo visualizar bem os objetivos da instituição	
25. No meu grupo de trabalho, as funções e tarefas atribuídas a cada membro são definidas de forma clara e objetiva	
26. As tarefas que desempenho são condizentes com o meu cargo	
27. As tarefas são bem distribuídas no meu grupo de trabalho	
28. Consigo visualizar o resultado final do meu trabalho	
29. Minha opinião é levada em consideração, nos processos de mudanças	
30. Considero-me uma pessoa estressada com o meu trabalho	

## APÊNDICE B – TABELAS E GRÁFICOS

Questão 1: Sexo dos entrevistados

Sexo	Frequência	Frequência Relativa (%)
Masculino	39	48,75
Feminino	41	51,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 1: Sexo dos entrevistados

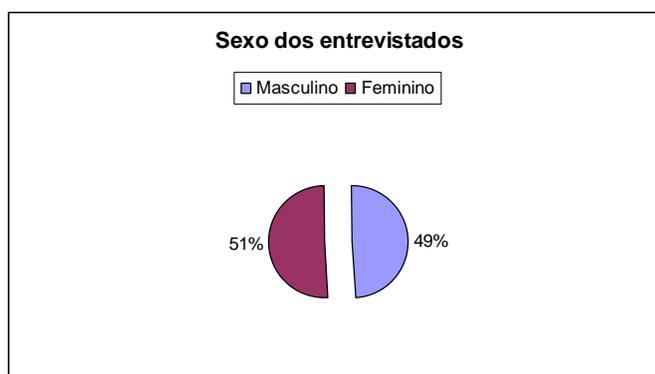


Gráfico 1: Sexo dos entrevistados

Questão 2: Faixa etária

Faixa Etária	Frequência	Frequência Relativa (%)
Até 25 anos	27	33,75
De 26 a 35 anos	38	47,5
De 36 a 45 anos	8	10
Mais de 45 anos	7	8,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 2: Faixa etária dos entrevistados

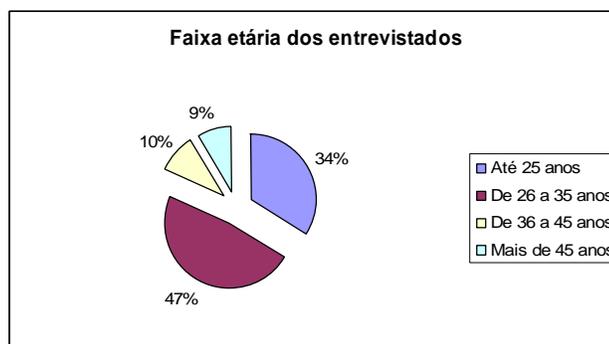


Gráfico 2: Faixa etária dos entrevistados

## Questão 3: Escolaridade

Escolaridade	Frequência	Frequência Relativa (%)
Até 1º grau	0	0
Até 2º grau	4	5
Superior Incompleto	23	28,75
Superior Completo	37	46,25
Pós-graduado	16	20
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 3: Escolaridade

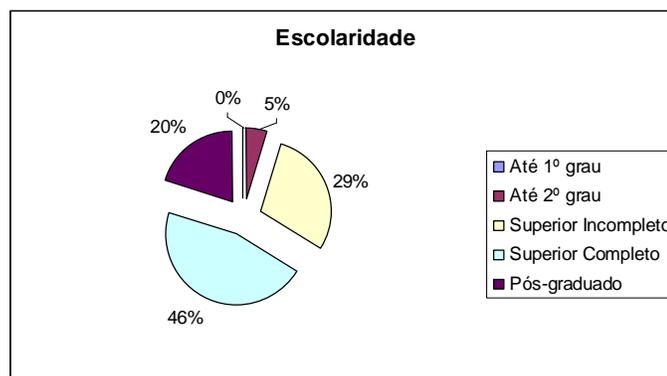


Gráfico 3: Escolaridade

Quadro 4: Estado Civil

<b>Estado Civil</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Solteiro (a)	44	55
Casado (a)	32	40
Divorciado (a)	3	3,75
Viúvo (a)	1	1,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 4: Estado civil dos entrevistados

