

## **Estresse ocupacional no exercício da operação de crédito: o caso de uma instituição financeira multinacional atuante em Santa Catarina - Brasil**

Ana Célia Bohn (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, IF-SC)

[anaceliabido@gmail.com](mailto:anaceliabido@gmail.com)

Washington Luiz da Silva Martins (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, IF-SC) [w.martins@ifsc.edu.br](mailto:w.martins@ifsc.edu.br)

Daiane Aparecida de Melo Heinzen (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, IF-SC) [dheinzen@ifsc.edu.br](mailto:dheinzen@ifsc.edu.br)

Miriam Hennig (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, IF-SC)

[miriam.hennig@ifsc.edu.br](mailto:miriam.hennig@ifsc.edu.br)

Marlon Vito Fontanive (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, IF-SC)

[marlonfonta@gmail.com](mailto:marlonfonta@gmail.com)

### **Resumo:**

O presente artigo retrata os resultados da pesquisa qualitativa realizada em uma organização financeira, voltada para o segmento financiamentos de veículos. A filial estudada localiza-se no estado de Santa Catarina, cidade de Chapecó, no período de janeiro a maio de 2010. O estresse é o conjunto de reações do organismo a qualquer agressão de ordem física ou psíquica. O trabalho nos dias de hoje, é o principal responsável pelo estresse, conhecido como estresse ocupacional. Por isso, tornou-se viável a aplicabilidade desta pesquisa junto aos colaboradores da Instituição Financeira que operacionaliza crédito direto ao consumidor. O método de pesquisa teve um delineamento a ênfase qualitativa interpretativa e, as sete entrevistas realizadas, foram semi-estruturadas seguindo um roteiro de informações para dar conta dos objetivos estabelecidos. As análises ocorreram a cerca do que os colaboradores entendem por estresse ocupacional, a verificação dos sintomas de estresse organizacional, de cunho psicológico e físico e a identificação dos agentes estressores no desempenho da operação de crédito. No estudo realizado, referente à operação de crédito percebeu-se que o estresse experimentado pelos profissionais da área é notável, mas positivo (*eustress*), pois os estimula à ação.

**Palavras chave:** estresse ocupacional, trabalho, qualidade de vida.

## **Occupational stress in the course of the credit: the case of a multinational financial institution active in Santa Catarina – Brazil**

### **Abstract**

This article presents the results of qualitative research conducted in a financial organization, focused on the vehicle financing segment. Affiliate studied is located in the state of Santa Catarina, a city of Chapecó in the period from January to May 2010. Stress is the set of bodily reactions to any attack by physical or psychic. The work these days, is primarily responsible for stress, known as occupational stress. So it became possible applicability of this research with employees of the Financial Institution that operationalizes consumer credit. The research method was a qualitative interpretative delineation emphasis, and the seven interviews were semi-structured following an information guide for realizing the goals set. The analysis occurred about what the employees understand occupational stress, the verification of stress symptoms organizational, psychological and physical stressors and identification of the performance of the credit transaction. In this study, regarding the credit transaction realized that the stress experienced by professionals is remarkable, but positive (*eustress*), as the spur to action.

**Key-words:** occupational stress, work, quality of life.

## 1. Introdução

Estresse virou uma palavra comum, ouvida em todos os segmentos da força de trabalho. Em detrimento a uma era voltada para a informação, em que a tecnologia dominou o planeta, superada pela era do conhecimento e agora entendida como “aprendência”, muito se exige do ser humano para suportar as inúmeras mudanças que cada ser, no exercício de sua profissão, na vida social e pessoal sofre para adaptar-se ao contexto em que está inserido.

O estresse é a atitude biológica necessária para a adaptação do organismo a uma nova situação. Na medicina entende-se o estresse como uma ocorrência fisiológica global, tanto do ponto de vista físico quanto do ponto de vista emocional.

As primeiras pesquisas médicas sobre o estresse estudaram toda uma constelação de alterações orgânicas produzidas no organismo diante de uma situação de agressão.

O ser humano é adaptável, molda-se de acordo com o seu habitat. Porém, nunca foi tão instigado pela pressão à ação, como na atualidade. Com isso, o alto índice de estresse em que é exposto acaba por desenvolver patologias de ordem fisiológico-orgânica e psicológico-mental.

Estresse é o conjunto de reações do organismo a qualquer agressão de ordem física, psíquica, infecciosa e outras - e também designa a agressão em si. Costuma ocorrer quando o organismo é exigido além de sua capacidade normal e afeta as pessoas, suas famílias, a sociedade e até empresas, que podem sofrer ‘estresse organizacional’ (HINDLE, 1999, p. 6).

No entendimento da contextualização do mundo do trabalho, tornou-se viável aplicar esta pesquisa em uma das áreas mais afetadas pelo estresse, a área bancária.

