

## ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE IJUÍ – RS<sup>1</sup>

Martina Horst<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Martina Horst<sup>2</sup>; Maira Fátima Pizolotto<sup>3</sup> <sup>1</sup> Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da UNIJUI <sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Graduação Administração da UNIJUI, martina.horst@hotmail.com <sup>3</sup> Professora Orientadora, Mestrado em Administração de Recursos Humanos e Organizações pelo PPGA/UFRGS, Curso de <sup>2</sup> HORST, Martina Acadêmica do Curso de Graduação Administração da UNIJUI PIZOLOTTO, Maira F. Professora Orientadora, Mestrado em Administração de Recursos Humanos e Organizações pelo PPGA/UFRGS, Curso de Administração

### Resumo:

O estresse pode ser caracterizado como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas. O trabalho ocupa um lugar relevante na vida das pessoas como na formação da identidade e na inserção social, no entanto, está cada vez mais complicado conciliar a vida familiar com a profissional. O presente estudo tem como objetivo identificar o nível de estresse vivenciado por bancários que atuam em instituições pública, estatal e privada do município de Ijuí, bem como, as estratégias de enfrentamento utilizadas. O presente estudo classificou-se como pesquisa de natureza aplicada, de abordagem qualitativa e quantitativa, quanto aos objetivos como exploratória e descritiva e quanto aos procedimentos técnicos foi pesquisa bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso. A coleta de dados foi realizada em três instituições bancárias do município de Ijuí-RS. A instituição pública possui 41 funcionários, sendo que 15 responderam o questionário, representando 36% do quadro funcional, já na instituição estatal, possui 56 funcionários, dos quais 18 responderam o questionário, representando 32% do quadro funcional. A instituição privada, conta com 13 funcionários, sendo que 11 destes entregaram os questionários, representando 85% do quadro funcional. O instrumento de coleta de dados era composto por 60 questões fechadas referentes à escala de estresse no trabalho (EET) e as estratégias de enfrentamento do estresse, ainda, o perfil dos participantes da pesquisa. Na análise dos dados coletados foram utilizados métodos quantitativos e qualitativos. A média de respostas apresentadas pelos participantes das instituições pública e estatal, indicam o nível de estresse ocupacional geral moderado. Na instituição privada os resultados informaram nível alto de estresse ocupacional geral de 2,44, alegando serem afetados muito/totalmente pelos estressores. Mais alarmante ainda, é quando avalia-se os valores individuais de estresse, no qual 90,9% dos trabalhadores bancários avaliados desta instituição demonstraram alto nível de estresse. O trabalho bancário agrega cobrança com metas difíceis de serem alcançadas para obtenção de um salário, pagamento justo pelo esforço, é o maior problema. Dentre as principais estratégias de enfrentamento da instituição pública estão realizar as refeições em horários regulares, rir, e viajar com a família. Na instituição



**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXI Seminário de Iniciação Científica

estatal, as principais estratégias utilizadas são rir, escutar música e dormir conforme a necessidade. Já na instituição privada as estratégias são rir, passear com familiares e investir em autoestima. A instituição que apresentou o maior nível de estresse ocupacional foi à instituição privada. Dessa forma, há uma grande necessidade de implementar nestas instituições, ações de gerenciamento do estresse ocupacional fundamentado na melhoria da saúde dos bancários.

**Palavras-Chaves:** Estresse ocupacional, Bancos, Instituições Pública, Privada e Estatal.

### Introdução

O presente estudo consiste no Trabalho de Conclusão de Curso, que foi com trabalhadores bancários de três agências, pública, estatal e privada, localizadas no município de Ijuí/RS. Segundo Malagaris (2000) e Lipp (2001), o estresse pode ser caracterizado como uma reação do organismo com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas e ocorre quando a pessoa se confronta com uma situação que a irrite, amedronte, excite ou mesmo que a faça feliz, ou seja, tudo aquilo que cause uma quebra da homeostase interna, que exige uma adaptação. O trabalho ocupa um lugar relevante na vida das pessoas como na formação da identidade e na inserção social, no entanto, está cada vez mais complicado conciliar a vida familiar com a profissional, inúmeros exemplos ilustram essa realidade, como os elevados índices de doenças causadas pelo estresse ocupacional ao qual os bancários estão submetidos no seu trabalho diário. O presente estudo tem como objetivo identificar o nível de estresse vivenciado por bancários que atuam em instituições pública, estatal e privada do município de Ijuí, bem como, as estratégias de enfrentamento utilizadas.