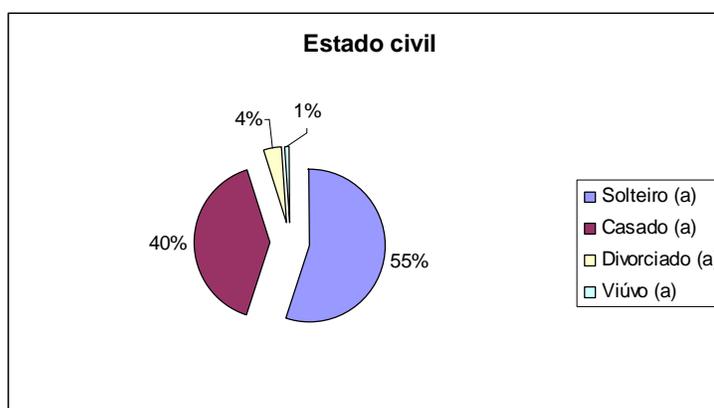


Gráfico 4: Estado civil dos entrevistados

Questão 5: Possui filhos?

<b>Possui Filhos?</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Sim	33	41,25
Não	47	58,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 5: O entrevistado possui filhos?

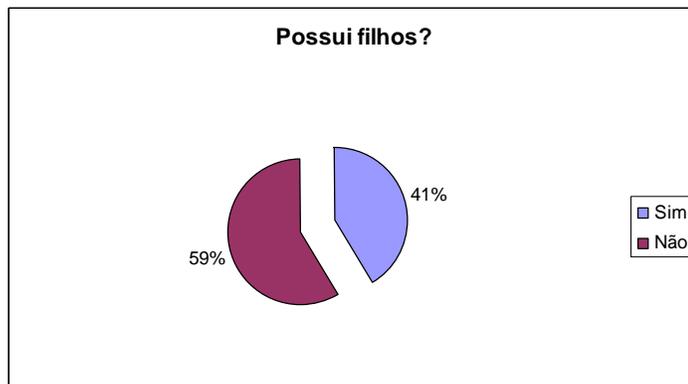


Gráfico 5: O entrevistado possui filhos?

Questão 6: Se a resposta anterior for sim, moram com você?

Mora com filhos?	Frequência	Frequência Relativa (%)
Sim	18	54,54
Não	15	45,45
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 6: O entrevistado mora com os filhos?

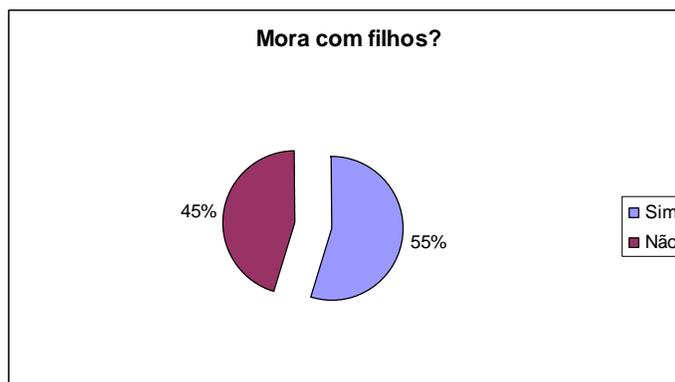


Gráfico 6: O entrevistado mora com os filhos?

Questão 7: Atualmente você mora com quem?

Mora com quem?	Frequência	Frequência Relativa (%)
Seus pais	34	42,50
Companheiro (a)	28	35
Sozinho	16	20
Com amigos	2	2,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 7: Mora com quem?

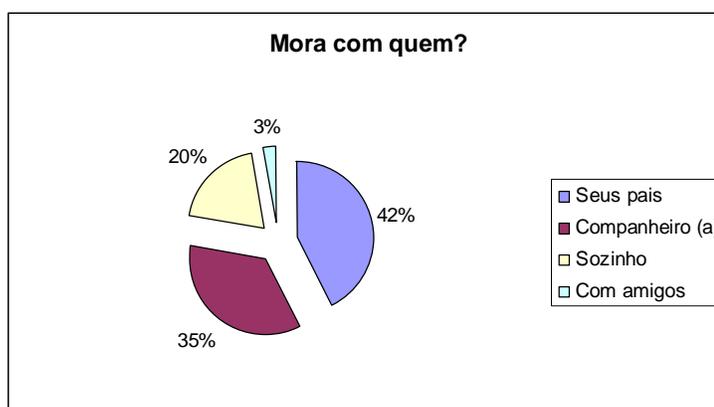


Gráfico 7: Mora com quem?

