

**UNIVERSIDADE COMUNITÁRIA DA REGIÃO DE CHAPECÓ  
VICE-REITORIA DE PESQUISA, EXTENSÃO E PÓS-GRADUAÇÃO  
GESTÃO DE PESSOAS**

**CRISTIANE MORSCHBACHER**

**ESTRESSE OCUPACIONAL E O PROGRAMA DE METAS EM UMA REDE DE  
COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SANTA CATARINA**

Orientador: Prof. Paulo Sergio Jordani, Mestre.

**CHAPECÓ/SC**

**2014**

# ESTRESSE OCUPACIONAL E O PROGRAMA DE METAS EM UMA REDE DE COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SANTA CATARINA<sup>1</sup>

Cristiane Morschbacher<sup>2</sup>

## RESUMO

As Cooperativas de Crédito estão passando por intensas e rápidas mudanças, exigindo dos seus colaboradores imediata adaptação e constante atualização referente suas atividades desenvolvidas. O objetivo desta pesquisa é avaliar o nível de estresse dos colaboradores de uma Cooperativa de Crédito de Santa Catarina, por meio da aplicação do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp, ISSL. A amostra pesquisada é constituída de 31 colaboradores, aonde se constatou que 65% não apresentam sintomas de estresse e 35% dos respondentes apresentaram sintomas relacionados ao estresse, sendo 07 (23%) do sexo feminino e 04 (13%) do sexo masculino. Considerando apenas os respondentes que apresentaram sintomas de estresse, observou-se que 100% encontram-se na fase de resistência. Após realização da revisão de literatura e a avaliação dos resultados obtidos na pesquisa pode-se concluir que o nível de estresse encontrado nas pessoas avaliadas é significativo e pode se elevar caso medidas de enfrentamento e redução de nível de estresse não sejam tomadas. A organização pode promover ações preventivas que revisam as condições e procedimentos de trabalho, implantação de programas de qualidade de vida voltados para a saúde integral e valorização da pessoa como colaborador.

**PALAVRAS CHAVES:** Cooperativas de Crédito, estresse, estresse ocupacional.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o estresse ocupacional tem sido uma área muito debatida no domínio da investigação científica, devido aos custos e efeitos ao nível individual e organizacional.

Dentro do ambiente de trabalho a questão se torna mais complicada. O estresse interfere nas relações humanas e na produtividade, pois compromete a saúde, que seja física ou psicológica do trabalhador.

Estresse é fruto de um processo adaptativo, uma cadeia de reações do ser vivo em resposta a um fator que exige, com intensidade e rapidez, modificações comportamentais para garantir sua integridade na interação com o ambiente. A percepção do sujeito, isto é, a

---

<sup>1</sup> Financiado pelo **Programa do Fundo de Apoio à Manutenção e ao Desenvolvimento da Educação Superior – FUMDES.**

<sup>2</sup> Aluna do Curso de Pós Graduação de Gestão de pessoas – Unochapecó.

interpretação dada, a uma dada situação é peça chave no desencadeamento deste processo. O estresse pode ser precipitado por estados emocionais negativos, assim como positivos. O objetivo final é sempre a adaptação ao meio (SARDÁ Jr; LEGAL: JABLONSKI Jr, 2004).

O estresse envolve um processo de percepção da situação, a tomada de decisão e a avaliação de seu desfecho. Não há uma resposta geral pronta para cada evento estressante, visto que vários fatores interferem neste cenário, desde as condições internas do sujeito, até a estimulação do ambiente externo e seu contexto sócio-histórico. Assim como também, o estresse não tem apenas um caráter negativo.

É cada vez mais comum os estudos sobre o estresse revelarem uma relação de grau considerável com a pressão pelos resultados estabelecidos no programa de metas nas organizações. Uma das possíveis consequências desta multiplicidade de exigências laborais é o surgimento da chamada Síndrome de *Burnout* que leva o nome do autor dos estudos sobre esgotamento psicológico em função do trabalho. Este problema é frequentemente entendido como um prolongamento do *stress* ocupacional crônico, onde o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação estão esgotados (Maslach&Schaufeli, 1993).

