



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE – PB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

ANA RAQUEL GUEDES DE FREITAS

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

CAMPINA GRANDE – PB

2016

ANA RAQUEL GUEDES DE FREITAS

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Prof^ª MSc Maria Dilma Guedes

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F862e Freitas, Ana Raquel Guedes de.
O estresse ocupacional e sua influência na QVT dos funcionários de uma instituição financeira em Campina Grande - PB [manuscrito] / Ana Raquel Guedes de Freitas. - 2016.
22 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Profa. Ma. Maria Dilma Guedes, Departamento de Administração e Economia".

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Estresse. 3. Estresse Ocupacional. 4. QVT. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

ANA RAQUEL GUEDES DE FREITAS

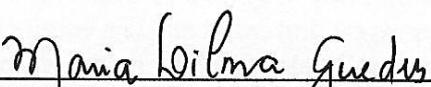
10,0 (dez)
Ana Raquel

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS
DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharela em
Administração.

Aprovado em: 24 / 02 / 2016

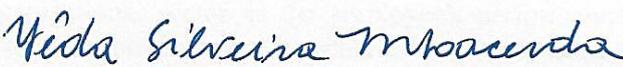
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a MSc Maria Dilma Guedes (UEPB)
Orientadora



Prof. MSc Luís de Sousa Lima (UEPB)
Examinador



Prof.^a Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA QVT DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, EM CAMPINA GRANDE – PB

FREITAS, Ana Raquel Guedes¹
GUEDES, Maria Dilma²

RESUMO

As pessoas precisam estar cientes da importância da qualidade de vida no trabalho, de que o bem-estar físico e mental é essencial para uma boa rotina e que o estresse acompanha a rotina das pessoas principalmente por estarem em uma era de muita tensão, na qual muitas vezes não se respeita as próprias limitações. O objetivo do estudo de caso foi mostrar como o estresse ocupacional pode influenciar na QVT no ambiente de trabalho de uma instituição financeira. Para alcançar o objetivo foram utilizadas pesquisas bibliográfica, exploratória, qualitativa e quantitativa, pesquisa de campo e estudo de caso. O instrumento utilizado foi um questionário composto por 35 perguntas fechadas, distribuídas em quatro dimensões: perfil dos entrevistados, fatores externos, fatores internos e atitudes que elevam a qualidade de vida. Adotou-se a escala Likert, adaptada para as três categorias: concordância, neutralidade e discordância. A pesquisa foi realizada com uma amostra de 30 funcionários de uma instituição financeira. É necessário definir estratégias de gestão de estresse no trabalho com o objetivo de reduzir as consequências negativas, pois o mesmo implica em modificações tanto no setor organizacional como no desempenho do colaborador na sua vida pessoal e profissional, uma vez que foram detectados problemas gravíssimos na QVT segundo os funcionários pesquisados.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Estresse. Estresse Ocupacional.

ABSTRACT

People must be aware of the importance of quality of working life, that the physical and mental welfare is essential for a good routine and that stress follows people's routine, mainly because they are living in an era of pressure, in which the limits are often not respected. The objective of this study is to show how the occupational stress may influence the QWL in the working environment of a financial institution. To achieve this purpose, bibliographical, exploratory, qualitative and quantitative researches, field research and case study were used. A questionnaire with 36 personal questions was used and was divided into four sections: the profile of the interviewers, external factors, internal factors and attitudes which raise life quality. The Likert scale was used and was also adapted to three categories: agreement, neutrality and disagreement. The survey was conducted with a sample of 30 employees of a financial institution. It is necessary to define strategies to control the stress at work with the objective of reducing the negative consequences, because it implies changes in both the organizational sector as the employee's performance in his personal and professional life, since serious problems were detected in the QWL, according to the employees who were interviewed.

Keywords: Quality of life at work. Stress. Occupational Stress.

¹ Graduanda em Administração pela UEPB. E-mail: <ana.raquelguedes@hotmail.com>

² Professora Orientadora. Mestre em Administração pela UFPB. E-mail: <dilma.guedes@gmail.com>

1 INTRODUÇÃO

Diversas mudanças ocorrem com frequência no mercado financeiro e estão relacionadas com a privatização, a terceirização e sofisticação no processo. Dentro das várias mudanças, a demissão em massa vem ocorrendo e em um ambiente dinâmico, mudanças como essas podem causar muitas doenças nos indivíduos.

Neste contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando um fator muito importante nas empresas e vem crescendo independente da área de atuação do colaborador. No entanto, faz-se necessário que os funcionários tenham conhecimento sobre o que afeta o seu nível de estresse.

Na doutrina de Chiavenato (2009, p. 352):

A qualidade de vida no trabalho envolve não somente os aspectos intrínsecos do cargo, como todos os extrínsecos e contextuais. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade, como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar.

É necessária a consciência dos diretores da empresa com a importância do controle emocional de seus colaboradores, tornando o trabalho mais saudável e dinâmico, respeitando os próprios limites e estilo de vida, satisfazendo o bem-estar físico e mental.

Observando os problemas mais comuns que pessoas enfrentam é o estresse no dia a dia, mas poucas compreendem e sabem como lidar com esse fator ou reconhecem o impacto que o mesmo causa no seu organismo.

De acordo com Ferrari (2016), o estresse é um conjunto de perturbações ou instabilidade psíquica e orgânica provocadas por diversos estímulos que vão desde a condição climática até as emoções e condições de trabalho.

Há muitos estudos relacionados ao estresse ocupacional e a QVT, porém existem poucos voltados ao setor bancário. Face ao exposto questiona-se: Até que ponto o estresse ocupacional pode influenciar na QVT no ambiente de trabalho de uma instituição financeira?