Questão 8: Há quanto tempo você trabalha neste órgão?

Quanto tempo no órgão?	Frequência	Frequência Relativa (%)
Menos de 2 anos	26	32,50
Entre 2 e 5 anos	26	32,50
Entre 5 e 10 anos	18	22,50
Mais de 10 anos	10	12,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 8: Há quanto tempo trabalha no órgão?



Gráfico 8: Há quanto tempo está no órgão?

Quadro 9: Há quanto tempo você está no cargo atual?

Quanto tempo no cargo atual?	Frequência	Frequência Relativa (%)
Menos de 06 meses	19	23,75
De 06 meses a 1 ano	21	26,25
De 01 a 03 anos	23	28,75
De 03 a 05 anos	8	10
Mais de 05 anos	9	11,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 9: Há quanto tempo está no cargo atual?

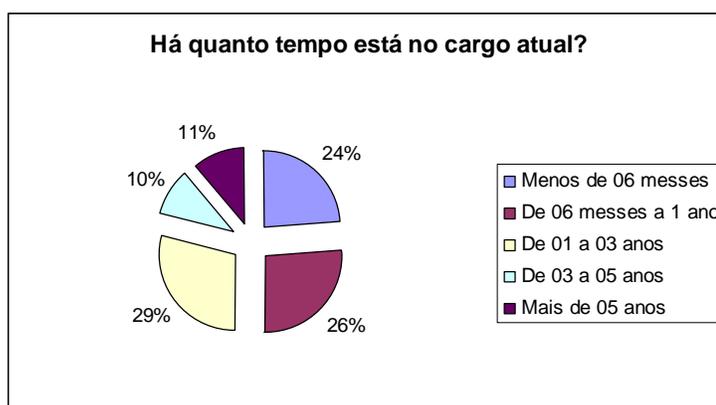


Gráfico 9: Há quanto tempo está no cargo atual?

Questão 10: Você já passou por momentos de estresse excessivo no trabalho?

Já passou por estresse excessivo no trabalho?	Frequência	Frequência Relativa (%)
Sim	62	77,50
Não	18	22,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 10: Já passou por momentos de estresse excessivo no trabalho



Gráfico 10: Já passou por momentos de estresse excessivo no trabalho

Questão 11: Com frequência sinto dores advindas de estresse

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	18	22,50
Concordo em parte	24	30
Discordo em parte	19	23,75
Discordo totalmente	19	23,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 11: Com frequência sinto dores advindas de estresse

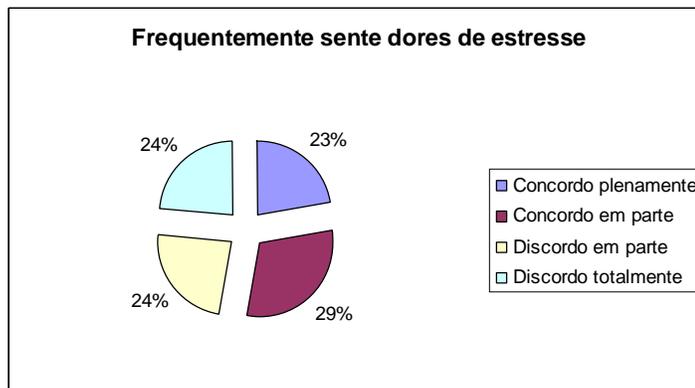


Gráfico 11: Com freqüência sinto dores advindas de estresse

Questão 12: Pratico algum exercício físico de forma regular

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	28	35
Concordo em parte	22	27,50
Discordo em parte	7	8,75
Discordo totalmente	23	28,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 12: Pratico algum exercício físico de forma regular

