

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO COM GESTORES DE COOPERATIVA DE CRÉDITO

Lais Rodrigues Dias

Graduando do 8º período do curso de Administração do UNIPAM.

E-mail: laisdias03@gmail.com

RESUMO: A área de atuação dos gestores de cooperativa de crédito é reconhecida como uma fonte de tensão para estes profissionais. Este quadro de tensão acredita-se que pode vir a causar o que é chamado de estresse ocupacional. O estresse ocupacional pode comprometer a saúde física e psicológica do indivíduo. O objetivo deste estudo foi medir o nível de estresse ocupacional dos gestores de uma cooperativa de crédito específica. Em termos metodológicos, foi usada a pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Foram realizadas pesquisas, com perguntas semiestruturadas, tendo como base o Modelo Teórico Explicativo do Estresse Ocupacional em Gerentes (MTGE), desenvolvido e validado por Zille (2005), sendo adaptado para este estudo: fontes de tensão no trabalho, sintomas de estresse, impactos no trabalho e estratégias de defensoria do estresse. Os dados foram analisados através da análise técnica de conteúdo. Os resultados obtidos apontam que o nível de estresse ocupacional da cooperativa é demonstrado por uma variação entre intermediário e baixo. Identificou-se que alguns gestores sofrem de sintomas como: dor no estômago, do de cabeça e excesso de peso que podem ser recorrentes do estresse. O impacto no trabalho mais citados pelos gestores é a questão da dificuldade de memória. E nas estratégias de defensoria do estresse os gestores buscam sair com a família, brincar com os filhos e fazer atividades físicas para tentarem minimizar o nível de estresse sofrido no trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse ocupacional em gestores. Cooperativa de crédito. Sintomas de estresse. Tensões no trabalho.

ABSTRACT: The area of operation of credit union managers is recognized as a source of tension for these professionals. This picture of tension is believed to cause what is called occupational stress. Occupational stress can compromise the physical and psychological health of the individual. The aim of this study was to measure the occupational stress level of managers of a specific credit union. In methodological terms, the descriptive research with qualitative approach was used. Research was conducted with semi-structured questions, based on the Explanatory Theoretical Model of Occupational Stress in Managers (MTGE), developed and validated by Zille (2005), and adapted to this study: sources of work stress, stress symptoms, impacts at work and stress advocacy strategies. Data were analyzed through technical content analysis. The results show that the occupational stress level of the cooperative is shown by a variation between intermediate and low. It has been found that some managers suffer from symptoms such as stomach pain, headache and overweight that may be recurrent from stress. The impact on work most cited by managers is the issue of memory difficulty. And in stress defense strategies, managers seek to go out with

their families, play with their children and do physical activities to try to minimize the level of stress suffered at work.

KEYWORDS: Occupational stress in managers. Credit cooperative. Stress symptoms. Tensions at work.

1 INTRODUÇÃO

No contexto atual, lucro e competitividade são prioridades das organizações brasileiras. Devido à grande concorrência e número de produtos substitutos, um diferencial na organização faz toda a diferença. Essa grande cobrança presente no mercado atual, pode gerar um desconforto nos trabalhadores, e a consequência dessa competitividade acarretam mudanças constantes nos cenários organizacionais. Por isso, entende-se que estudar os gestores, suas rotinas, comportamentos no trabalho e o estresse ocupacional que sofrem, é de grande relevância.

A pesquisa a seguir buscou investigar os indivíduos e o quanto eles se encontram vulneráveis ao estresse e fontes de tensão. Um fator importante, onde se deve medir a tensão e estresse do indivíduo, seja no trabalho ou não, para entender melhor como eles reagem aos fatores estressantes e situações de estresse (MORAES; MARQUES 1998).

O estresse ocupacional é um tema que tem se tornado mais falado atualmente e tem crescido a preocupação das organizações com os colaboradores, deste modo tanto profissionalmente como academicamente, é importante falar do profissional que ocupa a função gerencial em cooperativas de crédito (ZILLE; 2005; ROSSI et al., 2008).

A ambiência deste estudo, é uma instituição financeira que faz parte do sistema Sicoob que é conhecido como um dos maiores sistemas de investimento na cooperação do Brasil.