Todos os trabalhos são potencialmente estressantes, apesar das enormes diferenças existentes entre eles. Tamayo (2004, p. 79), explica que:

Quando se observa a natureza das funções exercidas pelo trabalhador, há algumas que parecem ser extremamente monótonas, outras altamente estimulantes e outras que exigem grande atenção e dedicação da parte do trabalhador. [...] Não é possível afirmar a priori o nível de estresse gerado por um determinado trabalho, porque ele depende da interação entre a tarefa, as condições de execução e o trabalhador.

O estudo do estresse no trabalho é relativamente recente quando comparado a outras áreas de pesquisa científica organizacional. Ainda para Tamayo (2004), o seu estudo sistemático começou somente nos anos de 1960, por iniciativa de uma equipe da Universidade de Michigan.

Porém não se pode considerar que todo o estresse é nocivo a saúde física ou mental de um ser humano, já que, serve de estímulo à ação, movendo cada ser para sua batalha diária.

De acordo com Rossi, Perrewé e Sauter (2005, p. 169),

Estresse consiste em um padrão de reações da ‘idade da pedra’ que preparam o organismo humano para a luta ou fuga, ou seja, para a atividade física, em resposta a estressores, ou seja, demandas e influências que sobrecarregam a capacidade adaptativa do organismo.

No desenvolvimento do referido trabalho se abordara o que vem a ser o estresse, como se manifesta no ser humano, como pode ser reconhecido e quais as medidas que deve ser adotadas para o controle e a prevenção deste que pode ser consideradas uma das epidemias ou doenças da atualidade.

O foco deste trabalho está voltado para o estresse ocupacional, experimentado pelos colaboradores da referida Instituição Financeira, no exercício da função: “operador de

crédito”.

O presente estudo tratara de forma específica o que cada operador de crédito sente a respeito do desempenho de suas tarefas cotidianas, ou seja, o indivíduo no contexto profissional. Deve-se salientar que o estresse ocupacional difere-se da sensação de estresse natural, sentida por qualquer ser humano em situações adversas, porque nem sempre o estresse é ruim.

Segundo Rossi (2005), o estresse ocupacional já é assunto de interesse de pesquisadores do público em geral, devido ao impacto sobre a saúde dos empregados; o desprendimento financeiro que representa para as empresas e ainda o que o estresse impacta na redução da eficácia dos funcionários.

O estresse ocupacional indica ao trabalhador a sua inabilidade ou incapacidade no desempenho de suas atividades, desta forma, o desconforto e mal-estar são originados. (VIEIRA, 2005).

O operador de crédito é um profissional diferenciado de qualquer outra função na área bancária, já que a operação de crédito caracteriza-se por fluidez e não solidez. Ou seja, ele não necessita de estrutura física, com balcão para atendimento ao cliente; computadores e mesas; aparelhos telefônicos fixos e de fax; arquivos e almoxarifados ao seu dispor. O operador tem por companhia um trabalho em fluxos, aonde, o seu veículo é muito mais do que simplesmente um meio de locomoção, para ser o almoxarifado, o arquivo e o acesso que lhe permite chegar até seu cliente, de uma loja até a outra, para o pronto atendimento, bem como, um celular e um note book.

Torna-se claro então que, devido a este diferencial de execução de tarefas diárias, a incidência do estresse é maior do que com um bancário convencional, pois ele experimenta constantemente o trânsito, muita vezes em horários de pico, e, concomitantemente, falando ao celular, correndo o risco de ser multado ou até mesmo de um acidente. Aí vem ainda a pressão pelo tempo, pois que todos os processos da área bancária são monitorados por horários. O lojista quer uma resposta rápida ao crédito solicitado, pois o cliente dele está na loja aguardando a aprovação. O seu Gestor lhe cobra resultados e respostas de relatórios diários, que lhe são enviados por e-mail. E, após este dinamismo de desempenho de tarefas cotidianas, ainda tem que lhe sobrar tempo para formalizar os processos do dia e efetuar um atendimento de qualidade para não correr o risco de sucumbir pela concorrência que, nesta área é acirrada.

O operador tem uma característica sua, particular, não há receita de bolo, ou normativa que fale, trabalhe desta forma ou daquela outra. O operador encontra dentro de si a sua própria motivação, buscando o equilíbrio entre o estímulo à ação e os distúrbios possivelmente ocasionados pelo excesso de estresse.

Para Moscovici (2002, p. 145), “as pessoas diferem na maneira de perceber, pensar, sentir e agir. As diferenças individuais são, portanto, inevitáveis com suas conseqüentes influências na dinâmica interpessoal”. Esse conceito retrata justamente a característica individual do operador, que exposto ao mesmo conteúdo de tarefas, reage cada um a sua maneira.

A partir do exposto formulou-se o seguinte objetivo: identificar os fatores estressantes que interferem no desempenho dos Operadores de Crédito de uma Instituição Financeira Multinacional operante no país, com dados de amostra qualitativa na filial Chapecó-SC.