Uma Cooperativa de Crédito é uma associação de pessoas, que buscam através da ajuda mútua, sem fins lucrativos, uma melhor administração de seus recursos financeiros. O objetivo da Cooperativa de Crédito é prestar assistência creditícia e a prestação de serviços de natureza bancária a seus associados com condições mais favoráveis.

Hoje, as Cooperativas de Crédito possuem metas de trabalho idênticas aos grandes bancos comerciais o que nivela as condições de trabalho dos seus colaboradores aos bancários.

As Cooperativas vêm remodelando sua estrutura para se tornarem cada vez mais competitivos no mercado, criam uma gama de produtos e serviços, exigindo de seus colaboradores, além de seu desempenho nas suas atividades, o cumprimento de metas, o aprendizado constante sobre produtos e serviços lançados quase que diariamente, submetendo em muitas vezes com aumento da jornada de trabalho diária, o que produzem consequências no desenvolvimento de suas atividades.

No ambiente de trabalho, os colaboradores além das metas diárias de trabalho estão submetidos a diversos tipos de pressões, como ocorrência de assalto, aumento da carga de trabalho e mudanças constantes nas atividades desenvolvidas devido a inovações tecnológicas. Várias são as possibilidades de ocorrência de algum tipo de doença física e

mental, comprometendo assim suas atividades diárias de trabalho e também a vida pessoal e social do colaborador.

O avanço da tecnologia exige de todos os colaboradores esforço excepcional de adaptação, com alterações significativas na rotina de trabalho diário. Esse quadro de mudanças quase permanente reflete em cheio na saúde mental do colaborador, ocasionando em muitos casos, ansiedade, irritação, angústia, frustração, depressão e tantos outros agravos que podem evoluir para um quadro patológico das doenças psicossomáticas.

E por causa dessas mudanças que ocorrem de forma tão rápida, metas de trabalho diárias para vendas de produtos e serviços, em que em muitas vezes, o colaborador não consegue se atualizar tão rápido quanto o lançamento dos produtos, repercutindo assim em sua produtividade diária. Esse cenário tem contribuído e muito para o estresse ocupacional dos colaboradores das Cooperativas de Crédito.

Assim, o objetivo desta pesquisa consiste em analisar qual nível de estresse que os colaboradores de uma Cooperativa de Crédito de Santa Catarina frente ao programa de metas e as pressões do dia a dia.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 COOPERATIVAS DE CRÉDITO<sup>3</sup>

Cooperativa de Crédito é uma associação de pessoas, que buscam através da ajuda mútua, sem fins lucrativos, uma melhor administração de seus recursos financeiros. O objetivo da cooperativa de crédito é prestar assistência creditícia e a prestação de serviços de natureza bancária a seus associados com condições mais favoráveis.

Cooperativa de Crédito é uma instituição de crédito organizada sob forma de sociedade cooperativa, mantida pelos próprios cooperados, que exercem ao mesmo tempo o papel de donos e usuários. As cooperativas de crédito são eficientes para o fortalecimento da economia, a democratização do crédito e a desconcentração de renda.

Em uma Cooperativa todas as operações feitas pelos associados (empréstimos, aplicações, depósitos e outras) são revertidas em seu benefício através de preços justos. Os recursos aplicados na cooperativa ficam na própria comunidade, o que contribui para o desenvolvimento das localidades onde está inserida.

---

<sup>3</sup> Disponível em: <http://cooperativismodecredito.coop.br/>

Sendo integrada por no mínimo 20 pessoas, uma cooperativa é uma empresa de dupla natureza que contempla o lado econômico e o social de seus associados. O cooperado é ao mesmo tempo dono e usuário da cooperativa. Enquanto dono, ele vai administrar a empresa, e enquanto usuário ele utiliza os seus serviços.

## 2.2 ESTRESSE

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde em 1926 por Selye para designar um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes sofrendo as mais diversas patologias. Em 1936, Hans definiu a reação do estresse como uma síndrome geral de adaptação e em, 1974, ele redefiniu estresse como uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência (SEYLE, 1956).

