

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**JUSTIÇA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO  
TRABALHO: UM ESTUDO COM COLABORADORES  
DO SETOR BANCÁRIO DE SANTA MARIA**

**DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**Tarízi Ciocari Gomes**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2013**

# **JUSTIÇA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO TRABALHO:**

**UM ESTUDO COM COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO  
DE SANTA MARIA**

**Tarízi Ciocari Gomes**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração, Área de Concentração em Sistemas, Estruturas e Pessoas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Administração.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Vania de Fátima Barros Estivaleta**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2013**

**Universidade Federal de Santa Maria  
Centro de Ciências Sociais e Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova a Dissertação de Mestrado

**JUSTIÇA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO TRABALHO: UM  
ESTUDO COM COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO DE  
SANTA MARIA**

elaborada por  
**Tarízi Cioccarì Gomes**

como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Mestre em Administração**

**COMISSÃO EXAMINADORA**

---

**Vania de Fátima Barros Estivaleta, Dr<sup>a</sup>.**  
(Presidente/ Orientadora)

---

**Tânia Solange Bosi de Souza Magnago, Dr<sup>a</sup>.**

---

**Luis Felipe Dias Lopes, Dr.**

**Santa Maria, 02 de abril de 2013.**

## DEDICATÓRIA

*Dedico essa dissertação aos meus pais,  
com todo amor, pelo apoio e  
carinho que tive em toda  
a minha vida e pela torcida  
incansável ao meu êxito.*

## **AGRADECIMENTOS**

Durante esses dois anos de mestrado, muitas coisas aconteceram na minha vida, que fizeram com que, de uma forma ou de outra, eu refletisse sobre o que estava vivenciando. Assim como a maioria das pessoas que passam por essa experiência, tive momentos de angústia, tensão e baixa autoestima, mas também, passei por muitos momentos de alegria, conquistas, viagens e oportunidades. Agradeço imensamente por tudo o que passei, pois tudo isso fez com que eu crescesse pessoalmente e profissionalmente.

Inicialmente gostaria de agradecer aos meus pais que foram fundamentais para a realização desse sonho. A minha mãe – Rosaine – que sempre esteve ao meu lado, pelo zelo, pelo conforto do abraço e do beijo, e ao meu pai – Jorge - por sempre me motivar a ir em busca dos meus sonhos, pelo incentivo e pelo carinho das palavras. Obrigada pela compreensão e amor de vocês.

As minhas irmãs, Lutiene (Lu) e Jozaine (Josi), pela amizade sincera e verdadeira. Nossa relação vai muito além da genética, somos amigas, confidentes, dividimos as alegrias, as tristezas, as dúvidas. Em qualquer lugar e qualquer circunstância sei que posso contar com vocês, recebam minha eterna gratidão. Agradeço também ao meu amado sobrinho – Guilherme – que nasceu no período do Mestrado e trouxe muita alegria para a nossa família.

A uma pessoa muito especial, agradeço pela compreensão nesse momento da minha vida, ao me ouvir inúmeras vezes sobre a minha pesquisa, o mestrado, os caminhos a serem seguidos, sempre com muito amor e carinho: meu namorado Moisés.

A minha afilhada Gabriela, pela amizade, pelo apoio e por compartilhar desse momento comigo.

Amo muito vocês! Muito obrigada de todo coração!

A todos os meus colegas de mestrado, que contribuíram para que as aulas fossem um processo de grande aprendizagem, cujos nomes não caberiam aqui. Agradeço profundamente pela união e amizade que construímos, em especial as amigas Isabel, Laura, Katiúscia e Mauren. Fiquei muito feliz quando encontrei apoio em vocês.

A minha orientadora Vania de Fátima Barros Estivaleta, agradeço a amizade, os ensinamentos desde o período de Graduação, que me motivaram a cursar o Mestrado. Agradeço ainda, por sempre crer no meu potencial e me fazer acreditar que sempre posso ir além.

Aos professores que participaram da banca, Luis Felipe Dias Lopes e Tânia Solange Bosi de Souza Magnago, agradeço por terem contribuído imensamente com as sugestões na Qualificação, pelo tempo disponibilizado, pela atenção, pelo apoio e paciência.

À professora Vania Flores Costa, pela confiança e dedicação em me auxiliar no estágio docência, dando-me apoio e abertura para a condução das aulas.

Agradeço a todo o Programa de Pós-Graduação em Administração, à secretaria, aos professores e à coordenação do Mestrado.

Aos alunos do Grupo de Pesquisa, por terem compartilhado diversos momentos comigo, pelo trabalho em equipe e pela troca de conhecimentos.

A todas as minhas amigas que por meio de conversas, seja pessoalmente seja por telefone, sempre souberam me auxiliar e apoiar as minhas decisões.

Agradeço a todos os colaboradores bancários, gerentes gerais das agências e superintendências que disponibilizaram um tempo para me atender, responder os questionários e contribuir, fundamentalmente, para a realização dessa pesquisa.

A todas as pessoas que contribuíram de alguma forma para que essa conquista acontecesse.

À Deus, por estar concluindo essa fase tão importante e por ter pessoas tão especiais em minha vida.

## EPÍGRAFE

*“Eu aprendi que para se crescer  
como pessoa é preciso me cercar  
de gente mais inteligente  
do que eu.”*

(WILLIAM SHAKESPEARE)

*“Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele  
me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um  
certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade  
que tenho para não apenas falar de minha utopia,  
mas participar de práticas com ela coerentes”*

(PAULO FREIRE)

## RESUMO

Dissertação de Mestrado  
Programa de Pós-Graduação em Administração  
Universidade Federal de Santa Maria

### **JUSTIÇA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO TRABALHO: UM ESTUDO COM COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO DE SANTA MARIA**

AUTORA: TARÍZI CIOCCARI GOMES

ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. DR<sup>a</sup>. VANIA DE FÁTIMA BARROS ESTIVALETE

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 02 de abril de 2013.

O objetivo dessa pesquisa foi analisar a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado de Santa Maria. Desse modo, o referencial teórico abordou os temas justiça organizacional e o estresse, com enfoque no estresse no trabalho. Realizou-se uma pesquisa descritiva, com estratégia do tipo *survey*. A população pesquisada foi 339 colaboradores bancários, sendo 224 do setor público e 115 do privado. Aplicou-se um questionário estruturado, contendo dados sociodemográficos. Os instrumentos utilizados foram a Escala de Percepção de Justiça Organizacional (MENDONÇA et al., 2003), a Escala de Estresse no Trabalho ou *Job Stress Scale* (KARASEK, 1985; THEÖRELL, 1988; ALVES et al., 2004) e a versão reduzida da Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (SIEGRIST et al., 1996, 2009; CHOR et al., 2008). Os dados foram descritos por meio de estatística descritiva, indicador alfa de *Cronbach*, testes de normalidade, teste Mann-Whitney, teste Kruskal-Wallis, teste Qui-Quadrado e Análise de Correspondência. Pode-se verificar, em relação ao perfil dos colaboradores, que a maioria é casado, recebe remuneração mensal acima de 10 salários mínimos, possui ensino superior, não obteve diagnóstico de estresse, nem utilizou medicamentos para esse fim. Quanto à justiça organizacional, verificou-se que os colaboradores de bancos privados percebem maior justiça do que os de bancos públicos e que em ambos os setores foi identificada maior justiça na dimensão interacional. A análise do modelo Demanda-Controlle da Escala de Estresse no Trabalho em bancos públicos constatou que 24,55% dos pesquisados encontram-se no “baixo desgaste” (estado ideal) e 37,40% enquadraram-se nessa situação em bancos privados. O apoio social foi considerado baixo para 66,52% dos pesquisados de bancos públicos, o que pode estar destacando os efeitos do estresse no trabalho, e avaliado como alto para 60% dos colaboradores de bancos privados, podendo amenizar os danos do estresse. Em relação ao modelo da Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa, 77,23% dos respondentes de bancos públicos e 57,39% de privados apresentaram alto desequilíbrio entre o esforço gasto no trabalho e a recompensa recebida. Contudo, no setor bancário público, as decorrências do estresse podem estar sendo reduzidas, pois o excesso de comprometimento foi considerado baixo para 54,91% dos respondentes, enquanto que, no setor bancário privado, essa variável foi percebida como alta para 51,30%, podendo maximizar os danos causados pelo estresse. Dessa forma, os indivíduos pertencentes aos bancos públicos apresentaram maior exposição ao estresse no trabalho e conseqüentemente maior risco de adoecimento psíquico, quando considerados os modelos Demanda-Controlle e Desequilíbrio Esforço-Recompensa. De acordo com os resultados, em bancos públicos, as percepções de justiça distributiva, processual e interacional apresentaram relações significativas com as dimensões controle e apoio social. Por outro lado, em bancos privados, as percepções de justiça distributiva, processual e interacional se associaram com as dimensões demanda psicológica e apoio social. Além disso, nos dois setores pesquisados, as três dimensões de justiça se relacionaram com a dimensão recompensa. Pode-se perceber ainda que as altas percepções de justiça (distributiva, processual e interacional), o “baixo desgaste” e o “baixo DER” apresentaram significativas associações entre si. Foram identificadas também relações entre as baixas percepções de justiça organizacional (distributiva, processual e interacional) e o “alto desgaste” e o “alto DER”. Em bancos públicos as baixas percepções de justiça distributiva, processual e interacional apresentaram relações com o “trabalho passivo” dos colaboradores. Com isso, os resultados dessa pesquisa evidenciam que a percepção de justiça dos colaboradores contribui para a maneira de lidar com as situações de trabalho e, assim, com os fatores que levam ao estresse, como a demanda psicológica e o controle, o esforço gasto e a recompensa recebida pelo trabalho desempenhado.

**Palavras-chave:** Justiça Organizacional. Estresse no Trabalho. Setor Bancário. Bancos Públicos. Bancos Privados. Percepção de colaboradores.