O sistema Sicoob conta hoje com mais de 1.700 unidades de atendimento e cerca de 1,7 milhões de associados, que movimenta a economia cooperativista. O Sicoob Credipatos conta hoje com 11 agências em Patos de Minas e Região e uma carteira de 11.000 cooperados, conta atualmente com 133 funcionários, entre eles 10 em cargos de gestores e entrevistados para pesquisa.

Neste sentido, o problema dessa pesquisa pauta-se na pergunta: Qual o nível de estresse dos gestores de uma cooperativa de crédito? Para responder à pergunta em questão da pesquisa, traçou o seguinte objetivo geral e os seguintes objetivos específicos.

O objetivo geral foi pesquisar e explicar os níveis de estresse ocupacional dos gestores de uma cooperativa de crédito localizada em Minas Gerais (MG), na cidade de Patos de Minas.

2 ESTRESSE EM SEU CONTEXTO GERAL

O estresse e problemas causados por ele já existem a muito tempo, no entanto ele só começou ser objeto de estudo e pesquisas científicas na década de 1970 (MORAES; KILIMNIK, 1992).

No ano de 1970, o estresse estava presente como um sintoma cercado de mistérios, com aparecimento no dia a dia de alguns residentes onde havia alto nível de industrialização. Considerava-se o estresse não uma doença, mas uma resposta do corpo a um desconforto (ALBRECHT, 1990).

Segundo Couto (1987), o estresse é um desgaste do organismo que tem como consequência a diminuição da vontade de trabalhar, o quadro surge devido a grande cobrança do ambiente e a dificuldade do indivíduo em tolerar ou adaptar-se a situação.

Segundo Filgueiras e Hippert (1999), devido as grandes pressões exercidas atualmente sob os colaboradores, a maior parte das pessoas costumam ter algum mal ligado ao estresse. Os autores brasileiros Julio de Mello Filho e Mauro Diniz Moreira (1992, p. 212) definem estresse como “um fator físico, psicológico e social que causa uma falta de equilíbrio no organismo do indivíduo, que pode produzir efeitos danosos” (MELLO FILHO; MOREIRA, 1992, p. 212).

Goldberg (1980) defende que os executivos possuem uma ameaça devido ao estresse que são as doenças cardíacas, que estão diretamente ligadas ao estado de estresse do indivíduo. Ele acredita que além das doenças cardíacas é difícil medir as consequências desse quadro para o indivíduo, pois ela pode levar a hipertensão, enxaqueca e outras doenças graves.

2.1 ESTRESSE OCUPACIONAL

As mudanças constantes no mercado de trabalho tem motivado pesquisadores como Cahill e Schnall (1997) a se aprofundarem nos conhecimentos sobre a questão do estresse que vem envolvendo trabalhadores das mais diversas áreas. O estresse ocupacional é portanto um conjunto de fatores relacionado diretamente ao trabalho que pode causar por diversas vezes problemas a saúde dos colaboradores (COOPER; SLOAN; WILLIAMS, 1988).

Estresse ocupacional é o reflexo do colaborador ao seu ambiente de trabalho, que acaba prejudicando seu desempenho e qualidade de vida (PERES et al., 2016). O estresse ocupacional abrange a relação psicológica do trabalhador com o ambiente de trabalho em que está inserido, e estuda as causas que prejudicam a qualidade de vida e falta de eficácia no trabalho realizado dentro da organização (GONÇALVES, 2015).

De acordo com Kalimo, Batawi e Cooper (1988), as causas de estresse mais comuns no trabalho são os desejos de trabalhadores frustrados, metas abusivas e impossíveis, remuneração não compatível com sua função, falta de oportunidade de crescimento na organização, hierarquia e desrespeito dos colegas. França e Rodrigues (1997) consideram também como causas de estresse ocupacional mudanças no ambiente de trabalho, chefias com grandes cobranças e concorrências externas ferozes.