### 2.2.1 Conceitos e definições de estresse

Nunca se falou tanto em estresse. O mundo de hoje é realmente estressante. A competição feroz entre as empresas, a globalização, os programas de qualidade, produtividade e tantos outros deixam o indivíduo estressado (MARINS, 2003).

Segundo Selye (1956, p.2),

a palavra *estresse* vem do inglês *stress*. Este termo foi usado inicialmente na física para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão e transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e o seu equilíbrio interno.

O estresse deve ser observado não só como uma reação do organismo, mas também como uma relação entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo seu bem-estar ou sobrevivência (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

### 2.2.2 O estresse com uma síndrome da adaptação geral

O termo estresse está associado a uma reação inespecífica do organismo frente a qualquer exigência. Quando um organismo é submetido a estímulos que ameacem a sua homeostase, ou seja, o seu equilíbrio, tende a reagir como um conjunto de respostas

específicas que constituem uma síndrome, desencadeada independentemente da natureza do estímulo, caracterizando o estresse. Estas reações em conjunto constituem o que Selye denominou de Síndrome da Adaptação Geral (SAG) que é dividida em três fases: alarme, resistência e exaustão (LIPP; MALAGRIS, 2001).

Primeira fase – alarme: reação do corpo a uma ameaça do meio. O alarme ouve-se e quase todos os órgãos do corpo estão prontos para “fugir ou lutar”. Em muitos casos esta fase é de curta duração (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Segunda fase – resistência: quando o fator estressante é mais persistente e resulta numa mudança fisiológica ou mental. A pessoa adapta-se ao estressor, e o sintoma usualmente desaparece (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Terceira fase – exaustão: ocorre quando os recursos físicos e psicológicos se esgotam. A exposição prolongada aos estressores pode sobrepor-se à capacidade adaptativa e terem como resultado manifestações físicas como a fadiga, doença, incapacidade e até a morte. Durante esta fase as consequências adversas do estresse tornam-se visíveis em termos de produtividade e bem estar físico e psicológico (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

## 2.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

Pode-se entender estresse associado ao trabalho como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associadas às experiências de trabalho, desencadeando o chamado estresse ocupacional (DEJOURS, 1987).

O estresse associado ao trabalho é definido como as situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador as suas necessidades de realização pessoal, profissional e a sua saúde física e mental. Assim acaba prejudicando a interação com o trabalho e com o ambiente de trabalho, à medida que esse ambiente contém demandas excessivas ou não contém recursos adequados para enfrentar tais situações (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

Neste sentido, o estresse ocupacional pode ser definido como um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão do trabalho, tendo como consequências, problemas na saúde física, mental e na satisfação do trabalho, afetando não só o individuo como as organizações (DEJOURS, 1987).

### **2.3.1 Os fatores que originam estresse ocupacional (causas)**

O estresse pode ter origem em fontes externas e internas: as fontes internas estão relacionadas com a maneira de ser do indivíduo, tipo de personalidade e seu modo típico de reagir à vida. Muitas vezes, não é o acontecimento em si que se torna estressante, mas a maneira como é interpretado pela pessoa. Os estressores externos podem estar relacionados com as exigências do dia-a-dia do indivíduo como os problemas de trabalho, familiares, sociais, morte ou doenças de um filho, perda de uma posição na empresa, não concessão de um objetivo de trabalho, perda de dinheiro ou dificuldades econômicas, notícias ameaçadoras, assaltos e violências das grandes cidades, entre outros. Muito frequentemente, o estresse ocorre em função dos diversos tipos de cargos, de ocupação que a pessoa exerce (LIPP, 2001).