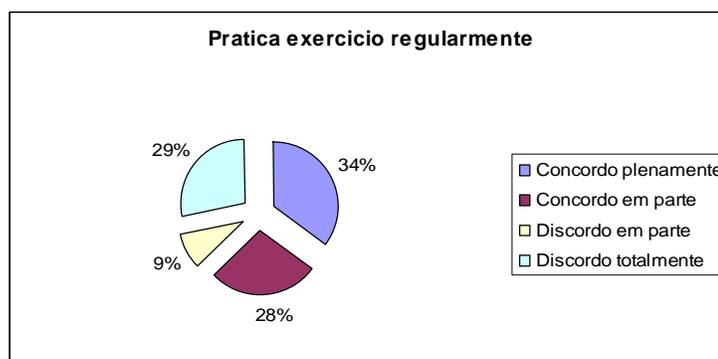


Gráfico 12: Pratico algum exercício físico de forma regular

Questão 13: Encontro tempo para descansar e descontrair

<b>Alternativas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Concordo plenamente	30	37,50
Concordo em parte	37	46,25
Discordo em parte	7	8,75
Discordo totalmente	6	7,50
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 13: Encontro tempo para descansar e descontrair

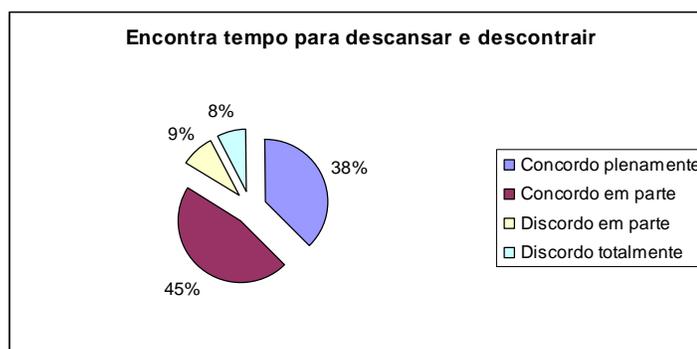


Gráfico 13: Encontro tempo para descansar e descontrair

Questão 14: As condições físicas do ambiente de trabalho são adequadas

<b>Alternativas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Concordo plenamente	31	38,75
Concordo em parte	32	40
Discordo em parte	13	16,25
Discordo totalmente	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 14: As condições físicas do ambiente de trabalho são adequadas

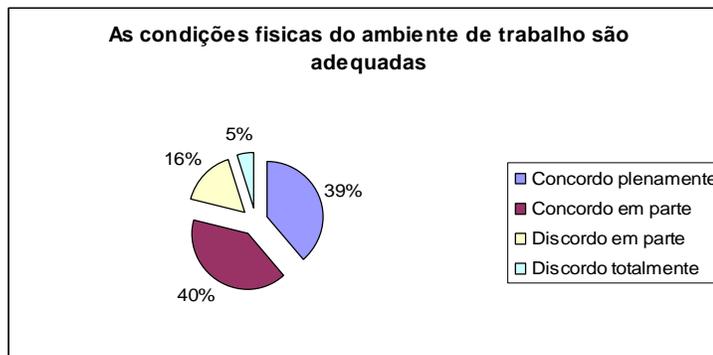


Gráfico 14: As condições físicas do ambiente de trabalho são adequadas

Questão 15: O nível de ruído dentro do ambiente de trabalho está dentro dos padrões aceitáveis

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	18	22,50
Concordo em parte	37	46,25
Discordo em parte	21	26,25
Discordo totalmente	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 15: O nível de ruído dentro do ambiente de trabalho está dentro dos padrões aceitáveis

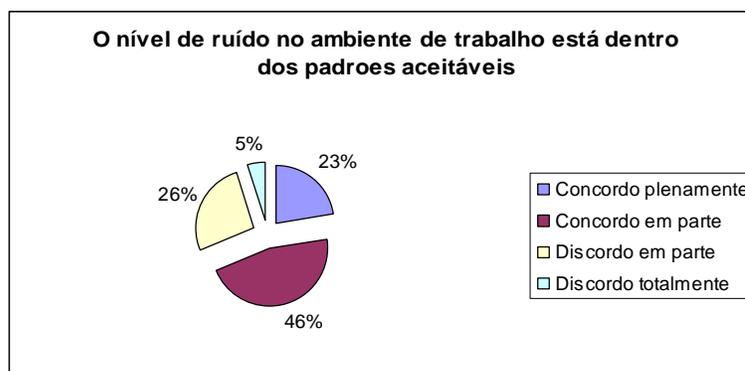


Gráfico 15: O nível de ruído dentro do ambiente de trabalho está dentro dos padrões aceitáveis