## 2. Pressupostos teóricos

Diversos aspectos verificados em empregos aumentam o nível de estresse entre os

trabalhadores, incluindo, para Straub (2005), os seguintes:

- Ambigüidade ou conflito de papéis: ocorre quando os trabalhadores não têm certeza do seu trabalho ou dos padrões utilizados para avaliar seu desempenho, bem como informações divergentes, mensagens confusas por parte dos superiores;
- Turnos de revezamento: devido à mudança constante de equipes de trabalho, que trabalham em horários diferenciados. Os turneiros enfrentam perturbações na vida familiar e doméstica, além de alterar seus ritmos biológicos.
- Perda do emprego: ocorre quando há a redução do quadro de pessoal, fusão de empresas e falências, ocasionando sérios danos para a saúde e a integridade dos trabalhadores;
- Assédio Sexual: fator preponderante para as trabalhadoras do sexo feminino, tornando seus empregos estressantes.

Já para Spector (2002), além dos aspectos citados por Straub, enfatiza a carga de trabalho, subdividida em qualitativa que se refere ao grau de dificuldade para o desempenho das tarefas exigidas e a quantitativa que se refere à quantidade demasiada de tarefas diárias; o controle, relativo a tomada de decisão que o trabalhador detém sobre seu trabalho; ritmo determinado pela máquinas, quando uma máquina define o momento que o funcionário deve agir, ex: fábricas; demandas, que dizem a complexa interação entre as demandas e o controle do funcionário.

As situações estressantes podem ser causadas por todos os estímulos do ambiente de trabalho que assumam características adversas ou de punição, na dependência de sua intensidade, frequência e qualidade.

O estresse está vinculado também a fatores saudáveis, pois até certo nível ele é totalmente aceitável e está atrelado a automotivação, predispõe comportamentos e antepõem atitudes importantes e decisivas para a vida das pessoas e das empresas.

Além de fatores como as relações interpessoais saudáveis, a comunicação adequada, que contribuem para dirimir o estresse no trabalho e nesta profissão, há outro fator relevante, que caminha ao lado do estresse: motivação. Segundo Chiavenato (1997, p. 179) “a motivação está contida dentro das próprias pessoas e pode ser amplamente influenciada por fontes externas ao indivíduo ou pelo seu próprio trabalho na empresa”. A motivação alavanca a satisfação pelo trabalho, e, quando isso ocorre, diminui o risco de estresse.

Segundo Cooper et al. (1988), existem seis grandes grupos de agentes estressores no ambiente de trabalho: fatores intrínsecos ao trabalho, papel do indivíduo na organização, relacionamento interpessoal, carreira e realização, estrutura e clima da organização e a interface casa/trabalho.

Em qualquer estágio da vida, o estresse pode afetar o desempenho de um profissional, ainda mais, em profissões como esta estudada. Segundo Cohen e Fink (2003, p. 189) é possível identificar sinais de que as pessoas estão tão estressadas que seu desempenho é prejudicado. Torna-se importante aprender a reconhecê-los em si e nos outros, especialmente quando se é responsável pelo desempenho de uma equipe.

Para Rossi, Perrewé e Sauter (2005, p. 11), “as organizações começaram a ser dar conta que o stress relacionado ao trabalho é um fator que contribui para o desenvolvimento de distúrbios funcionais, problemas psicossomáticos e doenças degenerativas”.

A utilização da palavra estresse refere-se geralmente ao estado psicológico gerado por uma pessoa em relação a sua adaptação às exigências que lhe são impostas. O estresse ocupacional

indica ao trabalhador a sua inabilidade ou incapacidade no desempenho de suas atividades, desta forma, o desconforto e mal-estar são originados (VIEIRA, 2005).

Pode-se definir o estresse ocupacional como uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e circunstâncias, sendo estes fatores considerados por algumas pessoas como ameaças que põe em perigo seu bem estar.

Para a época, já era uma excelente observação, e só veio a ser comprovada cada vez mais com intensidade e o conceito da época deixada por Von Dusch (apud Rossi, Perrewé e Sauter, 2005, p. 20) sobre o indivíduo propenso a problemas coronarianos ser “um homem sagaz e ambicioso, cujos motores funcionam em velocidade máxima”, se confirmam exatamente para a fonte deste estudo, o operador de crédito.

Na operação de crédito, tema em questão, os agentes estressores ou fatores que influenciam no desempenho de cada operador norteia-se em quatro âmbitos principais, que de acordo com a literatura são:

**Estresse físico:** Suas principais causas: sono e repouso insuficientes; deficiência nutricional; uso de fármacos e drogas sociais; traumatismo físico; exercícios inadequados; respiração torácica; postura defeituosa; ingestão insuficiente de H<sub>2</sub>O; hipersensibilidade.