Os trabalhadores experimentam estresse na medida certa para estimulá-los a responder criativa e energicamente a seus cargos. Infelizmente, altos níveis de estresse, gerados por condições organizacionais adversas e levam a muitos sintomas negativos (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

De acordo com o modelo exigência do cargo – controle do cargo, os funcionários experimentam os maiores níveis de estresse quando as exigências do cargo são altas, porém eles têm pouco controle sobre a atividade. Outro fator que contribui para o estresse do trabalho é a sobrecarga do papel. As exigências que recaem sobre os gerentes e profissionais são sempre altas quando as empresas objetivam aumentar a carga de trabalho e diminuir o número de funcionários ao mesmo tempo (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

O conflito de papéis é reconhecido como um fator de estresse no trabalho, e advêm de múltiplos papéis que um indivíduo possui (família, trabalho, lazer). Outro estressor relacionado ao papel é a ambiguidade do papel, uma condição no qual o profissional recebe informações confusas ou insuficientes sobre o que se espera da função (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

O trabalho emocional é mais um fator de estresse e exaustão, o peso de ter de modificar ou disfarçar emoções, ou pelo menos expressões faciais ao lidar com clientes (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

### **2.3.2 Efeito do estresse ocupacional (consequência)**

As consequências do estresse são de caráter fisiológico, psicológico ou comportamental, de curto e longo prazo, e dos fatores modificadores (FRANÇA; RODRIGUES *apud* BAKER; KARASEK, 2000).

**Fisiológicas:**

- de curto prazo: catecolaminas, cortisol, aumento da pressão arterial;
- de longo prazo: hipertensão, doenças cardíacas, ulcera e asma.

**Psicológicas (cognitivas e afetivas):**

- de curto prazo: ansiedade, insatisfação, doenças de psicogênica de massa;
- de longo prazo: depressão, *burnout*, distúrbios mentais.

**Comportamentais:**

- de curto prazo: no trabalho (absenteísmo, produtividade e participação);  
na comunidade (redução das amizades e da participação);  
na esfera pessoal (abuso do uso de álcool, fumo e drogas).
- de longo prazo: “desesperança aprendida”.

**Modificadores:**

- Individuais: estilo de vida e recursos pessoais.
- Suporte social: de natureza emocional, auto-estima, informacional.

2.3.2.1 Síndrome de *Burnout*

O termo *burnout* é definido, segundo um jargão inglês, como aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia. Metaforicamente é aquilo, ou aquele, que chegou ao seu limite, com grande prejuízo em seu desempenho físico ou mental. A síndrome de *burnout* é um processo iniciado com excessivos e prolongados níveis de estresse (tensão) no trabalho (TRIGO; TENG; HALLAK, 2007).

O *burnout* é uma síndrome caracterizada por três aspectos básicos: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal e profissional.

- Exaustão emocional: o profissional sente-se esgotado, com pouca energia para fazer frente ao seu trabalho, e a impressão que ele tem é de que não terá como recuperar essas energias. Estes profissionais costumam ficar pouco tolerantes, facilmente irritados, nervosos, amargos, no ambiente de trabalho e até mesmo com familiares e amigos (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

- Despersonalização: é o desenvolvimento do distanciamento emocional que se exacerba, como frieza, indiferença diante das necessidades dos outros, insensibilidade e postura desumanizada. Como resultado deste processo, o profissional perde a capacidade de identificação e empatia com as pessoas que o procuram em busca de ajuda e as trata não como seres humanos, mas como coisas, objetos (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).
- Redução da realização pessoal e profissional: diante de tal deterioração da qualidade da atividade, a realização pessoal e profissional ficam extremamente comprometidas. O *burnout* surge nas áreas em que as pessoas acreditam ser mais promissoras para suas realizações. No entanto, a sensação que muitos têm é de que estão “batendo a cabeça”, “dando murro em ponta de faca”, dia após dia, semana após semana, ano após ano, o que desenvolve intensos sentimentos de decepção e frustração. Como consequência, surge queda de auto-estima, que pode chegar à depressão (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

### 2.3.3 Gerenciamento do estresse

O estresse negativo é prejudicial tanto para a produtividade quanto para o bem estar do empregado. Como consequência, as empresas estão ativamente envolvidas na administração do estresse. As empresas podem ajudar seus empregados a evitar, administrar ou reduzir fornecendo apoio emocional, um programa de bem estar e adequação e criar oportunidades para um descanso no trabalho (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