## **ABSTRACT**

Master's Dissertation  
Graduate Program in Administration  
Universidade Federal de Santa Maria

### **ORGANIZATIONAL JUSTICE AND STRESS AT WORK: A STUDY WITH EMPLOYEES OF THE BANKING SECTOR IN SANTA MARIA**

**AUTHOR: TARÍZI CIOCCARI GOMES**

**ADVISOR: PROF<sup>a</sup>. DR<sup>a</sup>. VANIA DE FÁTIMA BARROS ESTIVALETE**

**Place and Date of Defense: Santa Maria, April, 02nd, 2013.**

The aim of this study was to analyze the relationship between the perception of organizational justice and job stress on employees of public and private banking sector in Santa Maria. Therefore, the theoretical background focused on organizational justice and stress, with emphasis on work. A survey was conducted on 339 bank employees - 224 from public sector and 115 from private. A questionnaire was structure with sociodemographic questions and the instruments used were the Perception of Organizational Justice Scale (MENDONÇA et al., 2003), the Job Stress Scale (KARASEK, 1985; THEORELL, 1988; ALVES et al., 2004) and the reduced version of Effort-Reward Imbalance Scale (SIEGRIST et al., 1996, 2009; CHOR et al., 2008). Data were described using descriptive statistics, Cronbach alpha indicator, normality tests, Mann-Whitney test, Kruskal-Wallis test, chi-square test, and Correspondence Analysis. Regarding the population, the profile of the respondents is the majority is married, receives monthly compensation above 10 minimum wages, is graduate, has never received a stress diagnosis, or medications used for this purpose. Concerning organizational justice, it was found that employees of private banks perceive higher justice than employees of public banks and justice scored higher in the interactional dimension in both sectors. Analysis of the Demand-Control Model of Job Stress Scale in the data of respondents from public sector revealed that 24.55% of respondents are in the "low distress" (ideal condition) and 37.40% fit in this situation in private banks. Social support was considered low for 66.52% of the respondents from public banks, indicating the effects of stress at work, and it was assessed as high for 60% of employees in private banks, what can mitigate the damage of stress. Regarding the Model Scale Effort-Reward Imbalance, 77.23% of respondents from public banks and 57.39% from private sector showed imbalance between high effort spent at work and the reward received. However, in the public sector, the consequences of stress might be reduced, because the excess of commitment was considered low for 54.91% of the respondents, whilst in the private sector, the variable was perceived as high for 51.30 % what can maximize the damage caused by stress. Regarding the scales of Demand-Control and Effort-Reward Imbalance, individuals from the public banks were more exposed to work stress and consequently showed higher risk of mental illness. According to the results, in public sector, perceptions of distributive, procedural and interactional justice showed significant relationships with the dimensions control and social support. Moreover, in private banks, the perceptions of distributive, procedural and interactional justice were associated with the dimensions of psychological demands and social support. Furthermore, in both sectors, all three dimensions of justice were related to the size reward. High perceptions of justice (distributive, procedural and interactional), "low distress" and "low DER" showed significant associations among them. Relationships among low perceptions of organizational justice (distributive, procedural and interactional) and "high distress" and "high DER" were also identified. Solely in public sector, low perceptions of distributive, procedural and interactional justice showed relationship with "passive job". Furthermore, the results of this research reveal that the perceived justice of employees contributes to the way of dealing with work situations and the factors that lead to stress, such as psychological demands and control, effort spent and the reward received.

**Keywords:** Organizational Justice. Stress at Work. Banking Sector. Public Banks. Private Banks. Employee's Perception.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Esquema da estrutura da pesquisa.....	26
Figura 2 – Fases do Estresse.....	38
Figura 3 – Modelo Demanda-Controle de Karasek.....	43
Figura 4 – Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa de Siegrist .....	46
Figura 5 – Desenho das etapas da Dissertação .....	53
Figura 6 – Desenho de pesquisa .....	54
Figura 7 – Etapas da coleta e análise dos dados .....	64
Figura 8 – Estado civil dos respondentes .....	68
Figura 9 – Renda familiar dos respondentes .....	69
Figura 10 – Cursos de graduação dos respondentes .....	69
Figura 11 – Síntese da análise comparativa do perfil dos respondentes .....	75
Figura 12 – Modelo Demanda-Controle dos colaboradores pesquisados .....	81
Figura 13 – Quantitativo de colaboradores que possuem desequilíbrio esforço-recompensa..	85
Figura 14 – Modelo Demanda-Controle do Setor Bancário Público .....	93
Figura 15 – Modelo Demanda-Controle do Setor Bancário Privado .....	95
Figura 16 – Modelo Demanda-Controle, em bancos públicos e privados .....	95
Figura 17 – Quantitativo de colaboradores que possuem desequilíbrio esforço-recompensa, em bancos públicos e privados .....	98
Figura 18 – Relação entre as dimensões da EPJO e da EET, em bancos públicos .....	100
Figura 19 – Relação entre as dimensões da EPJO e da EET, em bancos privados .....	101
Figura 20 – Relação entre as dimensões da EPJO e da DER, em bancos públicos.....	103
Figura 21 – Relação entre as dimensões da EPJO e da DER, em bancos privados .....	104
Figura 22 – Síntese das relações entre as dimensões da EPJO, da EET e da DER, em bancos públicos e privados. ....	105
Figura 23 – Relação entre a dimensão Justiça Distributiva e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.....	106
Figura 24 – Relação entre a dimensão Justiça Distributiva e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.....	107
Figura 25 – Relação entre a dimensão Justiça Processual e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.....	108
Figura 26 – Relação entre a dimensão Justiça Processual e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.....	109
Figura 27 – Relação entre a dimensão Justiça Interacional e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.....	110
Figura 28 – Relação entre a dimensão Justiça Interacional e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.....	111
Figura 29 – Síntese das Relações entre as dimensões da EPJO e os modelos Demanda- Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos e privados .....	112

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese das definições de Justiça .....	29
Quadro 2 – Dimensões da Justiça.....	31
Quadro 3 – Síntese das definições de Estresse .....	40
Quadro 4 – Fontes estressoras .....	48
Quadro 5 – Quantitativo de colaboradores da pesquisa .....	56
Quadro 6 – Dimensões e questões referentes à EPJO .....	57
Quadro 7 – Dimensões e questões referentes à EET .....	59
Quadro 8 – Dimensões e questões referentes à Escala DER (reduzida) .....	61
Quadro 9 – Síntese do perfil dos pesquisados, de modo geral. ....	70
Quadro 10 – Síntese do perfil dos pesquisados, dos setores bancário público e privado.....	73
Quadro 11 – Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da EPJO .....	76
Quadro 12 – Variáveis do perfil e as dimensões da EPJO .....	77
Quadro 13 – Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da EET .....	79
Quadro 14 – Variáveis do perfil e as dimensões da EET .....	83
Quadro 15 – Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da Escala DER .....	84
Quadro 16 – Variáveis do perfil e as dimensões da Escala DER .....	86
Quadro 17 – Médias e medianas das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados ....	88
Quadro 18 – Médias e desvios –padrões das afirmações das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados .....	89
Quadro 19 – Classificações, percentuais e frequências das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados .....	91
Quadro 20 – Classificações, percentuais e frequências das dimensões da EET, em bancos públicos e privados .....	92
Quadro 21 – Classificações, percentuais e frequências das dimensões da Escala DER, em bancos públicos e privados .....	97

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DER – Desequilíbrio Esforço-Recompensa

EET – Escala de Estresse no Trabalho

EPJO – Escala de Percepção de Justiça Organizacional

ERI – *Effort-Reward Imbalance*

JCQ – *Job Content Questionnaire*

JSS – *Job Stress Scale*

MDC – Modelo Demanda-Controlle

SPSS 16.0 – *Statistical Package for the Social Sciences* Versão 16.0

UFSM – Universidade Federal de Santa Maria

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A – Identificação do Perfil Sociodemográfico.....	135
Anexo B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	136
Anexo C – Termo de Confidencialidade .....	138
Anexo D – Autorização dos Bancos.....	139

## **LISTA DE APÊNDICES**

Apêndice A – Escala de Percepção de Justiça Organizacional .....	141
Apêndice B – Escala de Estresse no Trabalho .....	142
Apêndice C – Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa.....	143
Apêndice D – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM.....	144

## SUMÁRIO

<b>1 Introdução</b>	<b>17</b>
<b>1.1 Justificativa</b>	<b>19</b>
<b>1.2 Problemática</b>	<b>22</b>
<b>1.3 Objetivos</b>	<b>25</b>
1.3.1. Objetivo Geral	25
1.3.1. Objetivos Específicos	25
1.4 Estrutura do Trabalho	25
<b>2 Referencial teórico</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Justiça Organizacional</b>	<b>27</b>
2.1.1 Dimensões da Justiça Organizacional	31
2.1.1.1 Justiça Distributiva e Justiça da Equidade	32
2.1.1.2 Justiça de Procedimentos e Justiça Processual	34
2.1.1.3 Justiça Interacional ou Justiça Interpessoal	35
<b>2.2 Estresse</b>	<b>37</b>
2.2.1 Estresse no Trabalho	40
2.2.2 Agentes Estressores	48
2.2.3 Consequências do Estresse	49
<b>3 MÉTODO DE TRABALHO</b>	<b>51</b>
<b>3.1 Método de Pesquisa e Estratégia Adotada</b>	<b>51</b>
<b>3.2 Desenho de Pesquisa</b>	<b>52</b>
<b>3.3 Unidade de Análise e População Pesquisada</b>	<b>55</b>
3.3.1 Critérios de Inclusão e de Exclusão	56
<b>3.4 Técnica de Coleta dos Dados</b>	<b>57</b>
<b>3.5 Análise dos Dados</b>	<b>61</b>
<b>3.6 Estudo Piloto para a realização da Coleta de Dados</b>	<b>64</b>
<b>3.7 Aspectos Éticos</b>	<b>65</b>
<b>4 Discussão e Análise dos Resultados</b>	<b>67</b>
<b>4.1 Dados Sociodemográficos dos Pesquisados</b>	<b>67</b>
4.1.1 Dados Sociodemográficos: Setor Bancário Público e Privado	71
<b>4.2 Percepção de Justiça Organizacional dos Pesquisados</b>	<b>75</b>
<b>4.3 Percepção de Estresse no Trabalho dos Pesquisados</b>	<b>78</b>
4.3.1 Percepção de Estresse no Trabalho segundo a EET	78
4.3.2 Percepção de Estresse no Trabalho segundo a Escala DER	83
<b>4.4 Percepções de Justiça Organizacional e Percepções de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado</b>	<b>86</b>
4.4.1 Escala de Percepção de Justiça Organizacional: Setor Bancário Público e Privado	87
4.4.2 Escala de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado	91
4.4.3 Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa: Setor Bancário Público e Privado	96
<b>4.5 Relações entre as Percepções de Justiça Organizacional e as Percepções de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado</b>	<b>98</b>
4.5.1 Escala de Percepção de Justiça Organizacional e Escala de Estresse no Trabalho (EPJO e EET): Setor Bancário Público e Privado	99
4.5.2 Escala de Percepção de Justiça Organizacional e Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (EPJO e DER): Setor Bancário Público e Privado	102
4.5.3 Escala de Percepção de Justiça Organizacional, Escala de Estresse no Trabalho e Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (EPJO, EET e DER): Setor Bancário Público e Privado	105

<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>114</b>
<b>5.1 Limitações da pesquisa.....</b>	<b>119</b>
<b>5.2 Recomendações para futuras pesquisas .....</b>	<b>119</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>134</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>140</b>



# 1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais há a necessidade de novas formas de gerenciamento das pessoas, a fim de atender as demandas e as pressões oriundas do contexto interno e externo da organização (DUTRA, 2002). Dessa forma, segundo Dutra (2002), as relações de trabalho estão se tornando mais complexas, pois transformam as expectativas e as necessidades das pessoas e das empresas com a entrada de intermediários na relação do indivíduo com a organização. Nickel e Coser (2007) também comentam a respeito do aumento da complexidade do contexto organizacional, a qual proporciona significativas mudanças na sociedade, potencializando atividades de produção de bens materiais e atividades intelectuais.

Para Mendonça e Mendes (2005), houve mudanças sócio-organizacionais na sociedade contemporânea que trouxeram a ideia de que o aumento da competitividade, a globalização, a redução dos postos de trabalho e os indicadores econômicos têm demonstrado impactar diretamente as relações de trabalho dos indivíduos. Por conseguinte, as empresas estão buscando melhores formas de se ajustar para adequar as novas demandas. Para os autores, esse processo é responsável pelas experiências de injustiça e de sofrimento oriundos da organização, fazendo com que ocorram alterações nos comportamentos dos trabalhadores, por meio de atitudes retaliatórias.