O objetivo do estudo de caso é mostrar como o estresse ocupacional pode influenciar na QVT no ambiente de trabalho de uma instituição financeira.

Ressalta-se que é de vital importância o conhecimento sobre as causas do estresse e o que fazer para combater esse mal que aflige grande parte das pessoas no seu dia a dia, e que muitas vezes as mesmas não sabem como lidar com as situações corriqueiras e que podem vir a prejudicar a sua saúde e emocional e, conseqüentemente a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores.

Diante do exposto, a QVT adquire grande importância nas organizações, com ações relacionadas ao bem-estar e a harmonia no ambiente de trabalho. Investir nos funcionários e promover a QVT é a melhor forma de se criar um ambiente produtivo e satisfatório dentro da organização.

Este artigo encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo; Abstract, Introdução; Referencial Teórico; Metodologia; Resultados; Considerações Finais e Referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A definição de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), segundo Limongi-França (2009, p. 175) “refere-se ao crescimento consciente da importância do QVT para o administrador independente da área de atuação e formação.” O chão de fábrica passa a ser o alvo de programas de melhoria da saúde ocupacional e segurança do trabalho, porém atualmente o QVT engloba todas as áreas de atuação dos colaboradores, incluindo gerência e alta direção.

Chiavenato (2010, p. 487) assevera que:

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho. O Conceito de QVT implica um profundo respeito, pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

As pessoas precisam estar cientes da importância da QVT, de que o bem-estar físico e mental é essencial para uma boa rotina, um trabalho agradável e descontraído, que respeite o estilo e limite de cada pessoa, e principalmente seja fonte de prazer.

“Há diversas variáveis para a satisfação do colaborador no trabalho: o equilíbrio entre estresse e valorização, tais como carga horária, status no trabalho, (...), contato humano, relaxamento muscular e atingir metas (...)” (GONÇALVEZ; GUTIERRES; VILARTA. 2005, p. 49).

Sabe-se que os funcionários de uma organização precisam de certa motivação para exercer bem o seu papel dentro da organização. E essa motivação pode vir da diretoria da empresa ao atender os desejos e necessidades do colaborador criando assim um ambiente saudável e de harmonia no seu quadro de funcionários.

Tirar proveito das técnicas para redução do estresse é uma excelente maneira de manter corpo e mente saudáveis. Se a pessoa estiver depressiva, furiosa, com problemas no trabalho ou simplesmente estressada, é importante encontrar uma saída e impedir que os sentimentos afetem o coração. Às vezes, compartilhar os problemas com um parente ou com um amigo já ajuda. Outra opção é procurar ajuda de um profissional de saúde qualificado ou de um psicólogo, se necessário (FORMAN; STONE, 2008).

Há casos em que apenas uma atividade física já é suficiente. Aprender técnicas de relaxamento para diminuir o estresse pode causar alívio.

Feita essa observação, algumas empresas já estão adotando medidas para ajudar seus funcionários a combater o estresse.

Segundo Dieguez (2004, p. 34),

Companhias como Embratel, Philips e Natura criaram programas para tentar melhorar a qualidade de vida dos empregados. Na Embratel foram instaladas uma academia de ginástica e três salas para sessões de Shiatsu. Com a medida, o percentual de sedentários caiu de 58% para 39% do quadro entre 1999 e 2003. A quantidade de funcionários que requisitam auxílio-doença diminuiu 24% no mesmo período.

Percebe-se que a prática de exercícios físicos nas empresas, melhoram o bem-estar dos funcionários, proporcionando melhor qualidade de vida dos mesmos.

2.2 STRESS COMO FATOR INFLUENCIADOR DA QVT

Pode-se definir o estresse ocupacional a partir do enfoque nos estressores organizacionais que permitem diferenciar dois tipos de estudo: os de estresse ocupacional e os de estresse de forma geral. O ocupacional enfoca estressores relacionados ao ambiente de trabalho, e os de forma geral estressores gerais na vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

O estresse é uma reação muito forte do organismo quando o indivíduo enfrenta qualquer tipo de evento seja ele bom ou ruim e que altera a vida do mesmo.

Para Chiavenato (2010, p. 473),

Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa de estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica que surge quando uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja.

O estresse acompanha a rotina das pessoas, principalmente por estarem em uma era de muita tensão, onde muitas vezes não se respeita as próprias limitações. O estresse também pode

ser visto por um lado positivo quando caracterizado pelo entusiasmo, pela emoção, pela excitação, quando as pessoas encaram os desafios, as pressões do dia-a-dia como uma forma de crescimento pessoal e profissional.

2.2.1 Estresse: causa e sintomas

O estresse elevado nas pessoas gera desconforto e é um principal fator de infelicidade e baixa qualidade de vida nas pessoas. A vida das pessoas é diferente e enfrentam causas de estresse que são únicas e pessoais.

Conforme Rogers & Graham (2001, p. 5),

Os tipos mais estressantes de mudanças repentinas: divorciar-se; doença recente; mudar-se de casa; aflição; mudar de emprego; tornar-se desnecessário; gravidez; reconciliação conjugal; ser removido; nascimento de um filho.

Existem várias reações físicas e mentais que as causas do estresse provocam e que afetam praticamente todos os sistemas do corpo humano.

Para Chiavenato (2010, p. 473), “o estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocadas por diversos agentes agressores como: traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitantes e problemáticas etc.”

O estresse no trabalho provoca sérias conseqüências tanto para o empregado como para a organização. As conseqüências do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e várias conseqüências físicas como gastrites, dores de cabeça, nervosismo e acidentes.

2.2.2 Estresse ocupacional

Para que o trabalhador tenha um controle sobre sua saúde é necessário que as necessidades básicas de cada um sejam atendidas. A saúde desse trabalhador pode ficar comprometida quando o mesmo exerce funções múltiplas dentro da organização gerando fadiga e desgaste profissional.