**Estresse ambiental:** calor ou frio; luz solar; ruídos; defensivos agrícolas; fontes de água contaminada; toxidades de metais pesados.

**Estresse psicológico:** preocupação com o presente ou com o futuro; medos e fobias; traumas passados; baixa auto-estima; vício ao trabalho; falta de controle do tempo; falta de organização; Compulsões: seja perfeito, seja forte, seja esforçado, seja apressado, agrade sempre.

**Estresse psicossocial:** relativo ao indivíduo e seu trabalho, quando há discrepância de valores entre a cultura organizacional e o trabalhador (MASCI, 2001).

As reações individuais diante de situações de estresse podem mudar consideravelmente, e algumas dessas reações não são desejadas. A reação não desejada mais freqüente é a ansiedade. A ansiedade é um modo de responder ao estresse e é uma reação perante uma ameaça real ou imaginária, ou diante de um sentimento generalizado de intranqüilidade.

Além das situações realmente perigosas, os motivos de profunda dor são causas de estresse. Outras situações geradoras de estresse podem ser: alimentação não equilibrada consome de entorpecentes (cocaína), síndrome de hiperventilação, medicamentos (para os resfriados) e hipertireoidismo.

Ryan (2006, p. 35) afirma:

Não consegui achar nenhuma pesquisa sobre os efeitos da impaciência, sobretudo o estresse e a raiva. Elas demonstram que pessoas zangadas são uma vez e meia mais propensas a ter câncer, e entre quatro e cinco vezes mais sujeitas a sofrer de problemas cardíacos. Os efeitos biológicos da raiva e do estresse incluem batimento cardíaco mais acelerado, aumento da pressão sanguínea e maior acidez estomacal.

A adrenalina descarregada pelo estímulo do organismo age diretamente no aparelho respiratório e circulatório. No aparelho respiratório os brônquios se dilatam e aumenta os movimentos respiratórios para haver uma maior absorção de oxigênio. No aparelho circulatório há um aumento dos batimentos cardíacos e a contração dos vasos sanguíneos periféricos, ocorre para que o cérebro e os músculos recebam maiores quantidades de oxigênio (MASCI, 2001).

Quando a causa do estresse é psicológica, é conveniente que a pessoa procure ajuda



profissional. Podem ser usadas técnicas de relaxamento para reduzir a tensão muscular e desenvolver uma série de exercícios que inclua, quando for possível, atividade aeróbica. Existe um amplo leque de medicamentos para combater a ansiedade; que o médico pode prescrever para controlar determinadas situações.

Os estressores psicossociais são percebidos quando o indivíduo não vê que seu esforço é socialmente significativo, ferindo a dignidade humana, por meio de um ritmo de trabalho intenso, mecânico e burocrático. Consequentemente, sua auto-estima é diminuída, perde a noção do processo de produção como um todo, tem o ritmo de trabalho fora do seu controle, perde o poder de decisão (MELLO, 1992).

Ainda para Mello (1992), frente a estressores psicossociais, notadamente quando suas necessidades não estão sendo satisfeitas, o indivíduo tende a reagir, ajustando-se de duas maneiras: ajuste ativo e ajuste passivo. O ajuste ativo ocorre quando o indivíduo expressa o seu desejo de mudança na estrutura a que está inserido; afasta-se ou solicita transferência do serviço voluntariamente e; tem participação em movimentos trabalhistas. Já o ajuste passivo conduz à alienação; o indivíduo passa a depreciar o trabalho e senti-lo como um peso e não como fonte de satisfação. O objetivo torna-se apenas a remuneração de condições físicas e higiênicas; o trabalho passa a ser sentido como desinteressante e não envolvente; absenteísmo e; maior predisposição à doenças, pela falta de coerência social do sistema em que o indivíduo está inserido e que atua como um agente estressor psicossociais.

O estresse não é uma doença, e sim a tensão física, mental e emocional, habitual na vida de pessoas. Em sua fase inicial (alerta) temos reflexos mais rápidos, ou seja, o bom estresse (eustress) que estimula à criatividade e a produtividade. Mas as pessoas expostas à agentes estressores, será considerado o mau estresse acarretando a baixa produtividade, cansaço, irritação e futuramente doenças graves (MASCI, 2001).

É importante salientar que nem todo o estresse é nocivo e prejudicial ao ser humano. A ansiedade gerada no trabalhador por alguma agressão externa pode ser positiva e benéfica. A este estresse positivo dá-se o nome de eustress. Ao estresse negativo dá-se o nome de distress.

O estresse construtivo (eustresse) pode ser benéfico para as pessoas, ajudando ou energizando, incentivando esforço no trabalho e estimulando a criatividade.