As técnicas individuais de gerenciamento do estresse podem ser dividido em três categorias: controle, gerenciamento dos sintomas e escape (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

- Controle: inclui a obtenção de apoio emocional correto. Receber apoio social, encorajamento, compreensão e amizade de outras pessoas é uma estratégia chave para lidar com o estresse do trabalho e pessoal (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).
- Gerenciamento de sintomas: a pratica de exercícios físicos apropriados é um excelente ponto de partida para gerenciamento de sintomas. Os exercícios ajudam a dissipar a tensão e ajuda o corpo a se livrar de futuros problemas relacionados ao estresse. Outra técnica de gerenciamento é a resposta de relaxamento, um método para aprender a relaxar por si mesmo. Esta técnica desacelera tanto fisiológica quanto emocionalmente, ao mesmo tempo em que reduz efeitos adversos ao estresse (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

- Escape: o método de fuga são ações e reavaliações de circunstâncias que permitem ao indivíduo estressado escapar do estressor. Outra técnica de escape é o bloqueio mental de um pensamento estressante, mas ele pode não funcionar por um tempo muito longo (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

## 2.4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para França (1997 apud VASCONCELLOS, 2001, p.80),

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto das ações de uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Segundo Rodrigues (2014), para que possa haver mudanças referentes a qualidade de vida no trabalho, têm que estar garantidas as seguintes condições:

- reconhecimento da necessidade de mudança – sem haver uma vontade expressa de mudar, tendo em conta a obtenção de uma melhoria das condições de trabalho, tal não é possível;
- cooperação nas relações profissionais inter-hierárquicas – a informação, bem essencial de qualquer organização, deve circular nos vários níveis quer horizontal, quer verticalmente;
- implicação dos trabalhadores no processo de melhoria contínua – a empresa passa a ser vista como um bem comum – e não uma entidade abstrata – suscita uma maior identificação e participação ativa no seu seio.
- permanente controle dos resultados – não basta elaborar um diagnóstico e fazer uma proposta de melhorias, há que testá-las continuamente, e adaptá-las sempre que for necessário, tendo em conta as alterações de equipamentos, de instalações, da organização do trabalho, do ambiente de trabalho.

Baseado nesses referenciais teóricos considera-se o conceito de qualidade de vida como a condição biopsicossocial de bem estar, relativa a experiências humanas objetivas e subjetivas e consideradas dentro das particularidades individuais e sociais de cada situação.

### **3 PROCEDIMENTO METODOLOGICO**

Participaram da pesquisa 31 colaboradores de três Unidades de Atendimento de uma Cooperativa de Crédito da cidade de Chapecó, SC.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e levantamento de dados. Para a análise adotam-se as abordagens qualitativa e quantitativa. Para atingir os propósitos desta pesquisa foi aplicado o inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL) e também um questionário Sociodemográfico, desenvolvido pelo pesquisador, para caracterização dos participantes, composto por: sexo; idade; escolaridade e tempo de empresa.

O ISSL foi validado em 1994 por Lipp e Guevara e tem sido utilizado em pesquisas e trabalhos clínicos na área do stress. Permite realizar diagnóstico preciso de stress, determinar em que fase a pessoa se encontra e se este stress manifesta-se mais por meio de sintomas na área física ou psicológica. (LIPP, 2000)

O ISSL (LIPP, 2000) é composto em três partes que se referem a quatro fases do stress (fase de alerta; fase de resistência, fase de quase-exaustão e fase de exaustão). Na primeira parte, composto por 12 sintomas físicos e 03 psicológicos, o respondente assinala os sintomas físicos e psicológicos que tenha experimentado nas ultimas 24 horas. Na segunda parte, composto por 10 sintomas físicos e 05 psicológicos, o respondente assinala os sintomas que tenha experimentado na última semana. Na terceira parte, composto por 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, o respondente assinala os sintomas experimentados no último mês. No total o ISSL inclui 37 itens de natureza somática e 19 de psicológica, sendo muitas vezes, sintomas repetidos, diferindo somente a intensidade e seriedade.