A consequência do estresse organizacional é o desempenho cada vez mais baixo do colaborador, afetando diretamente a empresa (GONÇALVES, 2015; SANTOS, 2015). Os gerentes de organizações estão envolvidos diretamente na cultura organizacional, por isso são muito cobrados, com isso executam longas jornadas de trabalho buscando o sucesso pessoal e profissional. Por esse motivo os gestores vivem

uma situação de tensão intensa no dia a dia no seu trabalho (BRAGA; ZILLE 2010).

Portanto, é de grande importância o estudo desses profissionais, direcionando as reflexões para o excesso de metas diariamente, o atendimento ao cliente junto com essas metas em questão, o gerenciamento de subalternos e a preocupação com credores e operações de créditos realizadas e a serem realizadas (VALLERETO; ALVES, 2013).

Estudar gestores de cooperativas de crédito é de extrema importância, levando em conta que os mesmos são todos expostos a situação de estresse por ficarem na linha de frente da pressão e sobrecarga de função. Levando em conta que essa sobrecarga pode causar transtornos de doenças como hipertensão, diabetes, dislipidemia entre outras (MENEZES et al., 2014; PETARLI, 2015).

O estresse está ligado a fatores psicossociais que são aqueles em que há uma interação entre o ambiente interno e externo, ou seja, o conteúdo do trabalho, cultura, necessidades do trabalhador, habilidades, condições de trabalho, estão diretamente ligados ao seu desempenho, satisfação, motivação e saúde (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 1984).

Para obter um tratamento para estresse e ter sucesso no mesmo, é preciso começar a identificar os fatores estressores vivenciados em cada ambiente, para assim, começar a busca pela satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho (BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011).

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL EM GESTORES

Segundo Davel e Melo (2005), a função gerencial é caracterizada através da análise dos comportamentos e atividades que os profissionais exercem diariamente. Para Drucker (1967) o gerente é o responsável por alcançar o sucesso da organização, executando corretamente os processos e mostrando a eficácia da ação gerencial.

Para Katz (1970), o gestor deve possuir três habilidades: a) técnica, ou seja, utilizar seus conhecimentos colocando em prática dentro de cada setor da organização; b) humana, relacionada a gerir e motivar pessoas dentro da organização; c) conceitual, que gere as atividades e move a organização rumo aos seus interesses e resultado.

O estresse ocupacional se faz presente na vida desses gestores por eles possuírem um grande nível de tensão e insegurança, como, a falta de certeza no futuro, grandes e rápidas mudanças ocorridas no cenário organizacional, serem responsáveis por novas tarefas e altos índices de trabalho (MELLO; CASSINI; LOPES, 2011).

Zille (2005), Zanelli (2010) e Gonçalves (2015) afirmam que na função gerencial existe uma sobrecarga devido às várias atividades desenvolvidas ao mesmo tempo, as metas e prazos pré-estabelecidos para cada tarefa e a pressão da organização por resultados rápidos e satisfatórios. Mas, além disso, estudos comprovam que o estresse na função gerencial também depende do estilo de vida do profissional.

Para aquele que ocupa uma função gerencial, na maioria das vezes é difícil se desligar da organização até nas horas vagas, os mesmos por diversas vezes possuem pouco tempo livre e quase sempre estão resolvendo algum trabalho acima da

capacidade técnica ou batendo metas grandes e difíceis. Estudos demonstram que essa demanda excessiva de trabalho tem consequências negativas para os gestores das organizações (ZILLE, 2005; ZANELLI, 2010; MAFFIA; ZILLE, 2013; GONÇALVES, 2015).

Os transtornos causados pelo estresse ocupacional podem se ocasionar dentro da organização, ou fora dela, no âmbito pessoal. Dentro da organização, os sintomas mais comuns são a falta de concentração, desmotivação, desânimo com o trabalho, queda no rendimento, desgastes nos relacionamentos entre os colegas e perda de memória (GONÇALVES, 2015; SANTOS, 2015; SANTOS, 2017).

Os gestores devem possuir atualmente muito além das habilidades das funções clássicas de planejar, organizar, coordenar, comandar e controlar. Eles devem possuir características e habilidades como: dinamismo, ser empreendedor, ser líder, motivar a equipe, ser inovador, traçar os caminhos a serem percorridos para o alcance das metas e ir atrás dos objetivos, devido ao ambiente complexo e de constante mudança, tem se exigido cada vez mais desse profissional (MELO, 2000; SPERLING, 2002).