Nessa perspectiva, Soto (2005) considera que as normas que administram o ambiente de trabalho estão mudando e as pessoas têm sido julgadas pela forma com que se relacionam com os indivíduos. As pessoas se comportam de forma altruísta na organização que trabalham caso acreditem que recebem tratamento justo (GREENBERG, 1993).

A valorização das pessoas é demonstrada com as recompensas recebidas como compensação de seu trabalho com a empresa (DUTRA, 2002). Na visão de Dutra (2002), essas recompensas podem ser representadas pelo atendimento das expectativas e das necessidades dos trabalhadores, como aquelas relacionadas com a questão econômica, o crescimento pessoal e o profissional, a segurança, a projeção social, o reconhecimento, a possibilidade de expressão em seu trabalho, dentre outros.

Para Siegrist (1996), o estado ocupacional refere-se às opções de contribuição e realização, pelo fato de ser recompensado ou estimado, por exemplo, em pertencer a um grupo de colegas. Desse modo, os efeitos do papel do trabalho influenciam nas questões emocionais e motivacionais de autorregulação, tornando-se um pré-requisito de troca na vida

social – reciprocidade. O esforço no trabalho é entendido como parte de uma relação de troca organizada socialmente para que haja contribuição em termos de recompensas; e as recompensas sociais são compreendidas por meio de sistemas de comunicação para os trabalhadores, em forma de dinheiro, estima e estado de controle (SIEGRIST, 1996).

Conforme afirma Dejours et al. (1994), o trabalhador possui uma história pessoal que se realiza devido as suas aspirações, desejos, motivações e necessidades psicológicas. Com isso, o trabalhador prepara diferentes vias de descarga que participam da formação de sua personalidade. Dessa forma, as percepções de justiça podem trazer várias consequências para o ambiente de trabalho, conforme a visão do trabalhador. O sentimento de justiça pode perpassar diversos níveis organizacionais e dimensões (nos processos, entre as pessoas e nas divisões de trabalho).

O conceito de justiça organizacional adotado, nesse trabalho, foi o de Assmar et al. (2005). Para o autor, a justiça organizacional representa a psicologia da justiça concentrada no contexto organizacional, que tem como foco as percepções de justiça existentes entre as relações dos trabalhadores e suas empresas.

Nesse sentido, ressalta-se que o trabalho bancário teve importantes mudanças, quanto ao ambiente organizacional e as atividades desempenhadas pelos trabalhadores. Através do desenvolvimento tecnológico ocorreu o aumento do processamento de documentos, bem como a drástica redução do número de vagas no setor bancário. Além disso, muitas atividades executadas pelos bancários, especialmente com a inclusão do autoatendimento, passaram a ser realizadas pelo próprio cliente do banco (CAPITÃO et al., 2010).

Na visão de Capitão et al. (2010), surgiram diversos problemas para os bancários, como a demissão em massa e a remuneração baixa. Essa realidade passou a mudar de tal forma a qualidade de vida dos trabalhadores, trazendo sintomas de ansiedade, depressão, exaustão e estresse aos indivíduos. Viana et al. (2010) destaca que dentre as profissões mais conhecidas como muito estressantes e assim, mais acometidas por doenças laborais, está a do bancário. Devido a isso, os bancários têm sido objeto de estudo de diversas pesquisas relacionadas à saúde do trabalhador (LIPP, 1996; ANDRADE, 2001; BACK, 2005), pois esses problemas podem trazer ao indivíduo a percepção de injustiça frente à organização, assim como desencadear processos de intenso estresse.

A injustiça no trabalho faz com que o colaborador enfrente situações que irritam, desgastam, intimidam e desestimulam (MENDONÇA; MENDES, 2005). Nessa linha de entendimento pode surgir o estresse, em que as reações estressoras podem resultar em

mudanças psicofisiológicas que induzem à exaustão e ao esgotamento emocional, influenciando a saúde física e psicológica do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

De acordo com Lazarus (1995) e Lazarus e Folkman (1984), para que o estresse seja evidenciado, é preciso que a pessoa perceba e avalie as ocorrências como estressoras, fazendo com que os fatores cognitivos tenham um papel fundamental no processo entre os potenciais estímulos estressores e as respostas dadas pelos indivíduos. Schermerhorn et al. (1999) acrescenta que o estresse pode ter origem em várias fontes no contexto organizacional, visto que os estressores comuns no trabalho são as exigências das tarefas, as ambiguidades e os conflitos do papel, os dilemas éticos, os problemas interpessoais, os desenvolvimentos em sua carreira, dentre outros.

O conceito de estresse utilizado, nesse trabalho, foi o de Karasek e Theörell (1990), os quais consideram que o estresse é resultante do desequilíbrio entre altas demandas psicológicas oriundas do trabalho e o baixo controle do trabalhador sobre as atividades de trabalho. Além disso, as reações do estresse podem ser exacerbadas quando há baixo suporte social por parte do chefe e dos colegas de trabalho. Deste modo, nesse estudo, a denominação estresse no trabalho terá o mesmo entendimento que estresse ocupacional.

Assim, destaca-se a importância de os gestores terem ciência de suas atitudes e do funcionamento da organização, para que não hajam ou sejam minimizados os sentimentos de injustiça, de forma que não prejudique o andamento das atividades da empresa nem acarrete em mudanças no estado de equilíbrio dos indivíduos. Devido a isso, os estudos relacionados à justiça organizacional e ao estresse no trabalho vêm ganhando destaque no meio acadêmico.

## **1.1 Justificativa**

As organizações são formadas, basicamente, por pessoas e recursos materiais. Pode-se ter o controle desses recursos, de forma que haja o gerenciamento da produção necessária para o desenvolvimento das atividades da empresa. No entanto, a enorme dificuldade está em controlar as atitudes, os sentimentos e os comportamentos das pessoas no contexto organizacional, visto que cada indivíduo possui a sua percepção a respeito do ambiente que o cerca.

Nessa perspectiva, as organizações que valorizam e retêm os “bons” funcionários se destacam dentre as outras, pois as necessidades da organização e dos indivíduos tornam-se

semelhantes, fazendo com que o resultado que a empresa espera do colaborador seja alcançado. Dessa forma, os gestores precisam se adaptar as mudanças ocorridas, buscando alcançar o bem-estar dos colaboradores e conseqüentemente o bem-estar da organização.

As mudanças sociais suscitam novos problemas para os indivíduos ocasionando a necessidade de sua compreensão em vista de sua solução, surgindo assim, novos campos de estudo (DELA COLETA, 2007). O problema das mudanças está na complicação existente pela sua surpreendente velocidade em que ocorrem. Soto (2005) aborda sobre o quanto o ambiente de trabalho repercute na vida das pessoas, à medida que quando nos acostumamos com determinada situação de mudança, na realidade já é o momento em que deveríamos modificar o que recentemente aprendemos.

Com isso, percebe-se que, cada vez mais, valoriza-se o ser humano dentro das organizações. Isso se deve a diversos fatores, dentre eles está a repercussão que o indivíduo traz aos processos gerenciais, transformando o meio em que vive e sendo transformado por ele. Para Aslam e Sadaqat (2011), os recursos humanos são considerados recursos poderosos para tornar um país próspero.

Se os trabalhadores são tratados de forma justa na organização, sentem necessidade de retribuir por meio de comportamentos positivos (ASLAM; SADAQAT, 2011). Além disso, o tratamento realizado de forma injusta pode fazer com que o indivíduo sinta-se pressionado excessivamente, gerando estresse no trabalho. A insegurança no emprego também é uma das principais causas do estresse, devido ao receio dos funcionários em perdê-lo (GIL, 2011).

O tema justiça organizacional, no entendimento de Mendonça (2003, p. 49), é extremamente atual e há grande interesse nesses estudos nas áreas de sociologia, psicologia social e psicologia organizacional. Nas organizações, “é de grande interesse que os gerentes entendam quando e em que condições os trabalhadores atribuem como justas as distribuições de recursos e os procedimentos (...)”. Para Mendonça (2003, p. 48), investigar o estudo de justiça é primordial para a “análise de questões vinculadas aos aspectos político, social e econômico da sociedade organizada”.

Da mesma forma ocorre com as pesquisas referentes ao estresse no trabalho. Paschoal e Tamayo (2004) enfatizam que o interesse pelas pesquisas sobre o estresse no trabalho é crescente na literatura científica. Segundo os autores, uma das razões para o crescimento de pesquisas sobre este tema pode estar relacionado ao impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos empregados e, assim, no andamento das atividades e na efetividade das organizações.

Capitão et al. (2010) destaca a importância de desenvolver pesquisas que demonstrem como a saúde do trabalhador é afetada pelas situações do contexto organizacional, contrariamente ao prazer e a realização, se tornando símbolo de insegurança, de medo e de adoecimento dos indivíduos. Magnago (2008, p. 34) também discorre sobre o tema, ressaltando a importância de pesquisas nessa temática: “a relação entre o trabalho e a saúde do trabalhador tem sido objeto de estudos, no sentido de investigar como as várias formas de organização do trabalho agem tanto no pensar quanto no sentir e no fazer dos trabalhadores”.

Trabalhadores que manifestam o estresse, inseridos em um ambiente organizacional, podem desenvolver atividades com baixa eficiência, comunicação precária, desorganização de trabalho, insatisfação e a diminuição da produtividade (CALDERERO et al., 2008). Além disso, o convívio prolongado com fontes estressoras traz consequências negativas para o indivíduo, favorecendo o desenvolvimento de fenômenos comprometedores do bem-estar psicológico, que afetam o desenvolvimento profissional e causam consequências indesejáveis para a empresa (SOUSA, 2006).

Nessa perspectiva, Poole (2007) considera que as percepções de justiça são importantes tanto para o andamento eficaz das empresas como para o bem-estar dos indivíduos que nela trabalham. Nesse sentido, Filenga e Siqueira (2006) enfatizam que os esforços gerenciais para intensificar as percepções de justiça organizacional podem conduzir os colaboradores a comprometerem-se com a organização.

Mendonça e Mendes (2005) complementam que a injustiça organizacional provoca sofrimento e que este influencia a natureza e as características de retaliação, que podem auxiliar o indivíduo a se proteger desse sofrimento. O resgate do equilíbrio interno contribui para aumentar as defesas do trabalhador, tornando-o mais resistente aos eventos adversos e ao sofrimento vivenciado com a exposição a acontecimentos injustos (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Conhecer os efeitos positivos ou negativos decorrentes da percepção de justiça ou injustiça organizacional é importante no processo de identificação das crenças, dos sentimentos e das expectativas dos funcionários, reforçando mecanismos e práticas gerenciais agentes de justiça e evitando no caso de injustiça (ASSMAR et al., 2005). Os autores consideram que a manutenção de ambientes injustos pode trazer potenciais ameaças de desavenças, atitudes negativas e ações contrárias ao desempenho eficaz das organizações e de seus funcionários.

Estudos realizados em bancários têm indicado a maior ocorrência e intensidade de estresse do que em outras profissões (LIPP, 1996). Andrade (2001) apresentou em seu estudo

vários problemas vinculados ao estresse em bancários sedentários, como depressão, dor de cabeça, agressividade e o mau humor, oriundos de um ambiente de trabalho com foco unicamente nos resultados e na produtividade, em que não há cuidado com os indivíduos e com a qualidade de vida no trabalho.