### **4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS**

Participaram da pesquisa 31 respondentes e com relação ao questionário Sociodemográfico, desenvolvido para caracterização dos participantes, composto por: sexo; idade; escolaridade e tempo de empresa, obteve-se os seguintes dados:



Gráfico 01: Qual seu sexo?

Fonte: Pesquisa aplicada aos Colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

Observando o gráfico acima se percebe que 45% dos colaboradores são do sexo masculino e 55% do sexo feminino.

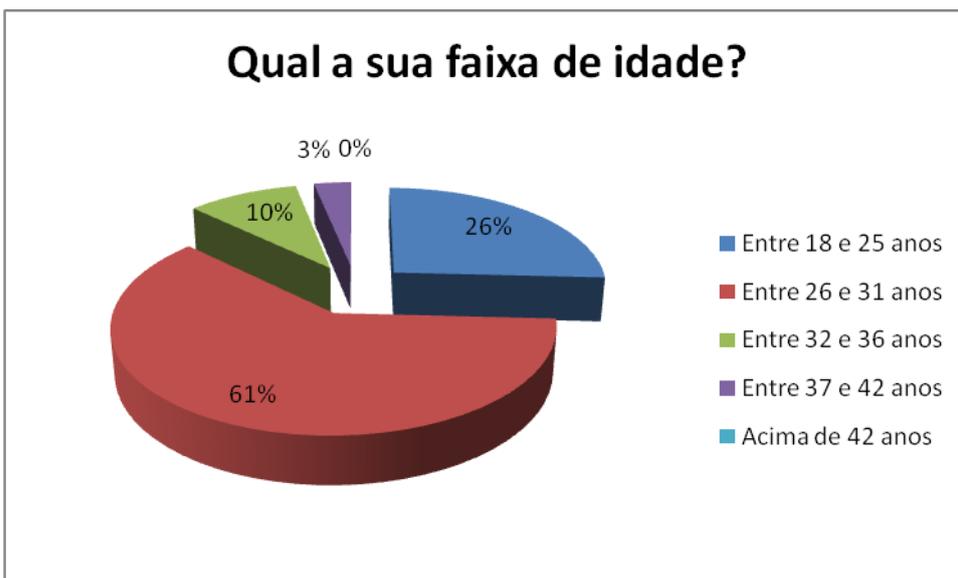


Gráfico 02: Qual a sua faixa de idade?

Fonte: Pesquisa aplicada aos Colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

Observando o gráfico se percebe 26% dos colaboradores possuem entre 18 e 25 anos; 61% dos colaboradores possuem entre 26 e 31 anos e 3% dos colaboradores possuem entre 37 e 42 anos.