Podemos citar como fatores estressores de gestores a pressão sofrida pelos seus superiores, o ambiente externo e as dúvidas que eles geram dentro da organização, e a incerteza profissional que os mesmos vivenciam. Essas situações causam desgaste no indivíduo, o que começa a causar uma situação de estresse (COUTO, 1987).

3 METODOLOGIA

A pesquisa escolhida para este estudo foi do tipo descritiva, e teve como objetivo, segundo Gil (2010), descrever características e estabelecer uma relação entre variáveis. A pesquisa descreveu as manifestações de estresse existentes entre gestores de uma Cooperativa de Crédito de Livre Admissão, conhecida como Sicoob Credipatos situada no estado de Minas Gerais.

Para chegar aos objetivos propostos, foi de utilidade a abordagem qualitativa, que para Godoi, Bandeira-de-Melo e Silva (2010), é usada para um melhor entendimento do fenômeno social estudado. Segundo Minayo (2007), a pesquisa qualitativa estuda o indivíduo de uma forma mais peculiar analisando suas crenças, atitudes, valores e desejos. A pesquisa qualitativa permitiu neste estudo esclarecer melhor as relações dos gestores, o seu dia a dia e as manifestações de estresse relacionadas ao trabalho.

O método de pesquisa utilizado foi o estudo de caso, que para Godoy (1995), aborda mais profundamente os elementos estudados, como indivíduo, ambiente e situação. Considera essa pesquisa como um método bem definido e com características que te permitem enxergar mais profundamente os mais diversos aspectos.

3.1 COLETA DE DADOS

Para viabilizar a pesquisa foi usado o modelo teórico de explicação de Zille (2005), cujas análises tiveram como base o Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional em Gerentes - MTEG (APÊNDICE A). A coleta de dados aconteceu por

meio de pesquisa com perguntas semiestruturadas (APÊNDICE B).

As análises foram divididas em categorias: reconhecimento das fontes de tensão em excesso no trabalho, identificação dos sintomas de estresse gerados pelo trabalho, reconhecimento dos impactos do estresse na vida e saúde do gestor e, por fim, identificar a postura adotada pelos mesmos para lidar com essas situações de estresse ocupacional.

Triviños (1987) defende a ideia que a pesquisa fornece dados, através da vivência e experiência do indivíduo, o que ajuda a favorecer os resultados e enriquece os aspectos qualitativos da mesma.

A pesquisa foi elaborada pela própria autora deste trabalho. As questões foram entregues a cada gestor da cooperativa para que eles pudessem responder as perguntas individualmente, os mesmos ficaram com a pesquisa por cerca de uma semana e relataram que foi gasto um tempo de cerca de vinte minutos para responder os treze questionamentos descritos no ANEXO A. Todos os gestores responderam à pesquisa que foi aplicada entre os dias 23 e 30 de julho de 2018.

A pesquisa abordou uma amostragem não-probalística intencional, conhecida como *focus grupo*, pelas pesquisas terem sido feitas com um pequeno grupo de gestores que representam os demais indivíduos da cooperativa. Pires (2008) define essa amostragem intencional como pautada em conhecimento teóricos da relação entre o grupo de pessoas pesquisado e os demais que podem ser representados por esse grupo.

4 RESULTADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O perfil dos gestores da Cooperativa de Crédito entrevistados está descrito no Quadro 4. Com o intuito de preservar a identidade dos entrevistados, eles foram identificados pela letra “E”, seguida pelo número de 1 a 10, que são o total de gestores entrevistados.