Nesse sentido, a maneira como os trabalhadores visualizam seu contexto de trabalho, sua forma de vida, o estresse e sua produtividade, por meio do entendimento das percepções e das subjetividades, é essencial em um ambiente de cobranças excessivas por maior produtividade, para se buscar melhorar a qualidade de vida dessas pessoas (BACK, 2005).

Esse estudo teve o propósito de contribuir para a construção da literatura científica acerca da relação entre os temas, assim como pode auxiliar a formação de práticas de gestão no contexto de trabalho a fim de aumentar a efetividade organizacional, por meio do conhecimento das percepções dos trabalhadores a respeito da justiça organizacional e do estresse no trabalho. A obtenção de tal conhecimento inclui também o fato de a aplicação da pesquisa ter sido realizada com colaboradores geralmente expostos a eventos estressores, como pressão e exigência por produtividade.

Dessa forma, o interesse em estudar justiça organizacional e o estresse no trabalho surgiu com a busca de uma relação entre esses importantes fenômenos no contexto das organizações, a fim de entender melhor o comportamento dos indivíduos no trabalho bancário. Este estudo propõe uma abordagem reflexiva e preventiva. Denomina-se reflexiva pelo resgate histórico do estresse e da justiça organizacional, suas variadas causas e consequências, bem como a abordagem preventiva com o intuito de amenizar/reduzir problemas decorrentes de relacionamentos no contexto organizacional, conflitos e dificuldades emocionais influenciados pelo sentimento de justiça na organização e o estresse no trabalho.

## **1.2 Problemática**

Os cuidados com a saúde não são simplesmente cuidar dos problemas associados às doenças. É preciso ultrapassar essa concepção para considerar as suas causas, a extensão e os fatores que estão relacionados com a manutenção da saúde do trabalhador. O levantamento desses fatores é primordial para identificar quais deles são prejudiciais à saúde (ULRICH; KUBO, 2008).

As informações do mercado auxiliam as organizações a posicionar-se de forma a manter a competitividade, com a aplicação de critérios de recompensa para atrair e reter pessoas. Contudo, o mercado é instável e o posicionamento da empresa não deve ser baseado somente no mercado. “Muitas empresas tentam manter critérios de recompensa baseando-se unicamente no mercado, mas, pelo fato de essa situação causar nas pessoas grande sentimento de injustiça, é difícil mantê-la ao longo do tempo” (DUTRA, 2002, p. 171).

Nesse sentido, as organizações têm a necessidade de acumular capital humano para que o trabalho seja executado com grande empenho e comprometimento com a organização. Isso geralmente ocorre quando o colaborador se sente satisfeito com o que recebe pelo seu desempenho. Essa recompensa pode ser de diversas formas, como o tratamento que recebe das outras pessoas, os recursos que estão disponíveis ou ainda as atividades que lhe são impostas.

Entretanto, quando há falta de justiça, Mourão (2009) postula que esta pode afetar diretamente o bem-estar do trabalhador e que as justiça distributiva, procedimental e interacional impactam no prazer do trabalhador. Dessa forma, quando o indivíduo percebe que há injustiça, de alguma maneira, dentro da organização, seu comportamento pode mudar e essa situação pode passar a ser uma fonte estressora para ele.

No contexto organizacional, os estudos sobre o comportamento humano tiveram um novo impulso na segunda metade do século passado, sendo que no Brasil essas pesquisas foram evidenciadas nos últimos anos, com a ampliação e o fortalecimento da pós-graduação (GONDIN; SIQUEIRA, 2004). Nessa perspectiva, Back (2005, p. 19) comenta que “compreender os reflexos que as forças exercidas pela organização têm sobre os trabalhadores bancários pode ajudar a aumentar a sua qualidade de vida, bem como, beneficiar a própria organização com trabalhadores mais motivados e produtivos”.

Segundo Back (2005), algumas profissões, como a dos bancários, estão mais propensas ao estresse no trabalho, níveis de qualidade de vida no trabalho menores e a queda de produtividade. Além disso, é notório que, em geral, os colaboradores sofrem influência do estresse e estão expostos a uma pressão social que tem reduzido o seu tempo para si e aumentado cada vez as exigências de produção no trabalho. Complementando essa ideia, Paiva e Leite (2001) enfatizam que os colaboradores reagem de diferentes formas quanto as vivências de injustiça e de sofrimento experienciadas nas organizações, podendo ter atitudes retaliatórias e destrutivas, que resultam em graves problemas para a empresa.

Nos últimos anos, a literatura tem trazido muitos estudos relacionando ou buscando entender a influência e/ou a relação da percepção de justiça organizacional ou de suas

dimensões com variados temas, dentre eles estão o comprometimento organizacional (REGO; SOUTO, 2004); a satisfação no trabalho (AL-ZU'BI, 2010); o comprometimento e a cultura organizacional (PRESTES, 2011; RIBEIRO, 2006); emoções e satisfação em episódios de reclamação (NUNESMAIA, 2009); a síndrome de *burnout* (ALMEIDA; SILVA, 2006); as reações retaliatórias (MENDONÇA; TAMAYO, 2004; PAIVA; LEITE, 2011); o comportamento ético e as percepções de justiça (SOUSA, 2005); o clima organizacional (ANDRADE, S. M., 2010); a avaliação de desempenho (SANTOS, 2010); as atitudes dos indivíduos frente a diversidade (PEREIRA, 2008); o bem-estar (CHIUZI, 2006; MOURÃO, 2009); o bem-estar e os valores organizacionais (COVACS, 2006); os comportamentos de cidadania organizacional (LAVELLE et al., 2007; FASSINA et al., 2007; KARRIKER; WILLIAMS, 2009; REGO; CUNHA, 2010; ASLAM; SADAQAT, 2011; BREBELS et al., 2011); as vivências de prazer e o sofrimento no trabalho (MEIRELES, 2006; SOUSA; MENDONÇA, 2009); e o estresse no trabalho (JUDGE; COLQUITT, 2004; STREICHER et al., 2007).

Dessa forma, percebe-se a necessidade de se estudar os fenômenos relacionados ao comportamento dos indivíduos, como o sentimento de justiça organizacional e o estresse no trabalho, percebidos pelos colaboradores do setor bancário. No entanto, pode-se identificar que há poucos estudos relacionando a temática da justiça organizacional e o estresse no trabalho. Em virtude disso, destaca-se a importância da presente pesquisa, através do estudo da percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário.

Nesse contexto, justifica-se a escolha dos temas abordados no estudo, tendo como problema de pesquisa: ***“De que forma ocorre a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho pelos colaboradores do setor bancário público e privado?”***



## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Analisar a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- I. Caracterizar os dados sociodemográficos dos colaboradores pesquisados do setor bancário público e privado;
- II. Identificar a percepção de justiça organizacional segundo os colaboradores pesquisados do setor bancário público e privado;
- III. Investigar a percepção de estresse no trabalho segundo os colaboradores pesquisados do setor bancário público e privado;
- IV. Identificar divergências e semelhanças entre as percepções dos colaboradores pesquisados do setor bancário público e privado.
- V. Verificar a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado.

## **1.4 Estrutura do Trabalho**

O trabalho foi estruturado em cinco partes, denominados capítulos. Inicialmente o primeiro capítulo faz referência à introdução, na qual foram apresentados os temas abordados neste estudo, a justificativa para a realização da pesquisa, a problemática, o objetivo geral e os objetivos específicos.

A fim de dar suporte à análise dos dados, o segundo capítulo tratou da fundamentação teórica, a qual apresenta uma seleção da literatura sobre a justiça organizacional e o estresse,

com foco no estresse no trabalho. Em relação à justiça organizacional, realizou-se uma contextualização sobre o tema, abordando os principais conceitos e as suas dimensões: a Justiça Distributiva, a Justiça da Equidade, a Justiça de Procedimentos, a Justiça Processual; e a Justiça Interacional ou Interpessoal. Quanto ao estresse, o referencial teórico foi composto pelo surgimento do estresse, as definições e fases, o estresse no trabalho, os agentes estressores e as consequências do estresse.

O terceiro capítulo refere-se ao método de trabalho utilizado, contendo o método e a estratégia de pesquisa adotada, o desenho de pesquisa, a unidade de análise e a população pesquisada e a técnica de coleta e análise dos dados.

No quarto capítulo demonstra-se a discussão e análise dos resultados obtidos com a pesquisa: (a) Dados sociodemográficos dos Pesquisados; (b) Percepção de Justiça Organizacional dos pesquisados; (c) Percepção do Estresse no Trabalho dos pesquisados; (d) Percepções de Justiça Organizacional e Percepções de Estresse no Trabalho no setor bancário público e privado; (e) Relações entre as Percepções de Justiça Organizacional e Percepções de Estresse no Trabalho no setor bancário público e privado. Por fim, o quinto capítulo apresenta as considerações finais, delineando os principais aspectos conclusivos da pesquisa, as limitações do estudo, bem como as recomendações para futuros trabalhos. A Figura 1 demonstra o esquema da dissertação.

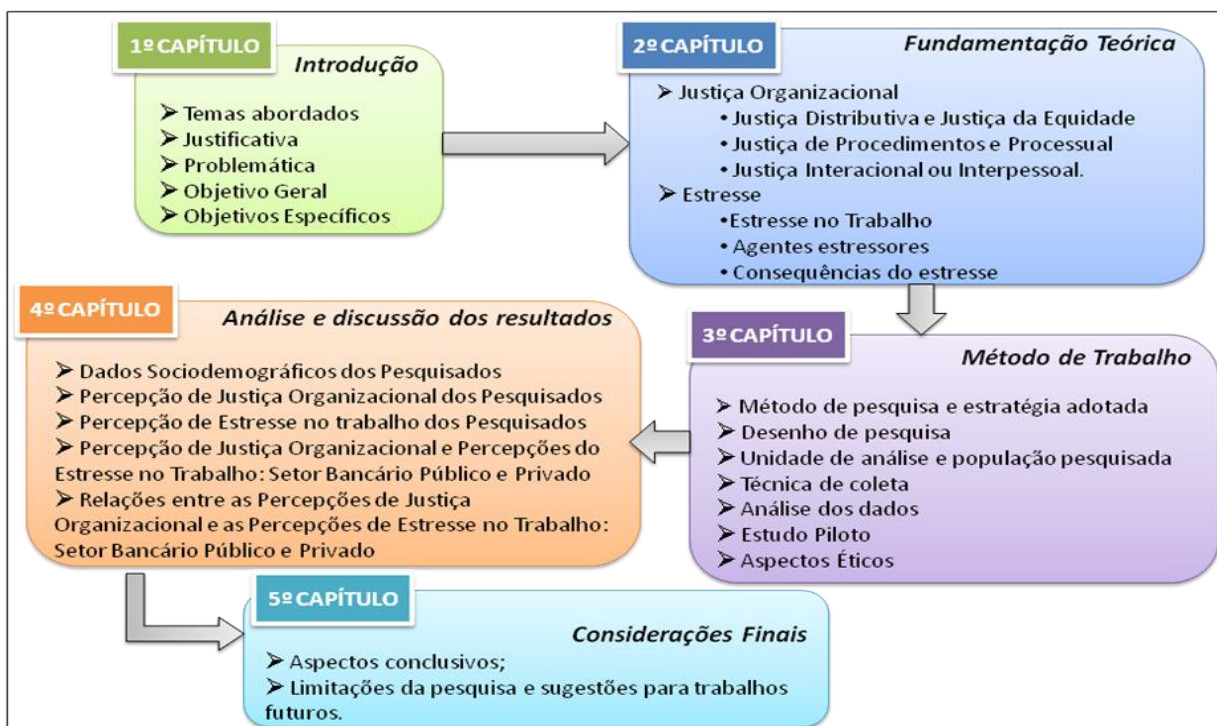


Figura 1 – Esquema da estrutura da pesquisa.