O estresse ocupacional agrava-se quando há por parte do indivíduo a percepção das responsabilidades e poucas possibilidades de autonomia e controle. As dificuldades em adaptar-se a essas situações levam ao estresse.

De acordo com Chiavenato (2010, p. 472),

A Lei nº 24/94 instituiu o Programa de controle Médico de Saúde Ocupacional, que exige o exame médico pré-admissional, exame médico periódico, o retorno ao trabalho (no caso de afastamento superior a 30 dias), exame de mudança de função, antes de transferência e o exame médico demissional, nos 15 dias que antecedem o desligamento definitivo do funcionário.

Desta forma, o programa de medicina ocupacional executa programas de proteção ao trabalhador assegurando à diminuição de riscos à saúde dos colaboradores das organizações.

2.3 PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO ESTRESSE

É impossível eliminar o estresse da vida das pessoas, porém é possível prevenir que se torne excessivo e venha a prejudicar a saúde. Existem várias maneiras de relaxar depois de um dia particularmente agitado, porém o mais certo é que no outro dia terá mais do mesmo. Daí a importância de descobrir a raiz do seu problema e obter formas de como evitá-lo.

Chiavenato (2009, p. 380), sugere que o estresse pode ser reduzido através das seguintes providências:

Planejamento: o estresse pessoal e da vida no trabalho pode ser administrado através do planejamento; Exercício físico: Exercícios regulares contribuem para a saúde física e ajudam a reduzir o estresse em consequência do condicionamento físico; Dieta: estresse prolongado pode reduzir seu suprimento de vitaminas, tornando-o suscetível de doenças (...); Biofeedback: É uma técnica terapêutica utilizada no tratamento de dores de cabeça, pressão sanguínea elevada, tensão muscular, e outros problemas (...); Meditação ou relaxamento (...); Psicoterapia: (...); Psicanálise (...).

A redução do estresse envolve vários aspectos e nenhum deles pode ser deixado de lado para garantir melhores resultados. Os fatores para redução de estresse são: alimentação, relaxamento, exercício físico, estabilidade emocional e qualidade de vida.

2.3.1 Ginástica Laboral

Ginástica laboral é a prática voluntária de atividade física, realizada pelos trabalhadores coletivamente, ou não, durante a sua jornada diária, visando melhorar a condição física do trabalhador. Tem como objetivo fortalecer determinadas musculaturas bastante exigida durante a jornada de trabalho, o que faz prevenir problemas posturais e lesões que, além de trazerem riscos aos funcionários, representam custos operacionais para a empresa.

Segundo Oliveira (2002, p. 11) “a ginástica laboral contribui direta ou indiretamente para a melhoria do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, absenteísmo e aumento da produtividade com qualidade.”

Para Lima (2004, apud LEITE; GUEDES, 2005, p. 47) “a ginástica pode ser desenvolvida durante os cinco dias da semana, sempre atendendo as necessidades e

proporcionando um momento de descontração e relaxamento, sempre ligado à melhoria ou manutenção do bem-estar total do trabalhador, [...].”

A seguir, alguns exercícios que podem ser feitos durante a jornada de trabalho dos funcionários:

Figura 1. Exercício 1: palmas da mão para baixo, estender os dedos por 5 segundos. Relaxe e repita.



Figura 2. Exercício 2: puxe o joelho até o peito. Conte até 5. Relaxe e repita com a outra perna.

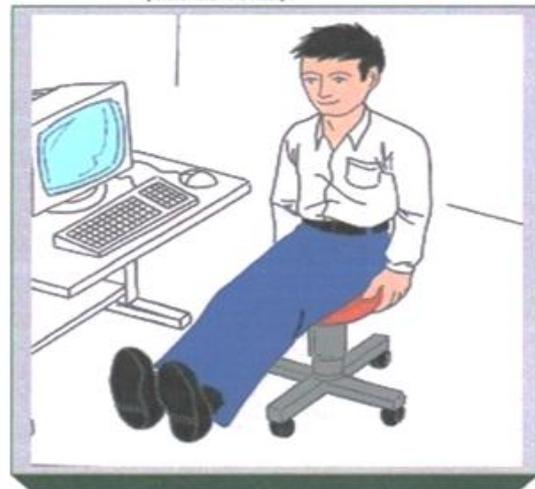


Fonte: Lima, 2004, p. 90-1

Figura 3. Exercício 3: flexione o tronco e estenda os braços. Segure por 5 segundos. Relaxe e repita.



Figura 4. Exercício 4: eleve ambas as pernas por 5 segundos. Relaxe e repita (costas retas).



Fonte: Lima, 2004, p. 91-2

Figura 5. Exercício 5: flexione o tronco tocando pé com a mão oposta. Repita 5 vezes.



Figura 6. Exercício 6: mãos na nuca, movimento dos cotovelos para trás. Relaxe, solte as mãos e repita.



Fonte: Lima, 2004, p. 92-3

Figura 7. Exercício 7: rotacione os ombros para a frente (5 vezes). Repita para trás.



Figura 8. Exercício 8: lentamente, mova a cabeça para a direita e a esquerda, frente e trás.



Fonte: Lima, 2004, p. 93-4

Figura 9. Exercício 9: levante o braço direito, empurre-o para trás devagar. Relaxe e repita com o outro braço.



Figura 10. Exercício 10: eleve os braços e mova o tronco para a esquerda e depois para direita.



Fonte: Lima, 2004, p. 94-5

3 METODOLOGIA

Na visão de Tachizawa e Mendes (2004, p. 86), “metodologia do trabalho ou procedimentos metodológicos devem constar o instrumento, os métodos e as técnicas aplicadas para elaboração de todas as etapas do trabalho [...]”. Portanto, na metodologia deste trabalho apresenta: Tipos de Pesquisa, Universo e Amostra, Variáveis da Pesquisa, Instrumento de Coleta de Dados e Tratamento dos Dados.