O estresse destrutivo (distresse) é prejudicial para a pessoa ou para a organização, pois sobrecarrega as condições físicas e mentais do indivíduo. Podem-se citar alguns sintomas como: absenteísmo, erros, acidentes, rotatividade, insatisfação, baixo desempenho, comportamento antiético. O estresse negativo em sua fase mais avançada pode ser incorporado à Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde da Organização Mundial da Saúde.

Como reconhecer o Distress? Não é tão fácil reconhecer uma situação de distress sutil, como geralmente acontece no agitado dia-a-dia da vida urbana. Inúmeras pessoas se encontram em estado de distress e nem sabem disso, muitos dos sintomas que apresentam não são reconhecidos, e julgam que o estado em que se encontram seja o normal desta vida “moderna” (ZILLIG, 1998).

Quando o tema é stress, a maioria das pessoas pensa, muitos médicos inclusive, que stress é uma exclusividade da pauta do psiquiatra, do neurologista, do psicólogo. Aí persiste um engano, pois, como mencionado, os efeitos do distress se distribuem por todos os órgãos do organismo, e que precisam de cuidados de especialista das mais diversas áreas. A pessoa em distress é alguém em estado de alerta permanente crônica.

### 3. Método utilizado

As pesquisas concluídas que deram origem ao presente artigo são de cunho predominantemente qualitativo, avaliação e estudo de caso, tendo como delineamento a pesquisa de ênfase interpretativa. As entrevistas foram semi-estruturadas, baseadas num roteiro de informações para dar conta dos objetivos específicos estabelecidos. A análise e interpretação dos dados ocorreram sob forma de categorização dos dados.

#### 3.1 Caracterização da pesquisa

Segundo Gil (1999, p. 42), “Pode-se definir pesquisa como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Para Hanashiro, Teixeira e Zaccarelli (2007, p. 351):

A realização das pesquisas científicas é motivada pelo enfrentamento de problemas ou de questões para os quais não temos uma explicação satisfatória. [...] visando encontrar uma resposta, organiza-se a atividade de pesquisa, ou seja, estabelece-se um conjunto de procedimentos destinados a coletar, analisar e interpretar uma série de dados e informações sobre o fenômeno que se quer estudar.

Ainda para Hanashiro, Teixeira e Zaccarelli (2007), a pesquisa científica exerce um importante papel na elaboração de conhecimentos válidos e confiáveis que devem formar a base para o entendimento do estudo a ser realizado e o produto da pesquisa deve possibilitar avanços que busquem explicar e interpretar os fenômenos que ocorrem no mundo social, através de orientações, promovendo assim uma ponte entre as questões teóricas e práticas.

Esta pesquisa caracterizou-se como um estudo empírico, do tipo avaliação e estudo de caso, tendo como delineamento a pesquisa de ênfase qualitativa interpretativa.

Yin (2001, p. 32-33), define estudo de caso como

[...] uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos [...] A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências e beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e análise de dados.

A pesquisa qualitativa é realizada com base em questões abertas, que focam situações e ações que fazem parte do mundo dos entrevistados.

Conforme King (apud Hanaschiro, Teixeira e Zaccarelli 2007, p. 353),

A pesquisa qualitativa baseada em entrevistas é uma modalidade amplamente empregada nos estudos organizacionais. [...] Nesse tipo de entrevista, o propósito é obter descrições sobre as experiências e vivências dos entrevistados, buscando captar os significados atribuídos por eles a respeito dos fenômenos descritos.

#### 3.2 Delimitação do estudo

A Instituição Financeira, objeto de estudo, atua no Brasil há mais de dez anos, com agências bancárias que atendem o público a varejo e conta com uma Financeira há seis anos, para o segmento de financiamento de veículos. Em Santa Catarina há três filiais distribuídas em Florianópolis, Joinville e Chapecó.

A Filial em análise, localizada na cidade de Chapecó, atua com um total de nove operadores

de crédito, distribuídos entre as cidades do Oeste Catarinense. Dentre elas, São Miguel do Oeste, Maravilha, Chapecó, Xanxerê, Joaçaba, Videira, Concórdia e Caçador. Das nove pessoas, sete participaram da pesquisa. Das duas não participantes, uma é a própria pesquisadora e a segunda não se dispôs a participar, já que a adesão era voluntária.

Os participantes, ao concordarem, assinaram termo de consentimento livre e esclarecido.

O período de coleta de dados do presente estudo ocorreu entre janeiro a maio de 2010, quando das entrevistas junto aos participantes, período este em que os operadores transitaram por uma fase de intensas mudanças na financeira, relativo à implementação de sistema e implantação de normativas de ajuste ao trabalho.

### 3.3 Coletas de dados

Existem várias técnicas para se obter informações no campo organizacional, as três técnicas mais frequentemente utilizadas são o questionário, a entrevista e a observação direta. No caso deste trabalho foi optado pela entrevista do tipo semi-estruturada.

As entrevistas foram do tipo semi-estruturada ou guiada, baseadas num roteiro de informações para dar conta dos objetivos específicos estabelecidos.