Quadro 1 - Perfil dos gestores entrevistados

ENTREVISTADO	SEXO	IDADE	ESTADO CIVIL	TEMPO DE TRABALHO NA INSTITUIÇÃO	TEMPO QUE OCUPA O CARGO ATUAL	ESCOLARIDADE	POSSUI FILHOS
E1	F	33	Casada	3 anos	1 ano	Pós Graduação	Sim
E2	M	33	Casado	3 anos	2 anos	Superior	Sim
E3	F	51	Casada	10 meses	10 meses	Superior	Sim
E4	F	44	Solteira	11 anos	4 anos	Pós Graduação	Não
E5	M	53	Casado	18 anos	8 anos	Pós Graduação	Sim
E6	M	54	Casado	2 anos	2 anos	MBA	Sim
E7	M	58	Casado	21 anos	21 anos	Superior	Sim
E8	M	58	Casado	2 anos	2 anos	Superior	Sim
E9	M	55	Casado	2 anos	2 anos	Superior	Sim
E10	M	65	Casado	2 anos	2 anos	Superior	Sim

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

4.2 ANÁLISE DE DADOS EM CATEGORIAS

A análise dos dados em categorias foi feita nesse estudo qualitativo, com base no modelo MTEG, proposto por Zille (2005). Foram observadas as fontes de tensão no trabalho, sintomas de estresse, impactos no trabalho e estratégias para se defender do estresse.

Quadro 2 - Análise de categorias e resultados

CATEGORIAS	RESULTADOS
FONTES DE TENSÃO NO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> *Muito operacional para concretizar uma solicitação do cooperado. *Alteração rotineira das regras gerando impacto negativo nas rotinas diárias. *Demora e burocratização do sistema. *Cobrança por parte do cooperado. *Função de grande responsabilidade. * Conflito entre pessoas. *Conjuntura econômica não favorável. *Compromisso com a geração de resultados.
SINTOMAS DE ESTRESSE	<ul style="list-style-type: none"> *Perda de sono. *Excesso de apetite. *Perda de apetite. *Falta de humor. *Dores de cabeça.
IMPACTOS NO TRABALHO	<ul style="list-style-type: none"> *Desgaste devido à tomada de decisão importante em pouco tempo. *Dificuldade de memória.
ESTRATÉGIA PARA SE DEFENDER DO ESTRESSE	<ul style="list-style-type: none"> *Prática de caminhada, leitura e lazer. *Sair com família e amigos. *Pensamento positivo. *Tornar o ambiente agradável. *Viagens e prática de atividades físicas. *Não se preocupar com o trabalho quando está em casa ou em lazer. *Ouvir musica. *Brincar com os filhos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na primeira categoria apresentada no Quadro 2 estão descritas as fontes de tensão no trabalho. Ela mostra as dificuldades que mais geram tensão para o gestor de cooperativa de crédito. A análise qualitativa feita por meio da pesquisa permitiu a geração de resultados em que se pode perceber que o que gera maior caso de tensão nos gestores é a questão da burocratização e do operacional e também a questão da grande responsabilidade para gerar resultados.

Os fatores estressantes podem variar de acordo com a ambiência organizacional em que cada indivíduo está inserido e também com personalidade de cada um. Por essa razão em uma organização pode haver vários níveis de estresse presentes em uma mesma função, porém em indivíduos diferentes. Acredita-se que os gestores das organizações estão mais propensos a situação de estresse, devido a grande pressão pela busca de resultados. Por isso, os estudos tendem a se basear nos mesmos (COUTO, 1987; COSTA; HONORIO, 2009).

Outro fator muito citado pelos gestores na pesquisa é a questão da grande cobrança por parte dos cooperados, acredita-se que essa cobrança dos cooperados para que o gestor atenda às suas necessidades o mais rapidamente possível causa uma tensão no gestor e é um grande agente estressor dentro da cooperativa. A entrevistada três ressaltou o seguinte:

Devido ao sistema ser demorado, a tensão e a cobrança por resposta exigida pelos cooperados (E3).

Foi abordada como fator estressante pelos gestores em pesquisa a questão dos conflitos, um deles descreveu:

Conflito de pessoas, porque você tem de ter habilidades para identificar e conduzir tais situações de conflitos, que acaba sendo necessário que o gestor crie estratégias para tentar reduzir essas situações de conflito (E7).

Foi abordado pela pesquisa uma escala para medir a frequência em que os gestores entrevistados sofrem de sintomas como nervosismo, dores musculares, ansiedade, depressão, dor no estômago e raiva, que para Goldberg (1980), são consequências do estresse que podem levar o indivíduo a ter doenças desde mais brandas a doenças mais graves.