Para elaboração deste trabalho, tomou-se como base o que afirma Vergara (2011) quando classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, para Gonsalves (2001, p. 65) “caracteriza-se pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado”.
- **Descritiva**, que “[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65).

Neste caso foi feito um estudo de caráter exploratório, com 30 funcionários de uma instituição financeira em Campina Grande/PB e posteriormente foi realizada uma análise descritiva dos resultados obtidos na pesquisa de campo.

- **Quanto aos meios:**

- **Pesquisa de campo** considerando que foi uma “[...] investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que se dispõe de elementos para explicá-lo” (VERGARA, *op. cit.*, p. 47).
- **Bibliográfica**, “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental” (CERVO; BERVIAN, *op. cit.*, p. 65).
- **Estudo de caso**, considerando que “a monografia representativa de um estudo de caso deve ser desenvolvida a partir da análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2004, p. 61).

Portanto, na pesquisa de campo foi aplicado um questionário junto à amostra selecionada, além da pesquisa bibliográfica sobre o tema em questão; e ainda, estudo de caso, haja vista que o objeto de estudo é uma organização.

O método de pesquisa que dar sentido aos resultados alcançados é de se levar em consideração o qualitativo e quantitativo utilizado neste levantamento. Assim, para Lakatos (2007, p. 269), o **método qualitativo** “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais

profundos, descrevendo a complexidade de determinado comportamento”. E, o **método quantitativo** segundo (LAY; REIS, 2005, p. 4) “os métodos quantitativos investigam uma maior variedade de fenômenos e determinam a confiabilidade das medidas adotadas [...]”

O universo, para Vergara (2011, p. 50), significa “[...] um conjunto de elementos [...] que possuem as características que serão o objeto de estudo. ” Já a amostra, para Lopes (2006, p. 33), “É a fração ou uma pequena parte de um estudo científico na qual através de critérios determinados faz-se a demonstração do universo do estudo científico para demonstrar um todo”.

O instrumento de pesquisa foi um questionário, composto por 5 questões referentes ao perfil e 30 assertivas distribuídas em 3 dimensões: Fatores Externos, Fatores Internos e Atitudes que elevam a Qualidade de Vida. Também, adotou-se a escala Likert, adaptada para as três categorias: concordância, neutralidade e discordância, que mensuram o nível de estresse que pode impactar na QVT. Assim, o instrumento dispõe de 35 questões fechadas.

Aguiar; Correia e Campos, (2011, p. 2), conceituam a escala Likert:

São uma das escalas de autor relato mais difundidas, consistindo em uma série de perguntas formuladas sobre o pesquisado, onde os respondentes escolhem uma dentre várias opções, normalmente cinco, sendo elas nomeadas como: Concordo muito, concordo, neutro/indiferente, discordo e Discordo muito.

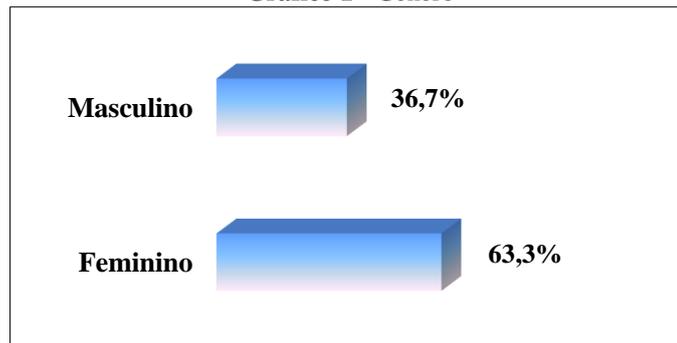
A organização objeto de estudo atualmente conta com um universo de 42 colaboradores, deste, para aplicação da pesquisa, foi extraída uma amostra de 30 colaboradores, o que corresponde a aproximadamente 70,0% desse universo. Foi realizada no ambiente de trabalho dos respondentes, pela própria pesquisadora, na primeira quinzena do mês de abril de 2016.

Após a coleta, utilizou-se o método quantitativo, considerando que os dados foram tabulados, analisados e expostos em gráficos; e posteriormente foi feita uma análise qualitativa, na visão de Chiavenato (2004).

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

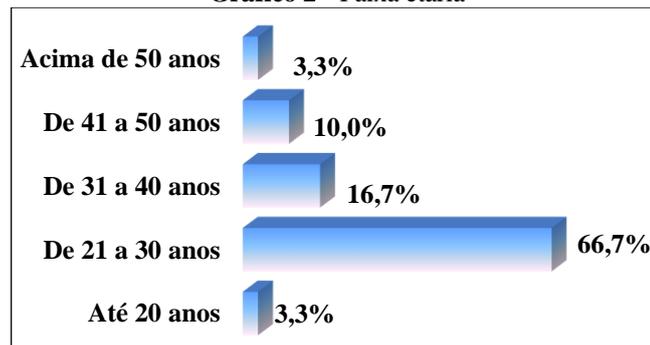
4.1 PERFIL DOS COLABORADORES

O Gráfico 1 representa a divisão por gênero da instituição financeira, o que representa a maioria de 63,3% de mulheres e 36,7% de homens. Pode-se perceber que as mulheres estão tendo maior aceitação na rede bancária.