Fonte: Elaborada pela autora.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Neste capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica que serviu de embasamento para o desenvolvimento do presente trabalho. Inicialmente, optou-se por expor uma breve contextualização sobre Justiça Organizacional, definições, principais enfoques e dimensões. Posteriormente, buscou-se focalizar o Estresse no Trabalho, principais conceitos abordados na literatura, fases, agentes estressores e consequências do estresse no ambiente organizacional.

### **2.1 Justiça Organizacional**

Autores como Siqueira e Júnior (2004) afirmam que em 1963 já se estudava o tema justiça organizacional, trazendo à luz a visão de Adams. Os indivíduos pesam os investimentos e retornos nos relacionamentos sociais e a decisão de permanecer nessas relações depende do quanto de justiça é percebida pelos indivíduos. Se uma pessoa percebe que os investimentos foram proporcionais aos investimentos de outro indivíduo, ela permanece na organização. Se um indivíduo visualiza a presença de injustiça, ele desenvolve estratégias cognitivas de compensação que, ao falharem, levam a desistência dessa relação (ADAMS, 1963 apud SIQUEIRA; JÚNIOR, 2004).

Jerald Greenberg foi outro pesquisador que, em meados do ano de 1987, estudou as concepções, percepções e reações relacionadas à justiça e à injustiça recebidas pelos funcionários em relação às organizações que trabalhavam, denominando de Justiça Organizacional (ASSMAR et al., 2005). Para Greenberg (1990), a justiça organizacional desempenha um importante papel para as relações e constitui requisito fundamental para o andamento eficaz das empresas e a satisfação dos seus membros.

Em outra perspectiva, Rawls (2008, p. 4) define a justiça como a virtude principal das instituições sociais, bem como a verdade é nos sistemas de pensamento. Na visão do autor, “por mais elegante e econômica que seja, deve-se rejeitar ou retificar a teoria que não seja verdadeira; da mesma maneira que as leis e as instituições, por mais eficientes e bem organizadas que sejam, devem ser reformuladas ou abolidas se forem injustas.”

No entanto, segundo Rawls (2008), o justo e o injusto é sempre motivo de debate. A percepção de justiça varia de indivíduo para indivíduo, que entende a necessidade e coloca-se a disposição para confirmar um conjunto de princípios particulares para a atribuição de direitos e deveres básicos e para decidir a distribuição apropriada de benefícios e encargos da cooperação social. Essa linha de entendimento está vinculada à justiça social, considerada por Rawls (2008) uma forma de atribuir direitos e deveres em organizações básicas da sociedade e determinam a distribuição adequada dos benefícios e dos encargos da cooperação social.

Na visão de Meireles (2006), há muito para as sociedades atuais viverem dentro dos princípios de liberdade, igualdade e fraternidade. Em uma análise da sociedade e das organizações, pode-se perceber que existem conflitos de poder, jogos de interesse e agrupamentos políticos que buscam obter privilégios particulares. Além disso, as desigualdades sociais elevam-se cada vez mais e aumenta o abismo entre as classes favorecidas e as menos favorecidas (MEIRELES, 2006).

Com base na ideia de imparcialidade e reciprocidade, Höffe (2003) discorre a respeito do conceito de justiça, o qual afirma que o objeto de justiça, o convívio, deve ser efetuado de forma que as suas vantagens e as suas desvantagens não sejam distribuídas entre grupos variados. Dessa forma, para se obter um resultado positivo equilibrando as vantagens e as desvantagens, deve-se beneficiar cada pessoa e não ser conveniente a toda sociedade enquanto coletividade. Assim, com base no exposto, “a medida de justiça consiste na vantagem distributiva e simultaneamente coletiva: na vantagem para cada indivíduo e para todos os indivíduos em conjunto” (HÖFFE, 2003, p. 33).

Segundo Dutra (2002), para que se crie um ambiente de segurança e justiça para os indivíduos é importante que se tenha padrões internos de equidade, a fim de estabelecer critérios de recompensa duradouros. Nesse sentido, para o autor, o uso de padrões de diferenciação considerados justos pelos indivíduos e a sua consistência conforme a realidade vivenciada é essencial para a manutenção do compromisso com a empresa e com o trabalho executado. “A sensação de injustiça é mais danosa do que a inadequação da recompensa em relação ao mercado” (DUTRA, 2002, p. 172).

Dessler (2003) ao referenciar Kim e Mauborgne (1997) menciona a importância do tratamento justo dos funcionários, se tornando uma importante ferramenta gerencial para as organizações baseadas no produto, que buscam se transformar em empresas fundamentadas no conhecimento, dependentes de novas ideias e da inovação. Segundo esses últimos autores, um processo justo implica em atitudes e comportamentos fundamentais para um bom desempenho e sem ele dificilmente são alcançados os resultados esperados pelos funcionários.

De acordo com Poole (2007), a teoria da justiça organizacional foi desenvolvida a partir de pesquisas realizadas no contexto organizacional e se baseia na construção dos incidentes sociais de justiça e injustiça. Para o autor, “as percepções de justiça organizacional são contextuais” (p. 728); e, embora algumas normas possam ter influência nas percepções de justiça em determinadas situações, elas não decidem nem predizem como as pessoas (ou os grupos) irão visualizar ou responder as situações.

Na visão de Assmar et al. (2005, p. 444), “a justiça organizacional é a psicologia da justiça aplicada aos ambientes organizacionais, sendo focalizadas as percepções de justiça existentes nas relações entre trabalhadores e suas organizações”. Para esses autores, Greenberg, a partir de seus estudos em 1987, considerou o termo justiça organizacional como “os estudos sobre as concepções, percepções e reações de (in) justiça por parte dos empregados em relação às organizações em que trabalham”. O Quadro 1 foi elaborado para sintetizar algumas definições de pesquisadores sobre a justiça.

Autores	Definição de justiça
Adams (1963)	Os indivíduos pesam os investimentos e retornos nos relacionamentos sociais e a decisão de permanecer nessas relações depende do quanto de justiça é percebida pelos indivíduos.
Greenberg (1990)	Concepções, percepções e reações à (in) justiça por parte dos empregados em relação às organizações em que trabalham.
Kim e Mauborgne (1997)	A medida de justiça consiste na vantagem distributiva e simultaneamente coletiva: na vantagem para cada indivíduo e para todos os indivíduos em conjunto.
Höffe (2003)	Implica em atitudes e comportamentos fundamentais para um bom desempenho e sem ele dificilmente são alcançados os resultados esperados pelos funcionários.
Assmar et al. (2005)	É a psicologia da justiça aplicada aos ambientes organizacionais, sendo focalizadas as percepções de justiça existentes nas relações entre trabalhadores e suas organizações.
Rawls (2008)	É a virtude principal das instituições sociais, bem como a verdade é nos sistemas de pensamento.

Quadro 1 – Síntese das definições de justiça.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Assmar et al.(2005), Dessler (2003), Greenberg (1990), Höffe (2003), Rawls (2008) e Siqueira e Júnior (2004).

Acrescenta-se ainda que, a área de estudo da Psicologia Social da Justiça tem considerado o contexto organizacional e de trabalho um dos temas mais importantes de aplicação de seus conhecimentos (ASSMAR et al., 2005). Nesse sentido, adotando como referência a pesquisa de Pereira (2008), que buscou analisar a relação entre as dimensões de percepções de justiça e as atitudes frente à diversidade sob a moderação de valores culturais

do individualismo e do coletivismo, percebeu-se a rejeição das práticas de diversidade apoiada na discriminação reversa e no estigma.

Os resultados da pesquisa de Pereira (2008) demonstraram que dentre as principais atitudes das pessoas está a rejeição às concessões proporcionadas aos grupos de mulheres e de pessoas negras, com base na discriminação reversa, apesar de ter ocorrido uma aceitação parcial dessas em relação aos grupos de pessoas com deficiência. A partir desse resultado, pode-se inferir que, sob o discurso da igualdade, pode haver pouca clareza das pessoas sobre o tema, porém também pode haver um discurso impiedoso que causa ainda mais exclusão e aumente as diferenças sociais do Brasil (PEREIRA, 2008).

Siqueira e Júnior (2004) sugerem que as pesquisas sobre as percepções de justiça em contextos organizacionais têm revelado que as percepções são importantes fatores determinantes de vínculos do colaborador com a organização e que estes, possuem diferentes naturezas. Os vínculos que apresentam natureza mais egoística levam em consideração as satisfações mais exatas e estão vinculados à percepção de justiça de distribuição. No entanto, os vínculos mais altruísticos, geralmente baseados em valores mais sociais, relacionam-se à percepção de justiça dos procedimentos.

Poole (2007) destaca que as pesquisas empíricas sobre a justiça organizacional demonstram que os trabalhadores fazem julgamentos com base em diversos fatores, como a “qualidade” de liderança, como seus líderes tratam seus funcionários e o relacionamento a longo prazo dos líderes com a organização. Além disso, se os colaboradores percebem que há processos justos, tratamentos com respeito, as decisões são justificadas e suas identidades são legitimadas, eles ficam com maior predisposição a aceitar resultados desfavoráveis.

Filenga e Siqueira (2006) também abordaram a justiça organizacional, relacionando com as bases do comprometimento organizacional (afetiva, calculativa e normativa). Os resultados apresentaram que parte do comprometimento afetivo do colaborador foi explicada pela justiça de procedimentos, enquanto que uma parcela do comprometimento normativo e do calculativo explicaram a justiça distributiva. Ressalta-se que o impacto mais forte foi identificado na base afetiva do comprometimento organizacional (FILENGA; SIQUEIRA, 2006). A partir disso, os autores confirmaram a necessidade de investir em justiça organizacional nas empresas que desejam elevar os níveis de comprometimento de seus colaboradores.

### 2.1.1 Dimensões da Justiça Organizacional

Para diversos autores, como Mendonça (2003) e Al-Zu’bi (2010), as percepções dos funcionários estão relacionadas com três dimensões de justiça organizacional: justiça distributiva, justiça processual e justiça interacional. Para o desenvolvimento desse trabalho, optou-se em separar as justiças em três tópicos, que se assemelham: justiça distributiva e justiça da equidade, justiça de procedimentos e a justiça processual, e a justiça interacional e a interpessoal.

Al-Zu’bi (2010) e Poole (2007) partilham do mesmo entendimento de Rego (2002) e Mendonça (2003), à medida que levam em consideração três principais dimensões para a percepção de justiça: justiça distributiva, procedimental e interacional. O Quadro 2 apresenta as definições dessas dimensões, segundo alguns autores.