Um dos gestores (E7) relatou que raramente sente algum dos sintomas citados acima, principalmente por questões ligadas ao trabalho, já que o mesmo considera seu trabalho prazeroso e com muito pouco fator estressante.

Já outro gestor (E2) destacou que quase diariamente sofre de algum dos sintomas acima, pois a grande instabilidade do mundo atual e a tomada de decisão voltada a resultados, o deixa mais vulnerável as manifestações do estresse e isso lhe traz consequências.

Já os demais entrevistados relataram que somente esporadicamente esses sintomas aparecem no seu dia e que nem sempre essas manifestações estão ligadas a questão do trabalho.

Para Levi (2008), o estresse em relação ao trabalho pode causar no indivíduo problemas de saúde, perda de produtividade e uma dificuldade em separar a tensão causada no trabalho das relações familiares. O autor acredita que esses três fatores estão estritamente interligados e impacta na saúde física e psicológica do indivíduo.

Foi questionado aos gestores o grau de estresse que eles consideram está relacionado ao trabalho, e as opiniões ficaram entre baixo e intermediário. Cerca de metade dos gestores dizem considerar o estresse relacionado ao trabalho como baixo, expressam que o trabalho gera poucas situações de tensão e não se consideram

vulneráveis. Já a outra metade considera o estresse ligado ao trabalho como intermediário, acredita-se que eles estão mais vulneráveis as situações de tensão e que elas ocorrem com mais frequência nas rotinas destes.

Na pesquisa realizada com os gestores da cooperativa de crédito objeto do estudo, uma das questões era se os gestores se sentiam felizes na hora de ir para o trabalho, com unanimidade os gestores responderam que são, alguns seguidos da palavra muito feliz e gosto muito do que faço. Um deles ainda ressaltou:

Muito feliz. Sentir feliz no trabalho é mais fácil do que se imagina. É só fazer o que você gosta, e eu adoro o meu trabalho, me sinto como se tivesse em minha casa (E7).

Entende-se por estratégia de defensoria ao estresse ou *coping* um método ou esforço do indivíduo para minimizar os impactos que o estresse causa no organismo. Essa estratégia faz com que o indivíduo diminua a sobrecarga existente sobre ele e tenha momentos de tranquilidade e lazer para sua saúde psíquica (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

O processo de defensoria do estresse, deve sempre começar pela identificação dos sintomas estressores pelo indivíduo que vem sofrendo de problemas e sofrimentos causados pelo estresse. Após a identificação vem a busca do mesmo para se adequar as situações imposta pela empresa (SANTOS et al., 2010).

Um dos entrevistados comentou:

Para me defender em casos de estresse busco chegar em casa e ouvir uma boa música para descontraír e brincar com meu filho para esquecer do trabalho quando estou em casa (E1).

A maior parte das estratégias citadas pelos gestores tem um cunho individual, e não ligada diretamente a organização, a maior parte delas estão ligadas e questão de lazer. Para Zanelli (2010), é importante que os indivíduos além de possuírem estratégias de defensoria ou enfrentamento do estresse de cunho individual proponha ações ligadas diretamente a organização.

Como é citado pelo E6:

Eu busco está sempre de bem com vida, para tonar o ambiente de trabalho prazeroso e agradável para todos, tratando as pessoas com respeito e como pessoas, como todo mundo gostaria de ser tratado (E6).

Outra estratégia citada pelo E7 também é de importância para o contexto organizacional. Ele relata o seguinte:

Procuo ser descontraído, pois isso além de me deixar mais calmo deixo também os demais a que estão sob minha responsabilidade. Vejo sempre o lado positivo de cada situação, com isso melhoramos o desempenho da equipe como um todo. Focar sempre em coisas boas, pensando e levando o pensamento para equipe de que tudo dará certo, sem deixar o medo de dá errado influencia-los (E7).

Outra prática muito citadas pelos gestores na pesquisa é a questão da prática de atividades físicas, acredita-se que essa prática faz com que os mesmos esqueçam do

trabalho e relaxe um pouco.

Mendes (1999) acredita que os mecanismos de defesa ajudam o indivíduo, mais deve ser usados de forma consciente, pois esses podem resguardar os sintomas de estresse apenas por um tempo, depois pode ocorrer um grande desgaste do colaborador causando no mesmo desequilíbrio e adoecimento.