Gráfico 1 - Gênero

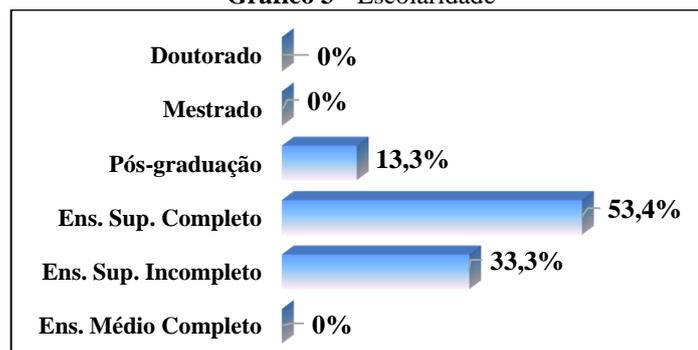
Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

O Gráfico 2 representa a faixa etária dos funcionários que foi dividida em cinco níveis. Como pode-se verificar, a maioria está entre 20 e 30 anos obtendo um percentual de 66,7 %; seguido de 31 a 40 anos com 16,7%; e de 45 a 50 anos com 6,7%. As demais faixas etárias representam 3,3% respectivamente, que representa a minoria.

Gráfico 2 - Faixa etária

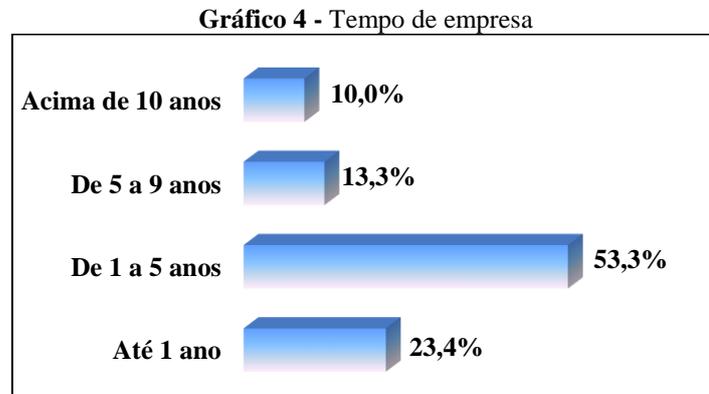
Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

No Gráfico 3, observa-se o nível de escolaridade. O gráfico mostra que a maioria de 53,4% dispõe nível superior completo; 33,3% com superior incompleto e 13,3% afirma ter pós-graduação. Logo, não foi constatado colaborador com apenas ensino médio, comprovando assim o nível mais elevado de escolaridade no setor bancário.

Gráfico 3 - Escolaridade

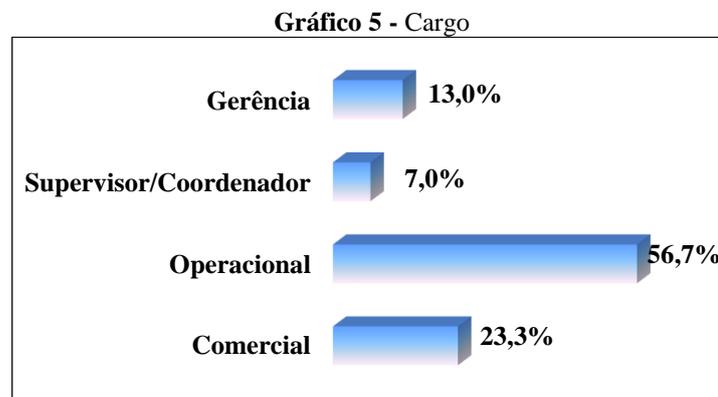
Fonte: Pesquisa direta, abril/2016

No Gráfico 4, verifica-se o tempo na organização de serviço prestados a instituição. Sendo assim, a maioria com 53,3 % encontra-se na empresa de 1 a 5 anos; enquanto até um ano com 23,4%, seguidos de 13,3% de 5 a 9 anos e 10% acima de 10 anos.



Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

No Gráfico 5, demonstra o cargo exercido pelo colaborador na instituição. Onde a maioria 56,7 % ocupa o cargo operacional; 23,3% estão em cargo comercial; 13 % nos cargos de gerência; e 7,0% em cargos de supervisão ou coordenação.



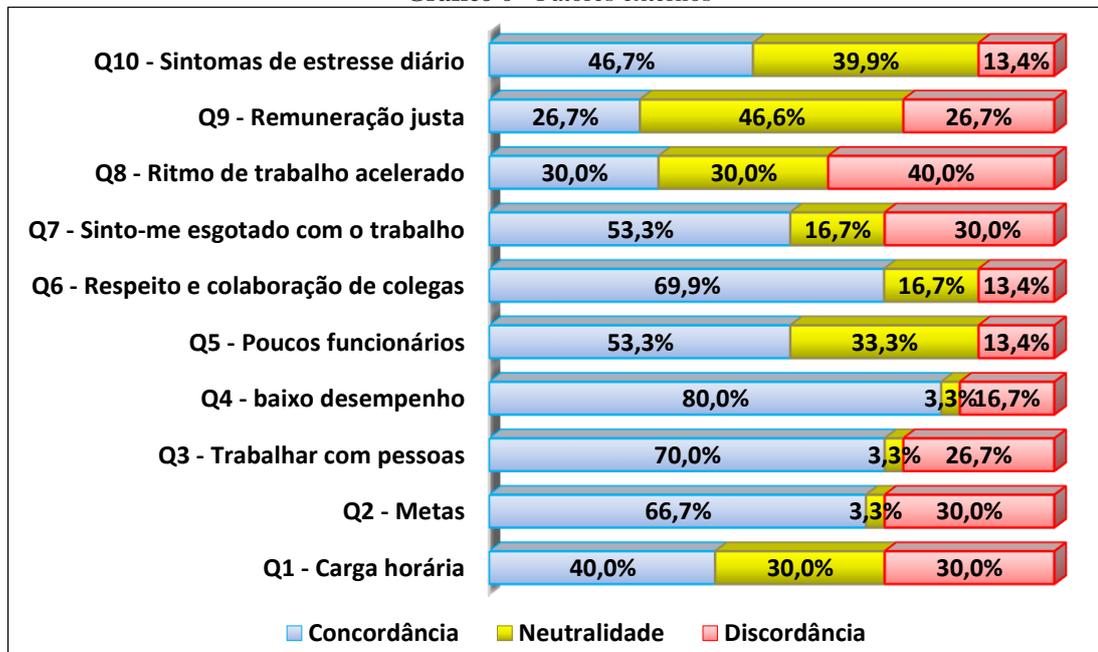
Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