Questão 16: O relacionamento interpessoal no meu grupo de trabalho é harmonioso

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	25	31,25
Concordo em parte	46	57,50
Discordo em parte	9	11,25
Discordo totalmente	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 16: O relacionamento interpessoal no meu grupo de trabalho é harmonioso

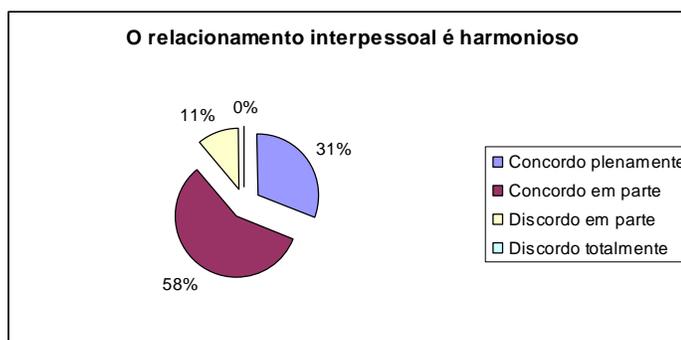


Gráfico 16: O relacionamento interpessoal no meu grupo de trabalho é harmonioso

Questão 17: Relaciono-me bem com meu chefe imediato

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	50	62,50
Concordo em parte	23	28,75
Discordo em parte	5	6,25
Discordo totalmente	2	2,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 17: Relaciono-me bem com meu chefe imediato

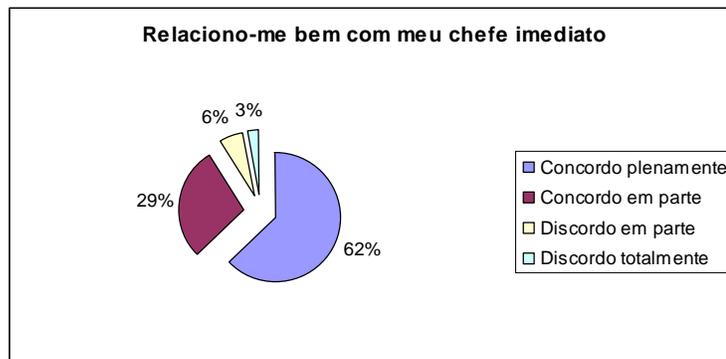


Gráfico 17: Relaciono-me bem com meu chefe imediato

Questão 18: Existe clareza no processo de comunicação dentro do meu grupo de trabalho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	18	22,50
Concordo em parte	38	47,50
Discordo em parte	17	21,25
Discordo totalmente	7	8,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 18: Existe clareza no processo de comunicação dentro do meu grupo de trabalho

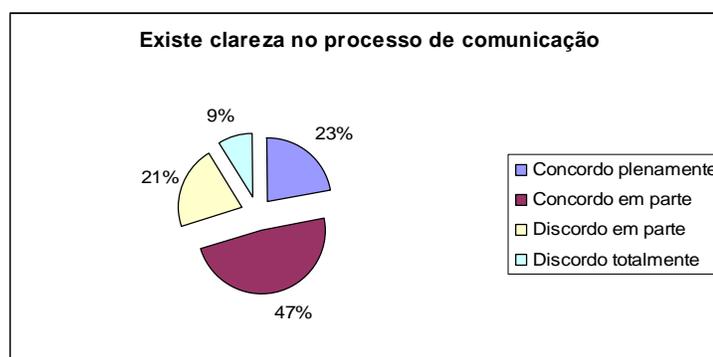


Gráfico 18: Existe clareza no processo de comunicação dentro do meu grupo de trabalho

Questão 19: Recebo o apoio necessário de meus supervisores em momentos de dificuldades

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	24	30
Concordo em parte	39	48,75
Discordo em parte	13	16,25
Discordo totalmente	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 19: Recebo o apoio necessário de meus supervisores em momentos de dificuldades