5 CONCLUSÃO

Identificar e descrever os níveis de estresse ocupacional dos gestores de uma cooperativa de crédito localizada em Minas Gerais foi o objetivo do estudo. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa.

Os sujeitos da pesquisa são 10 gestores da alta gerência e gerência intermediária da cooperativa, escolhidos através da amostragem não probabilística intencional, por possuírem grande conhecimento sob a organização. Os dados foram coletados através de pesquisa escrita que teve como embasamento o Modelo Teórico de explicação de estresse em gerentes de Zille (2005) e que foi adaptado para este estudo. O modelo define categorias de análise, para identificar: fontes de tensão no trabalho, sintomas de estresse, impactos no trabalho e estratégia de defensoria do estresse (*coping*).

Em síntese, acredita-se que a cooperativa, que é objeto desse estudo, possui um nível intermediário de estresse nos gestores, já que alguns, mesmo não se dizendo estressados, citaram situações em que o estresse acaba aparecendo em suas rotinas. Acredita-se que o estresse dessa organização não está presente diariamente, e sim em questões mais esporádicas, isso explica o resultado obtido da pesquisa aplicada.

Acredita-se que a maior parte dos gestores é consciente desses fatores estressantes e buscam maneiras de se defender do mesmo, a maior parte deles consegue separar o trabalho da vida pessoal e se sentem bem e felizes ao realizar o seu trabalho na cooperativa.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 1990.

BALASSIANO, M.; TAVARES, E.; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 03, p. 751-74, maio./jun. 2011.

BRAGA, C. D.; ZILLE, L. P. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 36., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Encontro Nacional de Pesquisas em Administração, 2010.

CAHILL, P. L.; SCHNALL, P. J. P. O impacto do produto e em relação aos novos sistemas de organização do trabalho na saúde do trabalhador. **Revista de Psicologia da Saúde Ocupacional**, v. 04, n. 02, p. 108-130, 1999.

COOPER, C. L.; SLOAN, S. J.; WILLIAMS, J. **Indicador de estresse ocupacional**: guia de gestão. Windsor: NFER-Nelson, 1988.

COSTA, F. P.; HONÓRIO, L. C. Fatores de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse ocupacional: avaliando os gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2009, Curitiba. **Anais...**, Curitiba: Associação Nacional de Pesquisas em Administração, 2009.

COUTO, H. A. **Stress e qualidade de vida dos executivos**. Rio de Janeiro: COP, 1987.

DAVEL, E. P. B.; MELO, M. C. O. L. **Gerência em ação**: singularidades e dilemas do trabalho gerencial. São Paulo: FGV, 2005.

DRUCKER, P. **O gerente eficaz**. Rio de Janeiro: LTC, 1967.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia, Ciência e Profissão**, Brasília, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo, Atlas, 1997.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELO, R.; SILVA, A. B. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOLDBERG, P. **A saúde dos executivos: como identificar sinais de perigo para a saúde e levava melhor contra o estresse**. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.

GONÇALVES, A. S. **Estresse ocupacional**: estudo com gestores de um hospital público universitário do estado de Minas Gerais integrado ao Sistema Único de Saúde. 2015.108 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2015.

KALIMO, R.; BATAWI, M. A.; COOPER, C. L. **Fatores psicossociais no trabalho e sua relação com a saúde**. Genebra: OMS, 1988.

KATZ, R. L. **Gestão do empreendimento total**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1970.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Avaliação de tensão e coping**. New York: Springer, 1984.

LEVI, L. O guia da comissão europeia sobre stress relacionado ao trabalho e iniciativas relacionadas: das palavras à ação. In: ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.;

SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008.

MAFFIA, L. N. **Estresse ocupacional em gestores**: estudo nas Secretarias de Estado de Minas Gerais. 2013. 145 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

MELLO FILHO, J.; MOREIRA, M. D. Psicoimunologia hoje. **Psicossomática hoje**, p. 119-151, 1992.