### Metodologia

O presente estudo classificou-se como pesquisa de natureza aplicada, de abordagem qualitativa e quantitativa, quanto aos objetivos como exploratória e descritiva e quanto aos procedimentos técnicos foi pesquisa bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso. A coleta de dados foi realizada em três instituições bancárias do município de Ijuí/RS. A instituição pública possui 41 funcionários, sendo que 15 responderam o questionário, representando 36% do quadro funcional, já na instituição estatal, possui 56 funcionários, dos quais 18 responderam o questionário, representando 32% do quadro funcional. A instituição privada, conta com 13 funcionários, sendo que 11 destes entregaram os questionários, representando 85% do quadro funcional. O instrumento de coleta de dados era composto por 60 questões fechadas referentes à escala de estresse no trabalho (EET) (SANTOS & PAZ, 2012) e as estratégias de enfrentamento do estresse (KIRCHHEIM, PIZZOLOTO, STUMM, 2007), ainda, o perfil dos participantes da pesquisa. Na análise dos dados coletados foram utilizados métodos quantitativos e qualitativos. As principais técnicas utilizadas na análise e interpretação dos dados foram a análise estatística descritiva simples.

### Resultados e Discussão





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXI Seminário de Iniciação Científica

A média de respostas apresentadas pelos participantes das instituições pública e estatal, indicam o nível de estresse ocupacional geral moderado, esse resultado indica que os trabalhadores bancários destas duas instituições, apresentaram um escore médio de 1,65 e 1,3 respectivamente para as instituições pública e estatal. Na instituição privada os resultados informaram nível alto de estresse ocupacional geral de 2,44, alegando serem afetados muito/totalmente pelos estressores em potencial apresentados. Mais alarmante ainda, é quando avalia-se os valores individuais de estresse, no qual 90,9% dos trabalhadores bancários avaliados desta instituição demonstraram alto nível de estresse. Com base na análise das questões da EET pode-se destacar que, no caso dos bancários, é senso comum que se trata de trabalho estressante. O trabalho bancário agrega cobrança com metas difíceis de serem alcançadas para obtenção de um salário, pagamento justo pelo esforço, é o maior problema. Metas cada vez mais arrojadas, sem perspectiva de alcançá-las, todo esse conjunto causa um desgaste muito grande, além da decepção de não conseguirem alcançar metas, para um ordenado justo. Dentre as principais estratégias de enfrentamento da instituição pública estão realizar as refeições em horários regulares, rir, e viajar com a família. Na instituição estatal, as principais estratégias utilizadas são rir, escutar música e dormir conforme a necessidade. Já na instituição privada as estratégias são rir, passear com familiares e investir em autoestima.

### Conclusão

A instituição com maior nível de estresse ocupacional foi à instituição privada. Ainda, em relação à instituição privada, obteve-se o alarmante índice de que mais de 90% dos trabalhadores desta instituição apresentaram um alto nível de estresse. Portanto, com base nesses resultados, ressalta-se o grave problema do estresse ocupacional vivenciado pelos trabalhadores bancários. Na análise das questões da EET, evidenciou-se os principais agentes estressores das instituições avaliadas. A insegurança no emprego, a demissão de pessoal constante, pressão por alta produção e a falta de reconhecimento dos trabalhadores bancários, foram um dos principais agentes encontrados. É importante lembrar que o trabalho é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Os trabalhadores que não conseguem equilibrar trabalho e vida pessoal dificilmente conseguem ser felizes. Dessa forma, há uma grande necessidade de implementar nestas instituições, ações de gerenciamento do estresse ocupacional fundamentado na melhoria da saúde dos bancários.

### Referências Bibliográficas

KIRCHHEIM, R.; STUMM, E.M.F.; PIZZOLOTTO, M. F. O estresse vivenciado por docentes de três Instituições de Ensino do município de Três Passos/RS. Relatório de Estágio Supervisionado em Administração II da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí. 2007.

LIPP, M.E.N. Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de riscos. 2. ed. Campinas, SP: Papirus; 2001.





**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXI Seminário de Iniciação Científica

MALAGRIS, L.E.N. Qualidade de vida e estresse. In: Cadernos de Psicologia da SBP, v. 1, n. 1, p. 19-26, 2000.

SANTOS, P.S.; PAZ, M. G.T. Construção e Validação de Escala de Estresse Organizacional. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Brasília. 2012.



Para uma VIDA de CONQUISTAS