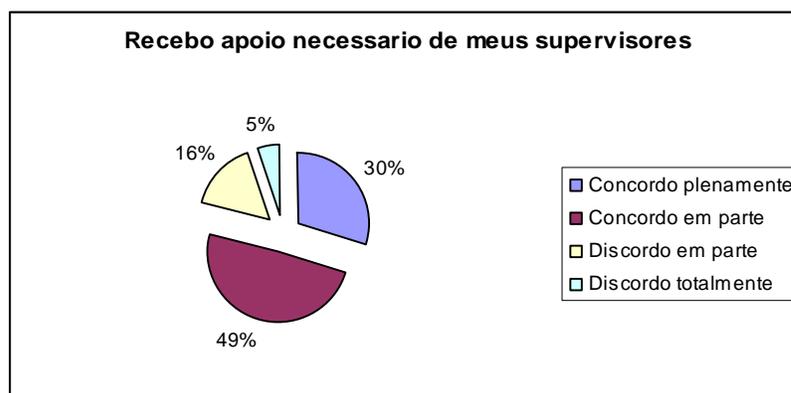


Gráfico 19: Recebo o apoio necessário de meus supervisores em momentos de dificuldades

Questão 20: Sofro pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	18	22,50
Concordo em parte	36	45
Discordo em parte	19	23,75
Discordo totalmente	7	8,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 20: Sofro pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes

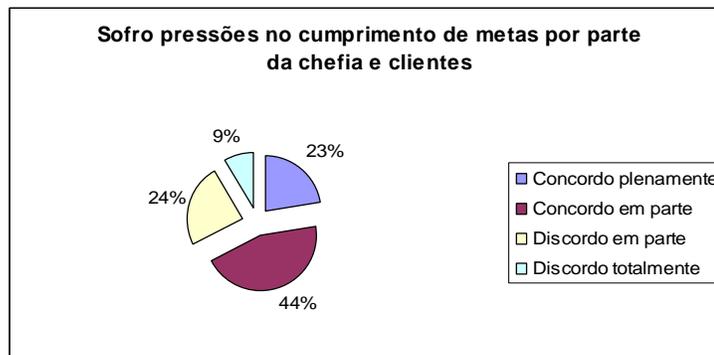


Gráfico 20: Sofro pressões no cumprimento de metas por parte da chefia e clientes

Questão 21: Tenho retorno por parte da chefia imediata sobre meu desempenho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	23	28,75
Concordo em parte	33	41,25
Discordo em parte	15	18,75
Discordo totalmente	9	11,25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 21: Tenho retorno por parte da chefia imediata sobre meu desempenho

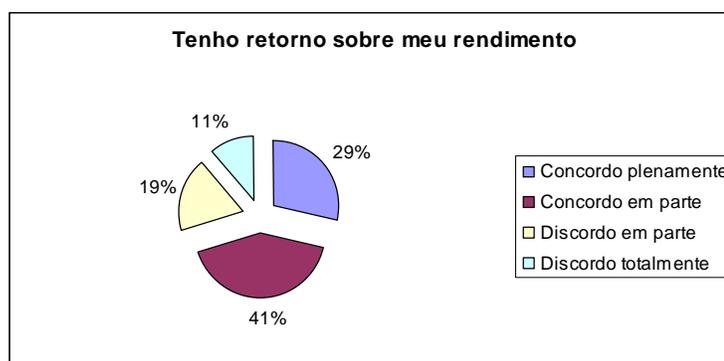


Gráfico 21: Tenho retorno por parte da chefia imediata sobre meu desempenho

Questão 22: Minha remuneração é condizente com a função que desempenho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	9	11,25
Concordo em parte	18	22,50
Discordo em parte	26	32,50
Discordo totalmente	27	33,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 22: Minha remuneração é condizente com a função que desempenho