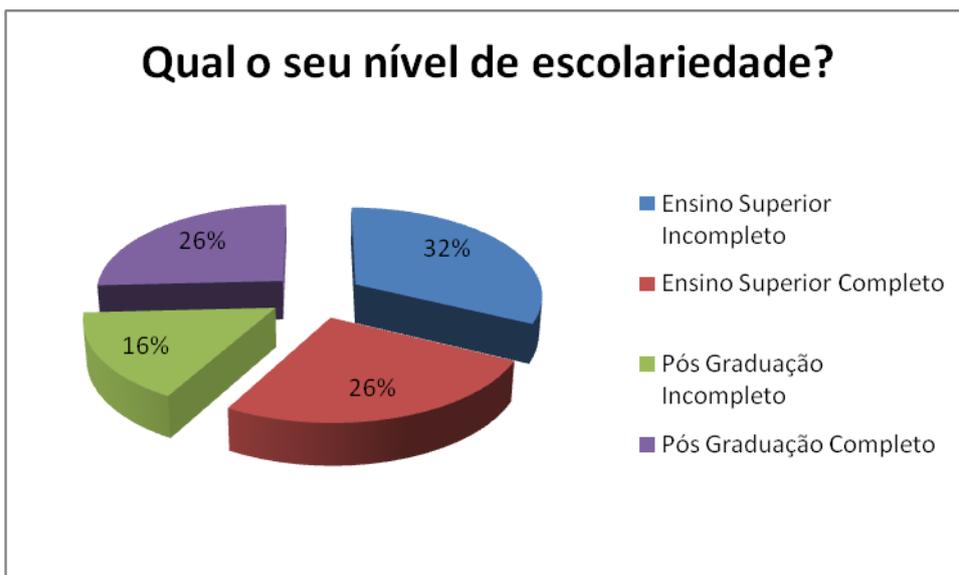


Gráfico 03: Qual o seu nível de escolaridade?  
 Fonte: Pesquisa aplicada aos Colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

No gráfico acima se pode identificar com relação a escolaridade que 32% dos colaboradores possuem superior incompleto; 26% dos colaboradores possuem superior completo; 16% dos colaboradores possuem pós Graduação incompleta e 26% dos colaboradores possuem Pós graduação Completa.



Gráfico 04: Quanto tempo você tem de empresa?  
 Fonte: Pesquisa aplicada aos Colaboradores de uma Cooperativa de Crédito.

Observa-se no gráfico que 29% dos colaboradores possuem entre 01 dia a 01 ano; 26% possuem entre 01 ano e 03 anos de empresa; 19% possuem entre 03 anos e 05 anos de empresa; 03% possuem entre 05 anos e 07 anos de empresa e 23% possuem acima de 07 anos de empresa.

Realizou-se a análise dos dados coletados por meio do inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL) com o objetivo de quantificar quantos respondentes apresentavam sintomas de stress e que fase se encontravam. Dos 31 respondentes, verificou-se que 65% não apresentam sintomas de stress e 35% dos respondentes apresentaram sintomas relacionados ao stress, sendo 07 (23%) do sexo feminino e 04 (13%) do sexo masculino.

Considerando apenas os respondentes que apresentaram sintomas de estresse, observou-se que 100% encontram-se na fase de resistência. Segundo Lipp (2000) na fase de resistência as reações são opostas aquelas que surgem na primeira fase e muitos destes sintomas iniciais desaparecem dando lugar a uma sensação de desgaste e cansaço. Embora apresentando desgaste e outros sintomas, mas ela ainda consegue trabalhar na sociedade até certo ponto.

E ainda, esta fase de resistência é quando o fator estressante é mais persistente e resulta numa mudança fisiológica ou mental. A pessoa adapta-se ao estressor, e o sintoma usualmente desaparece (FRANÇA; RODRIGUES, 2002).

A distribuição dos sintomas para cada sexo apontou que no caso do sexo masculino 75% dos sintomas são físicos e 25% dos sintomas são psicológicos. Os sintomas físicos mais citados foram problemas com a memória, sensação de desgaste físico, mudança de apetite, aparecimento de problemas de pele e cansaço constante. Para o sexo feminino 29% dos sintomas são físicos e 71% dos sintomas são psicológicos. Os sintomas psicológicos mais citados foram sensibilidade emotiva excessiva, dúvidas quanto a si próprio, irritabilidade excessiva e pensar constantemente em um só assunto. Neste sentido, o sexo masculino em fase de resistência tende a apresentar mais sintomas físicos, enquanto que o sexo feminino apresenta mais sintomas psicológicos.

Nesta pesquisa percebe-se que já se possui um grupo significativo de colaboradores (35%) que apresentam sintomas relacionados ao estresse e encontram-se na fase de resistência. Estas pessoas estão automaticamente tentando lidar com seus estressores. Se os fatores estressantes persistirem com frequência ou intensidade, há uma quebra na resistência da pessoa e ela passa para a próxima fase de quase-exaustão. Nesta nova fase inicia o processo de adoecimento e os órgãos mais vulneráveis passam a apresentar sinais de deterioração.

Com base nestas informações levantadas nesta pesquisa a organização pode identificar os sintomas que seus colaboradores apresentaram e buscar reduzir este número de pessoas que apresentam os sintomas relacionados ao estresse. Neste contexto, o estresse trás muitas perdas

para a organização como: absenteísmo, rotatividade, despesas médicas e principalmente diminuição no desempenho do empregado. Para que o estresse não se torne um problema para a organização e para as pessoas, existem vários métodos que ajudam a controlá-lo.