Dimensões da Justiça	Autores	Foco
Distributiva	ADAMS (1965)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem foco no <i>conteúdo</i>, na justiça dos fins alcançados ou obtidos.</li> <li>• A dimensão que mais chamou a atenção dos pesquisadores organizacionais foi a distributiva.</li> </ul>
Procedimental	THIBAUT e WALKER (1975, 1978); LIND e TYLER (1988)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem foco no <i>processo</i>, na justiça dos meios utilizados para alcançar os objetivos.</li> </ul>
Interacional	BIES e MOAG (1986); TYLER e BIES (1990); GREENBERG (1993); REGO (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflete a qualidade da <i>interação</i> com os gestores.</li> </ul>

Quadro 2 – Dimensões da Justiça.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Rego (2002).

Dentre as pesquisas sobre a justiça organizacional destaca-se a realizada por Mendonça et al. (2003). A autora construiu e validou um instrumento a fim de medir a percepção de justiça organizacional do trabalhador para uso no Brasil, denominado Escala de Percepção de Justiça Organizacional (EPJO), por meio de duas pesquisas. A primeira constatou que a justiça organizacional é composta por três dimensões: justiça distributiva, processual e interacional, enquanto que a segunda pesquisa demonstrou que a justiça organizacional é um “constructo de ordem superior” constituído por essas dimensões (p. 222). A EPJO obteve valores do alfa de *Cronbach*, em uma amostra de 258 trabalhadores, nas

dimensões justiça distributiva, processual e interacional, de 0,88; 0,87 e 0,89; respectivamente (MENDONÇA et al., 2003).

A justiça distributiva identifica a percepção do trabalhador quanto ao recebimento de recompensas justas, em relação aos investimentos gastos na organização. A justiça processual envolve o controle de voz (direito em emitir opinião), a representatividade (possuir representantes na tomada de decisões), o estabelecimento de critérios (decisões tomadas com base em critérios), o *feedback* (retorno ao funcionário em relação ao seu desempenho) e a coleta de informações (preocupação em ter conhecimento dos problemas da organização). A justiça interacional investiga o processo de interação dos gerentes para a condução dos procedimentos, tem foco nos relacionamentos interpessoais do gestor e do funcionário e no fornecimento de informações (MENDONÇA, 2003).

Em relação à análise da percepção de justiça organizacional especificamente, ressalta-se que os resultados da pesquisa de Mendonça (2003) revelaram que a estrutura fatorial hipotetizada foi adequada para a análise dessa percepção. Além das três percepções de justiça (distributiva, interacional e processual) serem consideradas construtos de primeira ordem, elas podem ser satisfatoriamente avaliadas por meio dos itens da Escala de Percepção de Justiça Organizacional, à medida que as cargas fatoriais desses itens em seus respectivos fatores foram consideradas elevadas e estatisticamente significativas. Assim, a análise da consistência interna permite considerar essa escala altamente fidedigna para analisar a percepção de justiça dos trabalhadores.

#### 2.1.1.1 Justiça Distributiva e Justiça da Equidade

De acordo com Mendonça (2003), os termos injustiça distributiva e a inequidade possuem uma correspondência entre si, bem como a justiça distributiva e equidade; contudo, é preciso diferenciar esses termos. A literatura demonstra que a justiça distributiva foi a primeira que despertou o interesse de cientistas, como de Adams, em 1965. Essa dimensão da justiça tem foco no conteúdo, em que os fins alcançados ou obtidos serão justos, como o salário, avaliações de desempenho, dentre outros fatores (REGO, 2002). Assmar et al. (2005) consideram que quando não há igualdade entre as razões, surge a inequidade, causando a tensão, a culpa e a raiva, fazendo com que a pessoa busque a equidade ou procure reduzir a inequidade.



Frente a isso, o indivíduo pode utilizar diversas estratégias para eliminar a tensão desse processo, como a “restauração real da equidade”, por meio de ações que modifiquem o valor das contribuições ou resultados; “a restauração psicológica da equidade”, alterando a percepção do indivíduo com relação ao valor percebido e os resultados; “abandono de campo por interrupção da relação (absenteísmo ou rotatividade)” e a “substituição do objeto de comparação por outro que lhe seja similar” (ASSMAR et al., 2005, p. 444-445).

Coetzee (2005) ressalta que uma fonte de frustração da teoria da equidade na explicação sobre a justiça organizacional é a falta de especificidade sobre as ações quando ocorre a desigualdade. Os pesquisadores organizacionais passaram a identificar questões sobre a justiça em vários contextos nas empresas, que não havia sido tratada pelas teorias existentes.

A justiça distributiva focaliza a “justiça de recursos positivos ou negativos, entendidos como bens, serviços, promoções, salários, sanções disciplinares, entre outros” e possui dois tipos de abordagem: unidimensional e multidimensional (ASSMAR et al., 2005, p. 444). A abordagem unidimensional pode ser percebida pela teoria da equidade sob a visão de diversos pesquisadores, a qual se ampliou originalmente no contexto organizacional a fim de explicar a reação dos indivíduos a suas remunerações (ASSMAR et al., 2005).

Em uma pesquisa realizada por Andrade S. M. (2010), foi possível estudar a percepção de justiça distributiva no clima organizacional em organizações brasileiras diferenciadas pelo destaque na sua qualidade, partindo da premissa que a dimensão justiça distributiva é considerada fator crítico para a qualidade da empresa. Os resultados da pesquisa demonstraram que a justiça distributiva representa um elemento fundamental para a avaliação do clima organizacional.

Andrade S. M. (2010) constatou em seu estudo que a justiça distributiva se configura como um fator crítico dentre os sete elementos componentes do clima (1-liderança, 2-justiça distributiva, 3-clareza organizacional, 4-identidade, 5-relacionamento com os pares, 6-aprendizado e desenvolvimento, e 7-equilíbrio vida e trabalho), pois obteve o menor resultado de percepção positiva dos trabalhadores. Assim, percebeu-se que o fator justiça distributiva foi o que menos contribuiu para a formação do escore geral de clima (ANDRADE, S. M., 2010).

Caso a teoria da justiça como equidade ou da retidão como equidade “corresponde aos nossos juízos ponderados em equilíbrio reflexivo” e se nos deixa afirmar aquilo tudo que queremos, então ela proporciona uma forma de acabar com as expressões comuns em favor de outras (RAWLS, 2008, p. 133). Nesse sentido, considera-se que a justiça como equidade e a

retidão como equidade proporcionam uma conceituação ou um esclarecimento dos conceitos de justiça e de justo.

No entanto, para Demo (2008), a dimensão distributiva não é suficiente para compreender toda a complexidade do tema justiça organizacional, visto que o fenômeno caracteriza-se como multidimensional. Em virtude disso, demonstra-se a dimensão procedimental, processual ou de procedimentos da justiça (DEMO, 2008) na sequência dessa pesquisa.

#### 2.1.1.2 Justiça de Procedimentos e Justiça Processual

Na visão de Al-Zu'bi (2010), a ênfase tem sido dada de forma gradual da justiça distributiva à justiça processual, pois se constata que os métodos utilizados para produzir os resultados podem ser mais importantes do que os próprios resultados. Assmar et al. (2005) fazem referência aos autores Thibaut e Walker, que nos anos 70 foram considerados precursores da teoria sobre a justiça processual, pois sofreram a influência da tradição de pesquisa em procedimentos legais e desenvolveram um programa de investigação que buscava uma comparação entre as reações dos indivíduos nas questões de resoluções de conflito.

Na década de 70 iniciaram-se as pesquisas empíricas sobre a justiça processual nas organizações (POOLE, 2007). Sob essa perspectiva, a justiça foi definida com relação aos procedimentos justos a partir das decisões, pois somente as decisões eram consideradas oriundas de processos justos.

Estudiosos como Thibaut e Walker, segundo Rego (2002), afirmam que a justiça procedimental refere-se ao processo, nos meios utilizados para alcançar os fins. Para Höffe (2003), a justiça procedimental surge de decisões juridicamente vinculantes oriundas de procedimentos claros, a qual não tem importância principal os conteúdos ou resultados e sim as competências, os processos e as formalidades.

Höffe (2003) defende que os indivíduos não têm preocupação somente com os resultados obtidos em uma distribuição, mas também com os elementos e processos utilizados para realizar a distribuição. Dessa forma, as pessoas têm maior aceitação com os resultados que parecem desfavoráveis se perceberem que os métodos utilizados foram justos. O autor

comenta ainda a respeito das três espécies de justiça procedimental: a forma pura, a forma imperfeita e a forma perfeita.

Somente na justiça procedimental pura os processos proporcionam mais do que uma legitimação apenas subsidiária, visto que a justiça é inerente ao próprio procedimento, à medida que não se pode comentar de uma medida independente de procedimentos, quando se tem como finalidade um resultado justo. A justiça procedimental perfeita, assim como a justiça procedimental imperfeita, está relacionada a um critério independente de conferência do resultado justo. A justiça procedimental imperfeita, dominante nas esferas do direito e do Estado, não fornece uma legitimação originária, mas uma legitimação subsidiária (HÖFFE, 2003).

Almeida e Silva (2006) enfatizam que a reação do indivíduo no processo distributivo deve ser compreendida de acordo com a análise de todo o contexto onde ocorre a distribuição de recompensas. Assim, surge a abordagem da justiça processual, a qual considera a justiça por meio do qual são estabelecidos os resultados e as recompensas, como são realizadas as avaliações de desempenho, quais são os critérios utilizados nas promoções e normas para determinar os aumentos, benefícios, promoções, dentre outros.

### 2.1.1.3 Justiça Interacional ou Justiça Interpessoal

Embora diversos estudiosos tenham separado a justiça processual e a interacional, as organizações devem visualizar a justiça em um amplo contexto social, demonstrando que tanto os procedimentos formais quanto os sociais da justiça organizacional são fundamentais na previsão dos resultados e na compreensão do comportamento organizacional (COETZEE, 2005).

Mendonça (2003) afirma que o termo justiça interacional foi introduzido na década de 80 pelos pesquisadores Bies e Moag, representado como uma das três partes da formação da justiça organizacional. Bies e Moag destacam a importância da justiça interacional ser diferenciada da justiça de procedimentos e da justiça distributiva. Para os pesquisadores, a justiça interacional permite entender porque uma pessoa sente que recebeu tratamento de forma injusta, ainda que reconheça que foi justo o processo de tomada de decisão e a distribuição de recursos.

A justiça interpessoal refere-se às diversas ações que incluem a sensibilidade social e o tratamento com que os supervisores oferecem aos funcionários de forma respeitosa e digna (AL-ZU'BI, 2010). A justiça interacional, na visão de Bies e Moag (1986), Tyler e Bies (1990), Greenberg (1993) e Rego (2000), citados por Rego (2002), demonstra a qualidade da interação com os gestores, em que o tratamento é recebido e dado com dignidade e respeito e há justificativas para os indivíduos que são afetados pelas decisões.

Para Poole (2007) o termo justiça interacional refere-se aos contatos sociais, que foi posteriormente, discutido como justiça relacional. A partir disso, essa perspectiva interacional diz respeito às decisões que eram justificadas e afetavam os colaboradores da organização. Dessa forma, para os trabalhadores, a justiça era alcançada à medida que percebiam que os líderes buscavam justificar as suas decisões.