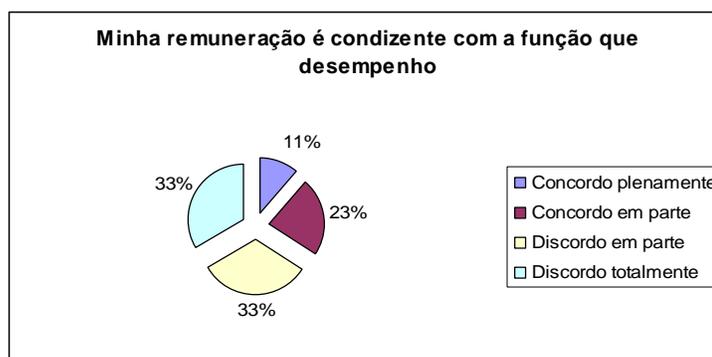


Gráfico 22: Minha remuneração é condizente com a função que desempenho

Questão 23: Tenho oportunidade de crescimento pessoal na minha instituição

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	19	23,75
Concordo em parte	40	50
Discordo em parte	14	17,50
Discordo totalmente	7	8,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 23: Tenho oportunidade de crescimento pessoal na minha instituição

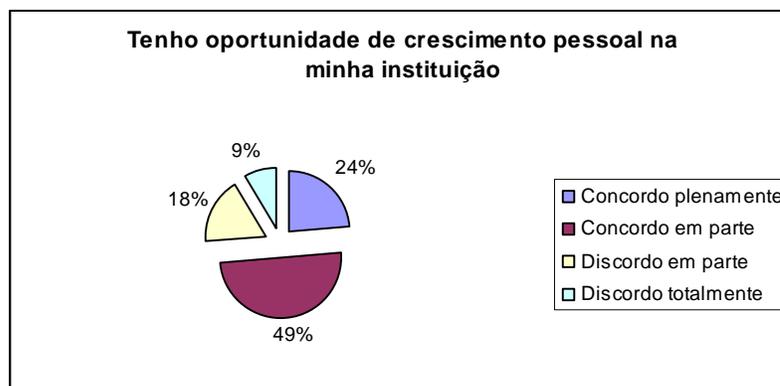


Gráfico 23: Tenho oportunidade de crescimento pessoal na minha instituição

Questão 24: Consigo visualizar bem os objetivos da instituição

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	27	33,75
Concordo em parte	33	41,25
Discordo em parte	17	21,25
Discordo totalmente	3	3,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 24: Consigo visualizar bem os objetivos da instituição

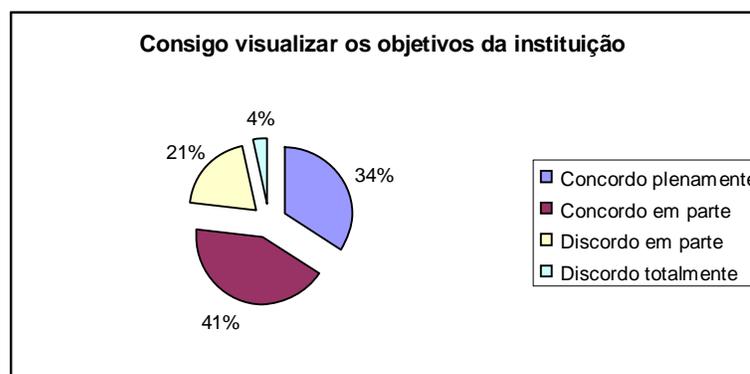


Gráfico 24: Consigo visualizar bem os objetivos da instituição

Questão 25: No meu grupo de trabalho, as funções e tarefas atribuídas a cada membro são definidas de forma clara e objetiva

<b>Alternativas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Concordo plenamente	33	41,25
Concordo em parte	27	33,75
Discordo em parte	17	21,25
Discordo totalmente	3	3,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 25: As funções e tarefas atribuídas são definidas de forma clara e objetiva

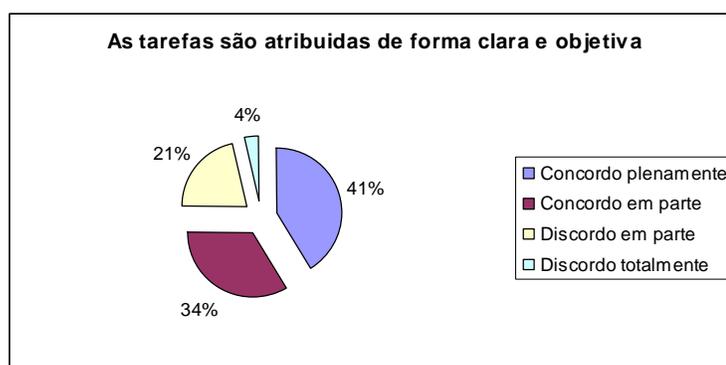


Gráfico 25: As funções e tarefas atribuídas são definidas de forma clara e objetiva