De acordo com Hanashir , Teixeira e Zaccarelli (2007, p. 367),

As entrevistas semi-estruturadas orientam-se por um guia de tópicos que fornece uma linha mestra para as perguntas. Pode haver algum desvio da seqüência estabelecida para seguir um relato interessante, no entanto, é importante cobrir todas as questões do roteiro estabelecido.

Segundo Richardson (1999, p. 212):

A entrevista guiada é utilizada particularmente para descobrir que aspectos de determinada experiência produzem mudanças nas pessoas exposta a ela. O pesquisador conhece previamente os aspectos que deseja pesquisar e, com base neles, formula alguns pontos a tratar na entrevista. As perguntas dependem do entrevistador, e o entrevistado tem a liberdade de expressar-se como ele quiser, guiado pelo entrevistador.

Para fins de pré-testagem do instrumento de coleta de dados foram entrevistados dois operadores vinculados a financeiras concorrentes, que atuam em São Miguel do Oeste, permitindo o refinamento e ajustes das questões, antes da realização das entrevistas.

### 3.4 Análise e interpretação dos dados

Concluídas as entrevistas individuais, foi realizada a análise por meio da técnica de categorização dos dados.

Categorização é a operação de classificação dos elementos seguindo determinados critérios, sendo que, não é uma etapa obrigatória, mas de grande utilidade, pois facilita a análise das informações (RICHARDSON, 1999).

Minayo (2002, p. 70) afirma:

As categorias são empregadas para se estabelecer classificações. Nesse sentido, trabalhar com elas significa agrupar elementos, idéias ou expressões em torno de um conceito capaz de abranger tudo isso. Esse tipo de procedimento, de um modo geral, pode ser utilizado em qualquer tipo de análise em pesquisa qualitativa.

A organização dos dados consistiu na descrição das entrevistas por participantes e, na seqüência, por categorias, relacionando-as a literatura considerada.



As categorias estipuladas, de acordo com o roteiro das entrevistas, suprimiram o atingimento dos objetivos específicos da pesquisa proposta, alocando-se em nove unidades de análise, que permitiu a comparação entre as situações vivenciadas e a descrição pelos participantes da pesquisa.

#### **4. Discussão dos resultados**

Na operação de crédito, dentro de uma instituição financeira, o indivíduo necessita pertencer a um grupo chamado de *hardiness*. Este grupo é seletivo, intitulado desta forma por possuírem traços minimizadores do estresse que consiste em comprometimento, desafios e controle (STRAUB, 2005). Mas, como não se trata de algo fácil porque está se falando de seres humanos, em que cada um apresenta um nível de estresse diferente em relação a uma situação idêntica, não se molda seres iguais.

Ficou visível que os operadores de crédito enfrentam cotidianamente um problema organizacional, na aprovação do crédito em que, sugeriram a regionalização da mesa de crédito no intuito de atender as necessidades e a realidade da região oeste catarinense.

Outro fator apontado em todos os depoimentos era a necessidade de uma linha de telefonia móvel subsidiada pelo Banco, a qual foi suprida no decorrer do período deste estudo.

Quanto à infra-estrutura, cada operador, fora da sede, necessita firmar uma parceria com uma Loja de sua confiança ou despachante local, para a realização de suas atividades burocráticas. Com isso, elimina o estresse de levar tarefas para casa, no período noturno, otimizando seu tempo, bem como, firmando parcerias que irão agregar valor a seu trabalho.

Neste segmento de trabalho, o ser humano deverá ter características motivacionais incansáveis, fortalecendo-se a cada novo desafio, aprendendo e evoluindo com os revezes cotidianos. Do contrário, deverá encontrar-se em uma nova área onde poderá ser bem aceito, pois o que nunca pode ocorrer é a desolação, a baixa auto-estima pelo insucesso. Toda e qualquer pessoa possuem habilidades e competências a serem desenvolvidas, só depende de suas atitudes e o encontro com a profissão de maior afinidade.

Segundo o depoimento do operador “B”, o estresse está atrelado aos retrabalhos de sua função, ou seja, para ele, somente a profissão interfere com teor elevado em seu nível de estresse. Este foi também o apontamento do operador “A”, que afirmou esgotar-se com tarefas que precisa realizar repetidamente, sem alcançar o resultado esperado. Outro depoimento contundente ocorreu por parte do operador “F”, em que afirma: “O estresse são situações em que se exigem respostas ou atitudes rápidas, e, que, por algum motivo, seja de ordem pessoal ou psicológica, não se tem condições de responder a tempo”. Para o operador “G”, é uma condição humana persistente de irritabilidade associada ao cansaço freqüente, podendo levar facilmente a um estado de frustração constante e conseqüentemente a depressão.