Assmar et al. (2005) entendem que a justiça interacional compreende os aspectos sociais nas relações entre os indivíduos que tomam as decisões e os indivíduos que são afetados. Nessa linha de entendimento Ribeiro (2006) considera que os líderes da organização representam o maior vínculo da empresa-colaborador e do representante da empresa junto ao colaborador, pois é a partir do líder que o indivíduo visualiza a organização e inclui os seus valores, metas e objetivos. Assim, o indivíduo percebe a justiça praticada pela organização por meio de suas lideranças (RIBEIRO, 2006).

Nesse sentido, em relação aos vínculos indivíduo-trabalho e indivíduo-organização, Bastos (2004) considera abundantes as pesquisas que abordam esse tema nos últimos trinta anos, trazendo constatações a respeito desses vínculos. Para os autores, a primeira constatação remete aos estudos que têm apresentado resultados em que os desempenhos mais satisfatórios e com melhor qualidade são aqueles produzidos por vínculos indivíduo-organização bem construídos e gerenciados.

Outra constatação vislumbrada na literatura mencionada pelos autores diz respeito à natureza desses vínculos, pois são oriundos da relação indivíduo-organização através das crenças e afetos desenvolvidos pelo funcionário e direcionados à organização. Segundo essa perspectiva, a geração dos vínculos ocorre em um entendimento de troca, em que a empresa provê subsídios, na forma de incentivos econômicos e sociais, e recebe dos funcionários a sua contribuição, com o desempenho, a dedicação e o compromisso com a organização (BASTOS, 2004).

Bastos (2004) acrescenta ainda que tais vínculos estão diretamente relacionados às políticas organizacionais, baseadas em princípios objetivos, éticos e conhecidos. Além disso, as organizações necessitam ter claramente os critérios de salários, promoções ou demissões; e,

sobretudo que os funcionários saibam por meio da comunicação da existência desses critérios (BASTOS, 2004). Diante dessa realidade, “as perspectivas de atuação dos profissionais de recursos humanos nas organizações estariam, em primeiro lugar, na busca do conhecimento e como e quais políticas organizacionais estariam sendo percebidas pelos empregados” (p. 325).

Partindo dessas colocações, pode-se perceber que os indivíduos reagem a diferentes situações impostas pela organização e que essas reações podem variar de acordo com as percepções de justiça identificadas pelos indivíduos. Dependendo da percepção que o colaborador terá em relação à organização pode apresentar sintomas característicos de estresse, ocasionados pelo contexto de trabalho.

Dessa forma, essa pesquisa optou em utilizar o modelo tridimensional em virtude de ser o mais utilizado dentre os pesquisadores, permitindo análise com confiança e segurança, relacionando as dimensões da justiça organizacional: distributiva, processual e interacional (MEIRELES, 2006).

## **2.2 Estresse**

Os estudos sobre estresse tiveram início na década de 20, com o médico austríaco Hans Selye, que buscou avaliar respostas patológicas e normais de pacientes que eram recebidos em ambulatórios para tratar variadas doenças. Selye passou a perceber que alguns sintomas dos pacientes não tinham relação com a doença específica que acreditavam ter e relacionou com a condição geral de enfermidade. Foi a partir de estudos experimentais que Selye revolucionou a medicina com a chamada “Síndrome de Adaptação Geral” ou SAG, considerada a síndrome de estar doente, que foi, mais tarde, definida pelo mesmo pesquisador como a soma das reações do corpo que resultam da exposição às fontes de estresse (LIPP, 2000).

Em seu livro, Selye (1965) conta a respeito do seu primeiro artigo, onde tratou de demonstrar a síndrome do estresse, publicado em 1936. Nesse artigo o autor descreveu a reação do estresse por meio da ocorrência de três fases: alarma, resistência e exaustão. A tríade representava a expressão corporal da mobilização das forças de defesa do indivíduo (SELYE, 1965).

A primeira fase não constituía toda a resposta correspondente a mobilização total das forças de defesa; esta demonstrava que havia um estágio de adaptação ou resistência, frente a

um agente nocivo com capacidade de provocar a reação de alarma. Caso o indivíduo fosse confrontado com agente altamente nocivo de forma que a exposição contínua a ele tornasse incompatível com a vida, ocorreria a cessação dessa fase dentro das primeiras horas ou dias. A sobrevivência dessa fase dá origem à próxima, denominada fase de resistência (SELYE, 1965).

A fase de resistência é muito diferente da fase de alarma (ou alerta). Geralmente, na fase de resistência, o sangue apresenta-se diluído e seu peso específico pode ser considerado normal; enquanto que na primeira fase o sangue possui maior concentração e ocorre redução em seu peso específico. A terceira fase é semelhante em alguns aspectos com a primeira fase (SELYE, 1965). Selye (1965, p. 35) considera que, “ao fim de uma vida sob *stress*, isso era uma espécie de envelhecimento prematuro, conseqüente do desgaste, uma espécie de segunda infância que tinha muitos pontos de contato com a primeira”.

Lipp (2000) confirma a visão de Selye (1965), porém acrescenta uma nova fase intermediária, denominada quase-exaustão, localizada entre a fase de resistência e a fase de exaustão. A primeira fase Lipp (2000) denominou fase de alerta ao invés de fase de alarma, conforme demonstra a Figura 2.

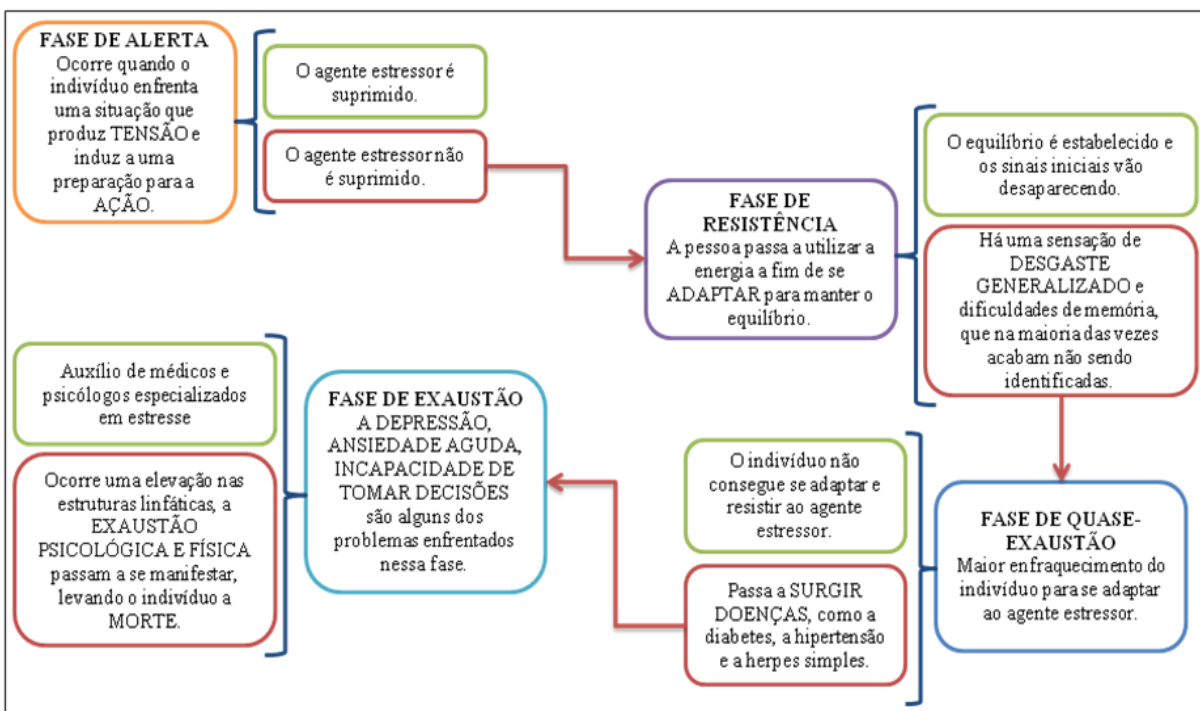


Figura 2 – Fases do Estresse.

Fonte: Elaborada pela autora, com base em Lipp (2000) e Lipp e Malagris (1995).

O termo estresse foi utilizado também em outras áreas, como na engenharia, em que fazia referência ao desgaste de máquinas (DELA COLETA, 2007). Em outra perspectiva, Christophoro e Waidman (2002) realizaram uma pesquisa que teve como foco a relação do trabalho e a presença do estresse ocupacional em enfermeiros docentes. Os autores definiram o estresse como:

(...) o cansaço extremo devido ao ambiente em que vivemos; é fadiga generalizada de órgãos por sobrecarga de trabalho, excitação e/ou angústia provocados por situações inesperadas ou constantes pressões/tensões/acúmulo de atividades; pelos relacionamentos interpessoais e familiares difíceis; competição social, alto custo de vida e, finalmente, por pressão intelectual (CHRISTOPHORO; WAIDMAN, 2002, p. 172).

Para Glassman e Hadad (2006), as pesquisas envolvendo o estresse iniciaram-se no final dos anos 70, como uma reação do corpo que não era específica a qualquer cobrança exigida a ele. Na visão de Chamon (2006), o estresse pode se definido de várias formas, conforme sua abordagem, porém não esquecendo de que o foco está na reação do indivíduo. Uma das definições do estresse é que ele representa uma resposta a uma mudança ou conflito, uma inquietação da homeostase. Assim, para a autora, as reações às respostas podem ser simplesmente alterações hormonais (físicas), como distúrbios depressivos (psicológicas), ou ainda, mudanças psicossomáticas (biológicas).

Chamon (2006) acredita que o estresse pode ser visto como um estímulo externo danoso, sob a forma de dor ou medo e insatisfação, na qual são percebidos como ameaçadores ou prejudiciais ao equilíbrio ou conservação da pessoa – agentes estressores. Esses agentes podem ser positivos ou negativos e fazer com que o indivíduo seja passível de perturbações e desequilíbrios (CHAMON, 2006).

Everly (1989) conceitua o estresse como uma reação do organismo de forma intensa quando exposta a algum acontecimento, tanto bom quanto mau, que modifique a vida do indivíduo. Geralmente a reação ocorre frente à necessidade de adaptação que é exigida da pessoa nos momentos que é necessário uma mudança. Para Mararcine (2010, p. 180), “a palavra ‘estresse’, de origem inglesa, circunscreve uma série de substantivos relacionados no significado, mas com nuances um pouco diferentes: pressão, peso, esforço, demandas, tensão, coerção, tensão nervosa”.

Karasek e Theörell (1990) consideram que o estresse é um resultado de diferenças identificadas entre as condições de trabalho e as capacidades de resposta dos indivíduos envolvidos no desempenho das atividades e o nível de controle para responder às demandas

do ambiente. O estresse no trabalho resulta interação entre altas demandas psicológicas, baixo controle no processo de trabalho e baixo apoio social de colegas de trabalho e chefias (KARASEK; THEÖRELL, 1990). Para os autores, a condição saudável de trabalho é a que possibilita a interação do desenvolvimento do indivíduo com momentos de exigência e repouso, proporcionando uma dinâmica entre o trabalhador e o ambiente de trabalho. O Quadro 3 expõe uma síntese das definições do estresse.