4.2 FATORES EXTERNOS QUE CONTRIBUEM PARA O ESTRESSE

O Gráfico 6, correspondente as dez primeiras questões do questionário referente aos fatores externos, verificou-se que atingiu maioria em concordância em: Q2, com 66,7%; Q3 com 70,0%; Q4 com 80,0%; Q5 com 53,3%; e Q7 com 53,3%. Fato que dar uma noção que, nesses primeiros quesitos os funcionários da instituição financeira estão insatisfeitos com a

QVT, interpostas na agência como: Ter metas, trabalhar com pessoas, ter baixo desempenho, poucos funcionários, esgotamento com o trabalho. No quesito Q6 com 69,9% houve maioria em concordância, o que significa que os colaboradores concordaram que há respeito entre os colegas, o que é bom para a instituição. Nos quesitos Q1 com 40,0% e Q10 com 46,7% tiveram percentuais mais elevados com relação a carga horária e sintomas de estresse, porém não atingiram maioria. Analisando-se os demais quesitos, no Q9 46,6% o percentual mais elevado foi de neutralidade quanto a remuneração justa e Q8 40,0% obteve percentual mais elevado em discordância quanto ter um ritmo de trabalho acelerado, porém não obteve maioria. Evidencia-se a insatisfação dos colaboradores, o que não é interessante para a empresa em questão, o que remete constatar que a instituição financeira precisa melhorar nesses aspectos.

Gráfico 6 - Fatores externos



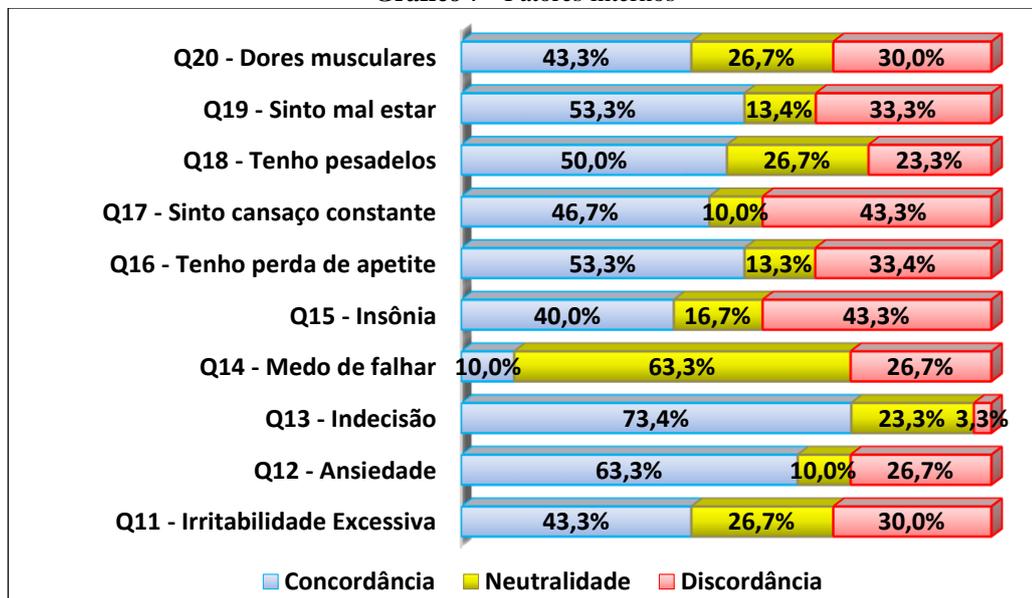
Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 66), "A satisfação de certas necessidades é temporal e passageira, ou seja, a motivação humana é cíclica: o comportamento é um processo contínuo de resolução de problemas e satisfação de necessidades humanas." Sendo assim, é importante analisar a satisfação e as necessidades dos colaboradores, pois ela precisa ter um crescimento contínuo para manter um alto desempenho e motivação dos mesmos, conseqüentemente o alto padrão da empresa.

4.3 FATORES INTERNOS QUE CONTRIBUEM PARA O ESTRESSE

Os dados do Gráfico 7, representam as dez primeiras perguntas do questionário referentes aos fatores internos que contribuem para o estresse. Das respostas obtidas, verificou-se que houve maioria em concordância em: Q12 com 63,3%; Q13 com 73,4%; Q16 com 53,3%; Q18 com 50% e Q19 com 53,3%. Nesta análise, isso revela que os fatores estudados mostram que a qualidade de vida no trabalho estar aquém do esperado, pois a maioria dos respondentes afirmaram sentir ansiedade, indecisão, perda de apetite, pesadelo e mal-estar, o que significa que poderão desempenhar o seu trabalho com menos eficácia. No quesito Q14 com 63,3% obteve-se maioria em neutralidade quanto ao medo de falhar. No quesito Q15 com 43,3% quanto a insônia, um percentual mais elevado de discordância, porém não atinge a maioria. As questões Q11 com 43,3%; Q17 com 46,7% e Q20 com 43,3%, apresentaram um percentual mais elevado de concordância, para irritabilidade, cansaço e dores musculares. Diante desta análise, percebeu-se que os funcionários da instituição sofrem diante de alguns fatores internos que atrapalham tanto seu desempenho profissional como a sua saúde física e mental.