Apesar de todos citarem em seus depoimentos o entendimento sobre o estresse atrelado sempre ao trabalho, também admitiram o estresse provindo do ambiente externo e, vinculado à vida pessoal, inclusive. Diante disto, desencadeiam distúrbios de ordem física e psíquica, conforme as respostas quando questionados.

Portanto, o estresse ocupacional nesta função é sempre um alerta, para as situações enfrentadas no cotidiano. Alguns operadores conseguem encarar o fator estresse com naturalidade, já outros não, pois sabe-se que as pessoas são diferentes e não conseguem visualizar um fato com a mesma percepção. Portanto, o que é estressante para um, pode não ser para outro.

Para Moscovici (2002, p. 145), “as pessoas diferem na maneira de perceber, pensar, sentir e agir. As diferenças individuais são, portanto, inevitáveis com suas conseqüentes influências na dinâmica interpessoal”.

Os operadores de crédito necessitam estar sempre motivados à ação, do contrário não poderiam alavancar os negócios, sendo que, experimentam estresse sempre que estiverem no trabalho. Porquanto, obtenham sucesso e realização, este fator será irrelevante, considerando o grau de auto-estima que irão experimentar a satisfação pessoal e o conforto financeiro que a profissão oferece.

Conforme Cohen e Fink (2003, p. 195),

Uma vida realizada, então, envolve necessariamente algum tipo de estresse. Mas quando o novo empreendimento de hoje se torna parte da área de conforto de amanhã, você aprende a buscar mudança e crescimento e a aumentar sua tolerância ao estresse que os acompanha. Você até pode ficar viciado em crescimento, o que não é um vício prejudicial.

Após a descrição de todos os depoimentos, foi possível sintetizar as respostas por categorias, referente ao conceito de estresse, e a auto-avaliação do nível de estresse, em concordância com a literatura inerente a estes temas. Também foi possível avaliar os fatores físicos, psíquicos e ambientais do estresse, refletidos nos operadores. Entendeu-se que todos conseguem discernir o eustress do distress. E, para os que já estão indo no caminho do distress, afirmaram estar buscando ajuda médica e apoio familiar.

Percebeu-se uma preocupação mediana inerente à pressão do tempo para o atingimento da meta estabelecida mensalmente. Notoriamente alguns operadores já estão adaptados às pressões deste mercado, não gerando tanto desconforto às exigências dos objetivos da financeira. A única questão relevante citada nesta categoria foi do operador “E” que afirmou o aumento absurdo no valor mensal da meta, estabelecido a partir do segundo semestre de 2010, período de realização do presente estudo, e a insatisfação quanto à nova metodologia aplicada para a remuneração variável, que passou a ser por margem (produtividade): quanto maior o lucro por operação, maior será o ganho para o operador, valendo também, quando há prejuízos ao Banco, o operador também perde, sendo descontado de sua remuneração variável.

O maior agente estressor, por unanimidade, foi a mesa de crédito, a qual, na opinião de todos, interfere negativamente no desempenho da operação por parte da equipe comercial. Trata-se de um setor localizado em São Paulo, que atende o Sul e Sudeste do País. Os analistas que avaliam os cadastros enviados on-line acabam por recusar o crédito, pelo simples fato do desconhecimento da realidade da região oeste catarinense e também pela política de crédito adotada pela instituição, que no entender dos operadores, não condiz com esta região de atuação.

Quando se manifestaram sobre o relacionamento interpessoal com os gestores e a equipe, os depoimentos foram tranquilos, inclusive em dois depoimentos foi descrito que o gestor da filial tornou a equipe uma verdadeira família, ajudando assim a amenizar as adversidades encontradas no cotidiano, o que torna mais ameno os efeitos do estresse no organismo.

O enfrentamento das dificuldades operacionais é visível nas entrevistas, pois contam com o apoio dos próprios colegas e gestores, sendo que há um canal aberto de comunicação interna estabelecida, para que todos expressem suas dificuldades, no sentido de implementar melhorias e dirimir dúvidas. Há ainda, um encontro formal, que ocorre mensalmente, coordenado pelo gerente, uma reunião, referente as estratégias de trabalho e a apresentação dos resultados da filial e por operador, as mudanças no período e a atualização das normativas. Portanto, todos têm ao seu alcance oportunidades de expressarem sua satisfação

ou insatisfação quanto ao trabalho.

Foi possível, em conformidade com os depoimentos acolhidos, e depois na análise por categoria, a apresentação de propostas para a redução do estresse, adequadas à função e de encontro com a literatura estudada.

Straub (2005) explica que o estresse é um fato da vida, mas um fato que se pode aprender a administrar de modo que não comprometa o bem-estar físico e emocional. Cada vez em que uma pessoa se depara com uma situação estressante, o importante é fazer um esforço consciente para aplicar o modelo dos quatro passos: parar, respirar, refletir e escolher. Este procedimento irá reduzir a tensão sentida no momento do estresse.