MELO, M. C. O. L. Impactos da prática organizacional do novo capitalismo na função gerencial. IN: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE SOCIOLOGIA DEL TRABAJO, 3., 2000. **Anais...** Buenos Aires, 2000.

MELO, M. C. O. L.; CASSINI, M. R. D. O. L.; LOPES, A. L. M. Do estresse e mal-estar gerencial ao surgimento da síndrome de Estocolmo. **Organizações e trabalho**, v. 11, n. 02, p. 84-99, jul./dez. 2011.

MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. 112 f. Tese (Doutorado em Psicologia). Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

MENEZES, T. N. et al. Diabetes mellitus referido e fatores associados em idosos residentes em Campina Grande, Paraíba. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 17, n. 04, p. 829-839, 2014.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 10 ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. **As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade**: relatório de pesquisa. Belo Horizonte: UFMG, 1992.

MORAES, L. F. R.; MARQUES, A. L. **Qualidade de vida e estresse organizacional**: um estudo comparativo em profissões de risco. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 1998.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Estresse ocupacional e os impactos no trabalho – 1919/1984**, Genebra, p. 1054-1058, 1984.

PETARLI, G. B. et al. Autoavaliação do estado de saúde e fatores associados: um estudo em trabalhadores bancários. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, p. 787-799, 2015.

PIRES, A. P. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes; 2008. p. 154-211.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. (Orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2008.

SANTOS, C. C. **Estresse ocupacional**: estudo com profissionais de enfermagem de um hospital universitário no estado de Minas Gerais. 2015. 133 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2015.

SANTOS, L. A. A. **Estresse ocupacional: estudo com gestores de um hospital filantrópico localizado na região Centro-Oeste do estado de Minas Gerais**. 2017. 137 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Centro Universitário Novos Horizontes. Belo Horizonte, 2017.

SPERLING, L. G. V. **Expectativas e estratégias de auto-regulação dos gerentes frente a processos de reestruturação e modernização**: um estudo em organizações da administração pública indireta. 2002. 175 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2002.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALLERETTO, F. A.; ALVES, D. F. Fatores desencadeantes do estresse ocupacional e da síndrome de burnout em enfermeiros. **Revista Saúde Física & Mental**, v. 03, n. 02, ago./dez. 2013.

ZANELLI, C. P. et al. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseadas em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZILLE, L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes**: estudo em organizações brasileiras de setores diversos. 2005. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

APÊNDICE A – Roteiro para coleta de dados

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS DE MINAS – UNIPAM GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Esta entrevista tem como finalidade obter dados e informações para uma pesquisa com gestores de uma Cooperativa de Crédito, medindo o nível de estresse ocupacional existente no ambiente.

Não há necessidade de identificação, pois os dados serão codificados com a finalidade de manter o sigilo.

1- Dados:

Tempo de trabalho na instituição: Tempo que ocupa o cargo:
Sexo: F () M () Idade:
Escolaridade: Estado civil:
Possui filhos?

2- Quais as dificuldades de ser um gestor de Cooperativa de Crédito?

3- Para você o que gera maior tensão para realizar o seu trabalho? Por quê?

4- Na escala abaixo, com qual frequência situações de tensão e estresse aparecem no seu dia a dia:

() Nunca () Às vezes () Quase sempre () Sempre

5- Você sofre alguma consequência em relação essas situações de tensão?

6- Em virtude do trabalho pode-se ocorrer alguns sintomas como: nervosismo, dores musculares, ansiedade, depressão, dor no estomago, raiva, entre outras. Algum dos sintomas acima ocorre com você? Utilize a escala abaixo para responder:

() Nunca () Às vezes () Quase sempre () Sempre

7- Se você possui algum dos sintomas acima, com qual espaço de tempo eles aparecem?

8- Atualmente você fez alguma visita ao médico? Se sim, e puder citar as causas.

9- Para você qual o seu grau de estresse, relacionado ao trabalho:

() Baixo () Intermediário () Alto

10- Para você quais as dificuldades que o estresse causa no seu dia a dia de trabalho?

11- Você se sente bem e feliz na hora de ir para o seu trabalho?

12- O que você faz para tentar diminuir o seu nível de estresse?

13- Além das respostas acima, existe algo mais que queira acrescentar?

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.