Gráfico 7 - Fatores internos



Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

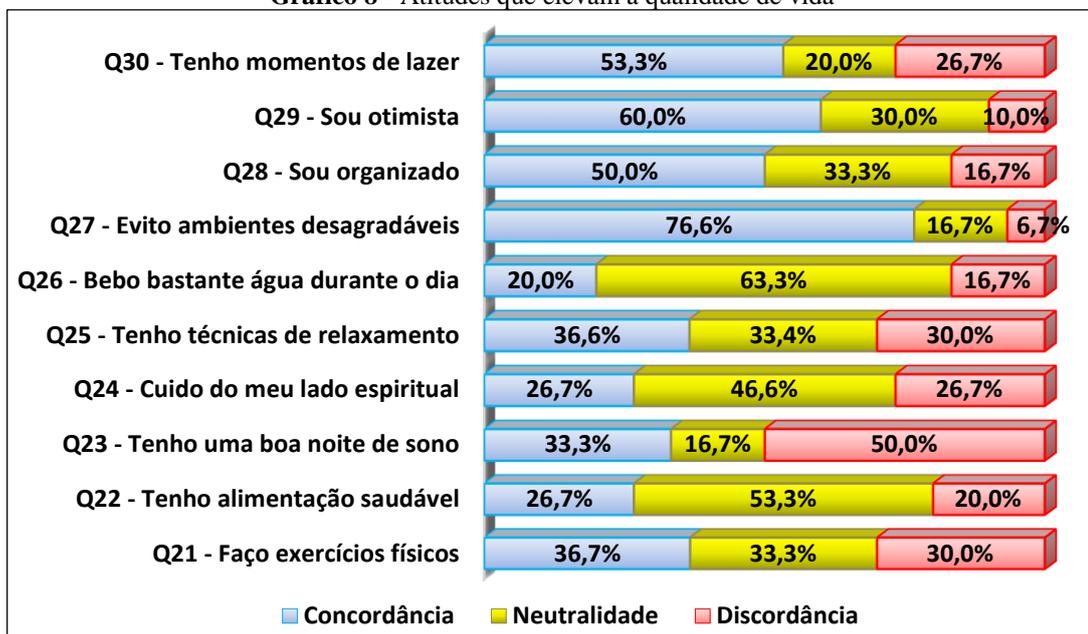
Assim, seja como for, o trabalho preenche um espaço muito importante na vida das pessoas, que pode ser indesejável ou extremamente satisfatório. Para Chiavenato (2004, p. 348).

Qualidade de vida implica criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em suas condições físicas – higiene e segurança -, seja em suas condições psicológicas e sociais. Tudo isso redundando em um ambiente de trabalho agradável e amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização.

4.4 ATITUDES QUE ELEVAM A QUALIDADE DE VIDA

O Gráfico 8 mostra os resultados obtidos nas dez questões relacionadas às atitudes que elevam a qualidade de vida. Verificou-se que nos quesitos Q27 com 76,6%; Q28 com 50%; Q29 com 60%; e Q30 com 53,3%, houve maioria em concordância entre os respondentes, os mesmos afirmaram que evitam ambientes desagradáveis, são organizados, são otimistas e tem momentos de lazer, o que é bom para empresa e excelente para o colaborador. Nos quesitos Q21 com 36,7%; e Q25 com 36,6%, obteve-se um percentual mais elevado quanto a prática de exercício físico e técnicas de relaxamento, porém não atinge maioria, o que era esperado, um resultado mais satisfatório. No quesito Q23 com 50% obteve-se metade em discordância, o que é preocupante, pois ressalta que os colaboradores não têm uma boa noite de sono. No quesito Q24 com 46,6% um percentual mais elevado afirmou cuidar do lado espiritual, mas não obteve maioria. Nos quesitos Q22 com 53,3% e Q26 com 63,3% a maioria afirmou neutralidade quando se refere a ter uma boa alimentação e beber bastante água durante o dia.

Gráfico 8 - Atitudes que elevam a qualidade de vida

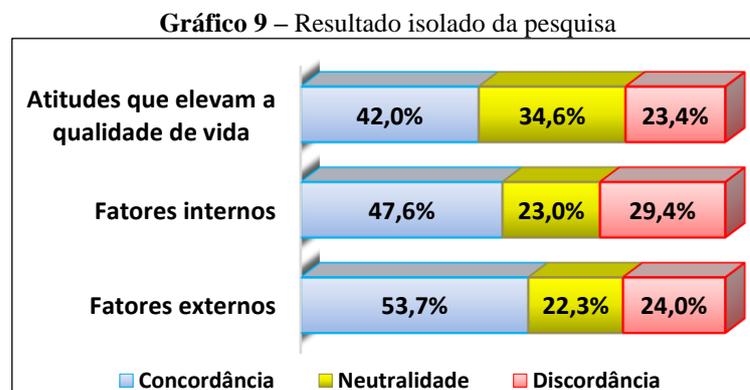


Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

Para Chiavenato (2004), as pessoas passam maior parte do seu tempo na organização, e a QVT pode contribuir para melhorias, tornando o local de trabalho mais saudável e motivador, o que proporciona aos colaboradores um ambiente mais atrativo. E não são apenas condições físicas que importam, mas as condições sociais e psicológicas são de extrema relevância.