Além das propostas para a redução do estresse, ainda coube salientar a quebra de paradigmas, que tem a ver com a adaptabilidade às constantes mudanças que o setor financeiro do País oferece. Na proporção em que as empresas mudam, também mudam as características requeridas para atingir a excelência, ou seja: o espírito de equipe e a capacidade de adaptação às mudanças.

Conforme Goleman (2001, p. 22), “formas inteiramente novas de capacidade começaram a aparecer como típicas dos profissionais de primeira grandeza, especialmente a atuação como catalisador de mudança e o alavancamento da diversidade”.

Todo este processo irá refletir no trabalho e na vida pessoal, portanto cada profissional que atua com operação de crédito precisa predispor-se ao estresse, sem que este interfira negativamente na sua saúde e no seu bem estar. Necessita sentir-se bem para que, com excelência, comprometimento, talento, habilidade e competência exerça sua atividade.

O que o ser humano precisa entender é que há limites físicos e psicológicos no exercício de qualquer atividade, seja de ordem pessoal ou profissional. Portanto, cabe a cada um, encontrar seu limite e, retroceder quando necessário, para restabelecer seu equilíbrio e suas forças, que o impulsionam à ação.

## **5. Considerações finais**

O tema estresse está realmente presente no cotidiano dos operadores, já que, sem ele, não ocorreria a motivação necessária para o cumprimento das ações, metas e prazos que conduzem ao êxito profissional, estresse este, experimentado pelos entrevistados, porém o mais positivo (eustress), que estimula à ação.

De acordo com os dados, a maioria dos entrevistados entende por estresse um cansaço físico e mental, os quais, aliados as questões pessoais e, principalmente, profissionais, geram frustração e até depressão, se não tratados a tempo.

Muitos são os fatores que interferem negativamente no desempenho de sua função e, o mais citado foi a falta de crédito, a falta de estrutura e tecnologia disponibilizada pela instituição e também a pressão do tempo e das metas.

Os sintomas físicos destes desgastes foram apontados claramente por eles, que de forma unânime experimentam algum efeito nocivo do estresse no seu cotidiano. Porém, para quem se dedica e trabalha incansavelmente na obtenção de resultados de alto performance e produtividade, necessita adequar-se a realidade profissional da atualidade.

Diante disso, acredita-se que se as organizações tomarem medidas simples, como ouvir e buscar soluções alternativas no conjunto: chefe-subordinado poderá haver um menor índice de profissionais estressados nos seus ambientes de trabalhos.

## Referências

- CHIAVENATO, Idalberto, SCHIMIDT, Maria Kuiza Gava.** *Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa.* São Paulo: Makron Books, 1997.
- COHEN, Allan R.; FINK, Stephen L.** *Comportamento organizacional: conceitos e estratégias de casos.* Rio de Janeiro: Campus, 2003. 651 p.
- COOPER, C. et.al.** *Occupation Stress Indicator: test sources of pressure in job.* England: Windsor, 1988.
- GIL, Antonio Carlos.** *Métodos e técnicas de pesquisa social.* São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.
- GOLEMAN, Daniel.** *Trabalhando com a inteligência emocional.* Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon** *Org. Gestão do fator humano: uma visão baseada em Stakeholders.* São Paulo: Saraiva, 2007.
- HINDLE, Tim.** *Como reduzir o estresse.* São Paulo: Publifolha, 1999.
- MASCI, Cyro.** *A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade.* São Paulo: Saraira, 2001.
- MELLO Filho, Julio de et al.** *Psicossomática hoje.* Porto Alegre: Artmed, 1992.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza.** *Pesquisa social: teoria, método e criatividade.* 21.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.
- MOSCOVICI, Fela.** *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo.* 12.ed. Rio de Janeiro: J. Olympio, 2002.
- RICHARDSON, Roberto Jarry.** *Pesquisa social: métodos e técnicas.* São Paulo: Atlas, 1999.
- ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pamela L.; SAUTER, Steven L.** *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional.* São Paulo: Atlas, 2005.
- RYAN, M. J.** *O poder da paciência: como diminuir a pressa e ter mais felicidade, sucesso e paz no seu dia-a-dia.* Rio de Janeiro: Sextante, 2006.
- SPECTOR, Paul E.** *Psicologia nas organizações.* São Paulo: Savaiva, 2002.
- STRAUB, Richard O.** *Psicologia da saúde.* Porto Alegre: Artmed, 2005.
- TAMAYO, Álvaro e colaboradores.** *Cultura e saúde nas organizações.* Porto Alegre: Artmed, 2004.
- VIEIRA, Sebastião Ivone.** *Manual de Saúde e Segurança do Trabalho.* São Paulo: LTr, 2005.
- YIN, Robert K.** *Estudo de caso: planejamento e métodos.* 2.ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.
- ZILLIG, César.** *Dose o stress: tempere a vida.* Blumenau: EKO, 1998.