Segundo Lipp (2000) o objetivo destes métodos são na sua maioria reduzir as tensões físicas e mentais, através de uma alimentação balanceada, exercícios de relaxamento, exercícios físicos e controle emocional.

Outra forma que as organizações possuem de controlar o estresse é aplicar o programa de Qualidade de vida que visa humanizar a organização, estimular a responsabilidade em relação ao cargo, melhorar o desempenho, buscar por tarefas adequadas e busca constante por desenvolvimento profissional e pessoal.

Para Lipp (2000) qualidade de vida é viver o que é bom e compensador em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e saúde. Para que uma pessoa seja considerada com boa qualidade de vida é necessário que ela tenha sucesso em todos estes quadrantes. O viver bem se refere a ter uma vida equilibrada em todas as áreas e uma das maneiras de se conseguir uma boa qualidade de vida é através do controle adequado do estresse emocional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço da tecnologia nas Cooperativas de Crédito exige de todos os colaboradores esforço excepcional de adaptação, com alterações significativas na rotina de trabalho diário. Esse quadro de mudanças quase permanente reflete em cheio na saúde física e mental do colaborador. E por causa dessas mudanças que ocorrem de forma tão rápida, metas de trabalho diárias para vendas de produtos e serviços e a pressão do dia a dia contribuem e muito para o estresse ocupacional dos colaboradores das Cooperativas de Crédito.

Para atingir os propósitos desta pesquisa foi aplicado o inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), que permite realizar diagnóstico preciso de estresse, determinar em que fase a pessoa se encontra e se este estresse manifesta-se mais por meio de sintomas na área física ou psicológica. Este inventário foi aplicado para 31 colaboradores de três Unidades de Atendimento de uma Cooperativa de Crédito da cidade de Chapecó, SC.

Após realização da revisão de literatura e a avaliação dos resultados obtidos na pesquisa pode-se concluir que o nível de estresse encontrado nas pessoas avaliadas é significativo e pode se elevar caso medidas de enfrentamento e redução de nível de estresse

não sejam tomadas. O estresse ocupacional pode ser desenvolvido pelas pressões e pela intensidade das mudanças aceleradas e contínuas que ocorrem.

A organização pode promover ações preventivas para ajudar seus colaboradores, evitando assim perdas com absenteísmo, rotatividade, despesas médicas e diminuição no desempenho do empregado. Ações que revisam as condições e procedimentos de trabalho, implantação de programas de qualidade de vida voltados para a saúde integral e valorização da pessoa como colaborador. Ao perceber que a organização onde trabalha se importa e consegue identificar as dificuldades vivenciadas, pode levar o profissional a refletir e acreditar que a empresa é um lugar seguro, e que ele é valorizado não só pelo que produz, mas, sobretudo pelo ser humano que é em sua totalidade.

## **REFERÊNCIAS**

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**. São Paulo: Oboré/Cortez, 1987.

FRANÇA, Ana C. L; RODRIGUES, Avelino L. **Stress e Trabalho: Uma abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2002.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LIPP, M; MALAGRIS L. N. **O Stress Emocional e seu Tratamento**. In RANGE, B. (Org). *Psicoterapias Cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria*. São Paulo: Artes Medicas. 2001.

MARINS, Luiz. **Livre-se dos “Corvos”**. São Paulo: Harbra, 2003.

RODRIGUES, Vinicius Marcus. **Qualidade de vida no Trabalho**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

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

SELYE, Hans. **Stress, a tensão da vida**. Edição original publicada por McGraw – Hill Book Company, Inc. 1956.

TRIGO, Telma R; TENG, Chei T; HALLAK, Jaime E C. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. Trigo, T.R. et al. / Rev. Psiq. Clín 34 (5); p. 223-233, 2007.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho**: origem, evolução e perspectivas. (artigo). Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, n.º 1, janeiro/março, 2001.