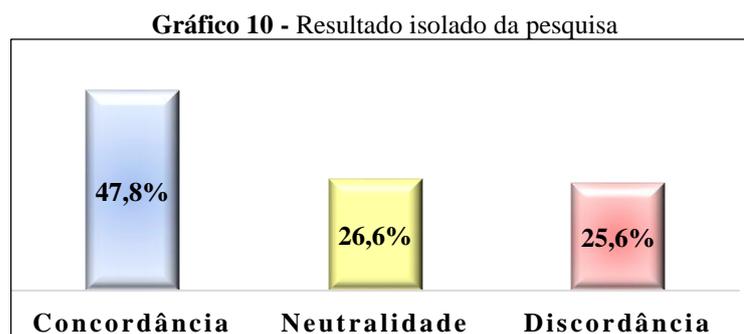
4.5 RESULTADO ISOLADO E AGRUPADO DA PESQUISA

Quanto aos resultados isolados, nas 3 dimensões utilizadas para analisar a percepção dos colaboradores da instituição financeira sobre o estresse ocupacional e sua influência na QVT, percebe-se no Gráfico 9 que nos fatores externos houve maioria em concordância de 53,7% quanto os fatores externos. Logo, não é um resultado satisfatório para a instituição, e para que seja melhorado é necessário que a empresa procure entender as necessidades dos seus colaboradores e desempenhe um papel mais eficiente. Quanto aos fatores internos e atitudes que elevam a qualidade de vida houve um percentual mais elevado de 47,6% e 42,0% respectivamente, logo não atingiu maioria. Assim, agência deve continuar investindo na QVT.



Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

O Gráfico 10, representa o resultado agrupado da pesquisa, que demonstra que houve um percentual mais elevado em concordância de 47,8%, mas que não atingiu maioria; 26,6% permaneceram neutros e 25,6% discordaram. Logo, os resultados da pesquisa de estresse ocupacional e sua influência na QVT foram satisfatórios; entretanto, esforços deverão ser envidados para aumentar o índice de concordância, para que haja melhoria na QVT dos funcionários na organização objeto deste estudo.



Fonte: Pesquisa direta, abril/2016.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do desenvolvimento deste trabalho, foi possível observar que o estresse provoca modificações em termos psicológicos, acarretando sentimentos de desgaste, angústia e exaustão. Verificou-se um alto nível de estresse ocupacional entre os funcionários da instituição financeira.

Quanto ao perfil dos respondentes observou-se que a maioria é do gênero feminino; ocupa o setor operacional; possui entre 21 e 30 anos; dispõe de ensino superior; e está trabalhando na empresa de 1 a 5 anos.

A partir das assertivas distribuídas em três dimensões analisadas, através da escala Likert, verificou-se que um percentual mais elevado concordou com as assertivas, seguido de neutralidade e discordância respectivamente.

Analisando-se os resultados isolados, os aspectos que menos impactaram a QVT, por ordem de importância, foram: atitudes que elevam a qualidade de vida, fatores internos e fatores externos.

O estudo de caso mostrou como o estresse ocupacional pode influenciar na QVT no ambiente de trabalho de uma instituição financeira. Mas, é possível ocorrer mudanças no ambiente organizacional com possibilidades de uma atividade com reconhecimento profissional, valorizando as competências, com carga horária compatível, salários mais justos, significando dizer que colaboradores atuando em locais que lhe tragam prazer, agregam valores produtivos tanto na vida pessoal como profissional.

Verificado os problemas, é necessário definir estratégias de gestão de estresse no trabalho com o objetivo de reduzir as consequências negativas, pois o mesmo implica em modificações tanto no setor organizacional como no desempenho do colaborador na sua vida pessoal e profissional.

Espera-se que este artigo contribua de forma significativa para todos que tenham interesse sobre o tema, em especial aos que fazem parte da instituição em estudo, bem como aos estudantes, professores, pesquisadores e empresários.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, B.; CORREIA, W.; CAMPOS, F. Uso da escala likert na análise de jogos. SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GAMES (SBGAMES), 10, 2011, [s.l.]. **Anais...** [s.l.], 2011. p. 1-5.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** – 3. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas: 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009

DIEGUEZ, Consuelo. Stress – A vida além do limite. **Exame**. São Paulo, n. 12. p.27-33. Junho 2004.

FERRARI, Juliana Spinelli. **Estresse ocupacional** - Brasil Escola. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/psicologia/stress-ocupacional.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

FORMAN, Adriene, M.S.; STONE, Neli. **Controle do estresse e doença coronariana**. Disponível em: <<http://saude.hsw.uol.com.br/controle-estresse-e-doenca-coronariana6.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

GONÇALVES, Aguinaldo; GUITIERREZ, Luiz Gustavo; VILARTA, Roberto. **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas: IPES Editorial, 2005.

GONSALVES, Elisa Maria. **Iniciação à pesquisa científica**. 2. ed. Campinas SP: Alínea, 2001.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projetos e relatório, publicações e trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas, 2007.

LAY, Maria Cristina Dias; REIS, Antônio Tarcísio da Luz. **Análise quantitativa na área de estudos ambiente** – comportamento. Porto Alegre, v. 5, n.2, Junho de 2005.

LEITE, Ana Paula Gouveia; GUEDES, Maria Dilma. **Implantação da ginástica laboral: estudo de caso na APAE** – JP/PB, Monografia (UEPB/CCSA/Curso de Administração) Campina Grande – PB, 2005.

LIMA, Deise Guadalupe de. **Ginastica laboral: metodologia de implantação de programas com abordagem ergonômica**. Jundiaí, SP: Editora Fontoura, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina – **Qualidade de vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial** – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, João Ricardo Gabriel de. **A prática da ginástica laboral**. Rio de Janeiro: Sprint, 2002.

PASCHOAL; Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Ergonomia, estresse e trabalho**. Validação da escala de estresse no trabalho. Brasília. v. 1, n 1, p. 45-52, 2004

ROGERS, Tim; GRAHAM, Fiona. **Combatendo o stress**. São Paulo: Market Books, 2001.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática**. 9. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2011.