Questão 26: As tarefas que desempenho são condizentes com o meu cargo

<b>Alternativas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Frequência Relativa (%)</b>
Concordo plenamente	25	31,25
Concordo em parte	40	50
Discordo em parte	12	15
Discordo totalmente	3	3,75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 26: As tarefas que desempenho são condizentes com o meu cargo

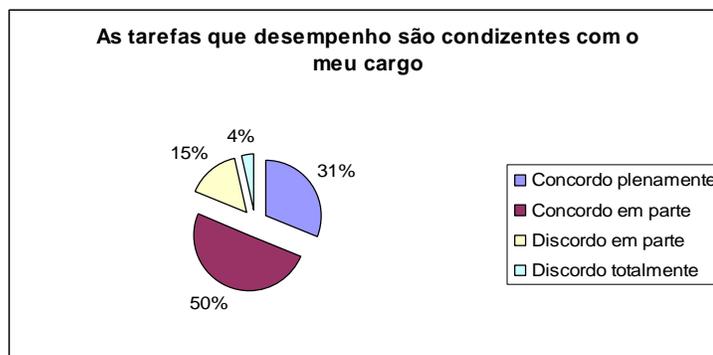


Gráfico 26: As tarefas que desempenho são condizentes com o meu cargo

Questão 27: As tarefas são bem distribuídas no meu grupo de trabalho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	26	32,50
Concordo em parte	39	48,75
Discordo em parte	9	11,25
Discordo totalmente	6	7,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 27: As tarefas são bem distribuídas no meu grupo de trabalho

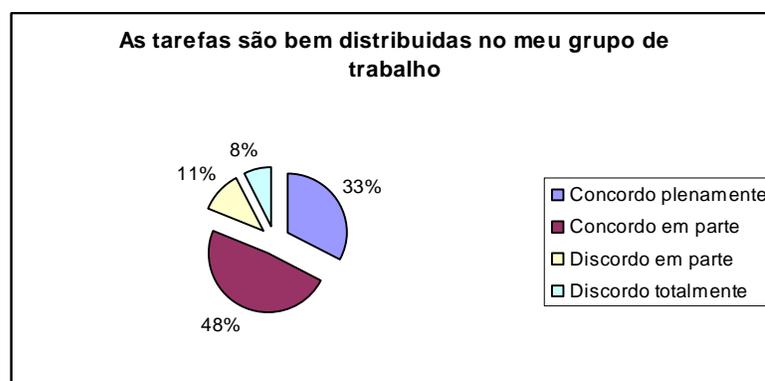


Gráfico 27: As tarefas são bem distribuídas no meu grupo de trabalho

Questão 28: Consigo visualizar o resultado final do meu trabalho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	34	42,50
Concordo em parte	35	43,75
Discordo em parte	7	8,75
Discordo totalmente	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 28: Consigo visualizar o resultado final do meu trabalho



Gráfico 28: Consigo visualizar o resultado final do meu trabalho

Questão 29: Minha opinião é levada em consideração, nos processo de mudanças.

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	17	21,25
Concordo em parte	45	56,25
Discordo em parte	12	15
Discordo totalmente	6	7,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 29: Minha opinião é levada em consideração, nos processo de mudanças.



Gráfico 29: Minha opinião é levada em consideração, nos processo de mudanças.

Questão 30: Considero-me uma pessoa estressada com o meu trabalho

Alternativas	Frequência	Frequência Relativa (%)
Concordo plenamente	9	11,25
Concordo em parte	35	43,75
Discordo em parte	24	30
Discordo totalmente	12	15
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Quadro 30: Considero-me uma pessoa estressada com o meu trabalho



Gráfico 30: Considero-me uma pessoa estressada com o meu trabalho