<b>Autores</b>	<b>Definição de estresse</b>
Selye (1965)	Excesso de tensão do organismo quando há um desequilíbrio que necessite de uma readaptação.
Karasek e Theörell (1990)	É um resultado de diferenças identificadas entre as condições de trabalho e as capacidades de resposta dos indivíduos envolvidos no desempenho das atividades e o nível de controle para responder às demandas do ambiente.
Christophoro e Waidman (2002)	Cansaço extremo causado pelo ambiente, uma fadiga geral nos órgãos devido ao excesso de trabalho, excitação e/ou aflição gerados por situações inesperadas ou constantes pressões, pela dificuldade nos relacionamentos, competição com a sociedade, alto custo de vida e por pressão mental.
Paschoal e Tamayo (2004)	Representa um processo em que o indivíduo passa a perceber as ações como estressoras podendo provocar reações negativas ao exceder sua habilidade de enfrentamento.
Chamon (2006)	Resposta a uma alteração ou conflito, uma aflição da homeostase. Conjunto de percepções de impotência e de mal-estar que invadem o indivíduo diante de eventos difíceis de controlar.

Quadro 3 – Síntese das definições de Estresse.

Fonte: Elaborado pela autora.

### 2.2.1 Estresse no trabalho

A definição do estresse ocupacional a partir da ênfase nos estressores da organização possibilita a distinção entre os estudos do estresse ocupacional, vinculados ao contexto de trabalho; e, do estresse em geral, relacionado com os estressores da vida do indivíduo (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Com base nisso, segundo os autores, as abordagens com foco nos estressores organizacionais contribuem para verificar as demandas potencialmente causadoras de estresse.

O estresse ocupacional é aquele relacionado ao trabalho, definido “como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, ao exceder sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas” (PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 46). Nesse sentido, dependendo da percepção do indivíduo, ele pode reagir aos estressores organizacionais positiva ou negativamente; na medida em que, segundo



Lazarus (1995) e Lazarus e Folkman (1984), os eventos podem ser considerados como estressores em determinados contextos que o indivíduo esteja inserido, caracterizando ou não fenômeno de estresse.

Para Sarafino (1994), os estudos acerca do estresse, podem seguir ao menos três percepções ou abordagens, que são construídas em detrimento das relações do indivíduo e seu ambiente externo. A primeira concepção, segundo o autor, concebe o estresse como uma reação, considerado a resposta de uma pessoa a um evento estressante (o estressor). As pesquisas centram-se na questão de identificar quais reações fisiológicas são provenientes da situação de estresse (SARAFINO, 1994).

A outra abordagem, segundo Sarafino (1994), tem foco no ambiente e apresenta o estresse como estímulos, que podem ser físicos, emocionais ou sensoriais. Já a terceira concepção (modelo transacional), se refere ao estresse como um processo complexo, com o diagnóstico das interações entre o indivíduo e o ambiente. Na visão de Chamon (2006), as duas primeiras abordagens são intimamente influenciadas por uma atitude mecanicista, que tem o privilégio no ambiente ou os elementos fisiológicos do estresse. A terceira visão sugere a incidência de interações e transações contínuas do indivíduo e seu ambiente (CHAMON, 2006).

O estresse pode ser considerado positivo ou negativo, segundo Selye (1965). A grande questão é saber diferenciar esses dois tipos de estresse e descobrir o ponto ideal, fazendo com que se consigam as potenciais vantagens do estresse; “níveis moderados de estresse podem ajudar ou energizar, incentivando esforço no trabalho, estimulando a criatividade e encorajando maior empenho”. Por outro lado, o estresse negativo pode fazer com que o desempenho do trabalhador seja reduzido, “o estresse excessivo sobrecarrega e mina as condições físicas e mentais de uma pessoa” (SCHERMERHORN et al., 1999, p. 291). Para os autores, o estresse denominado eustresse ou estresse construtivo possui um efeito positivo sobre os indivíduos e/ou organização, enquanto que o distresse ou estresse destrutivo é considerado disfuncional para a organização e o indivíduo.

Paschoal e Tamayo (2004) mencionam que devido à grande diversidade de pesquisas, pode-se notar que a denominação estresse ocupacional tem sido utilizada de forma pouco sólida, fazendo com que surjam conflitos a respeito de seu significado e formas de mensuração. O estresse ocupacional pode ser definido conforme três aspectos (JEX, 1998 apud PASCHOAL; TAMAYO, 2004, p. 45-46), que são:

(1) estímulos estressores: estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento (coping); estes estímulos são comumente chamados de estressores organizacionais; (2) respostas aos eventos estressores: estresse ocupacional refere-se às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores do trabalho que excedem sua habilidade de enfrentamento; (3) estímulos estressores-respostas: estresse ocupacional refere-se ao processo geral em que demandas do trabalho têm impacto nos empregados.

Para Magnago (2008), o estresse no trabalho ocorre quando o trabalhador identifica o contexto de trabalho como uma ameaça. Se não há mudanças nessas condições de trabalho, a autora afirma que poderá surgir “cronificação do estresse”, que irá levar o indivíduo ao adoecimento, que pode influenciar no campo profissional e no campo pessoal do trabalhador (p. 39).

Cada indivíduo possui uma forma pessoal de lidar com o estresse. Diante disso, o tipo de comportamento e o *locus* de controle (crença do indivíduo em controlar suas ações e reações) influenciam o processo de enfrentamento. As mudanças podem trazer para vários indivíduos a ideia de novos desafios, fazendo com que aumente a motivação, caracterizando o *eustresse* (uma resposta positiva da pessoa) ou podem gerar ansiedade e tensão, caracterizando o *distresse* (uma resposta negativa), proveniente de um processo adaptativo inadequado. Assim, todo processo de mudança organizacional ocasiona estresse, visto que exige uma adaptação e o estresse refere-se à reação de adaptação do indivíduo frente a uma nova situação (NICKEL; COSER, 2007).

Dessa forma, há na literatura diversos estudos que abordam as mudanças sofridas pelos indivíduos e a necessidade de adaptação aos acontecimentos. Vivemos em uma época diferente das anteriores, em que não fomos preparados, pois não temos referências para encarar os desafios que nos cercam. O que antes nos trazia certeza, hoje gera insegurança, como a própria ciência, repleta de dúvidas e explicações provisórias, permitindo, às vezes, diversas interpretações ou até mesmo interpretações contraditórias (ALONSO, 2003).

Dentre as pesquisas realizadas acerca do estresse no trabalho destaca-se a de Karasek, que teve seu início a partir da comprovação de que vários estudos sobre o tema e os seus resultados em relação à saúde mental dos indivíduos eram baseados apenas nas demandas das tarefas (modelos unidimensionais), enquanto que, os demais pesquisadores focalizam seus estudos sobre as demandas e as capacidades dos trabalhadores, e o controle era excluído da análise dos processos geradores de estresse (MAGNAGO, 2008).

As pesquisas realizadas por Theörell em 1996 e em 2000 afirmam que Karasek foi um dos primeiros pesquisadores pioneiros a buscar as causas geradoras de estresse e suas

repercussões sobre a saúde nas relações sociais do contexto organizacional. Na década de 70, segundo o autor, Karasek propôs um modelo teórico bidimensional no qual relacionava as demandas e controle no trabalho em relação ao risco de adoecimento. Essas demandas possuem caráter psicológico como o tempo e a velocidade para realizar o trabalho (quantitativas), os conflitos ocorridos entre as demandas conflitantes (qualitativas); enquanto que, o controle representa a possibilidade do indivíduo em usar as suas habilidades para realizar o trabalho, assim como obter autoridade para tomar as decisões necessárias (ALVES et al., 2004).

Karasek e Theörell (1990) propuseram um Modelo denominado Demanda-Controle, em que analisavam os fatores relacionados às características psicossociais do trabalho. A proposta de Karasek, segundo Magnago (2008), surgiu com a constatação de que as diversas pesquisas acerca do estresse no trabalho e suas consequências sobre a saúde mental dos indivíduos eram baseadas nas demandas das tarefas; e o controle não era analisado no processo de geração de estresse. Nessa perspectiva, o Modelo Demanda-Controle tem o objetivo de investigar duas dimensões psicossociais no ambiente de trabalho: demandas psicológicas e controle no ambiente de trabalho. Essas dimensões envolvem aspectos característicos do processo de trabalho (KARASEK; THEÖRELL, 1990).

Segundo o Modelo Demanda-Controle (DC), os escores médios identificados na pesquisa deveriam ser alocados em quatro quadrantes, para demonstrar as relações entre demandas e controle: “alta exigência” no trabalho, “trabalho ativo”, “trabalho passivo” e “baixa exigência” no trabalho. A Figura 3 demonstra a relação entre a demanda psicológica e o controle, conforme a intensidade “alto” e “baixo”.

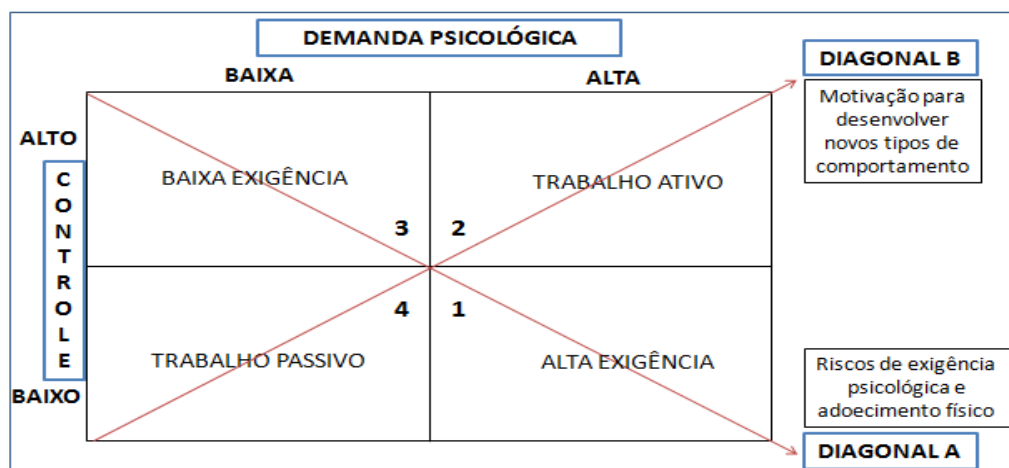


Figura 3 – Modelo Demanda-Controle de Karasek.  
Fonte: Karasek e Theörell (1990).

No quadrante 1 da Figura 3, pode-se perceber que quando ocorre altas demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho há “alto desgaste” (“*job strain*”) do indivíduo por meio da “alta exigência”, trazendo efeitos nocivos à sua saúde. O quadrante 2 é representado pela alta demanda psicológica e alto controle, caracterizando o “trabalho ativo” do trabalhador, podendo trazer grandes possibilidades de decisão a respeito do desenvolvimento de suas tarefas e a utilização do seu potencial intelectual. Nesse quadrante, embora as demandas possam ser excessivas, elas são consideradas menos danosas, já que o trabalhador pode escolher como planejar as horas de trabalho conforme o seu ritmo e criar estratégias para enfrentar as dificuldades (KARASEK; THEÖRELL, 1990).

Além disso, Karasek, em 1979, afirmou que os trabalhos mais desafiadores possuíam altos níveis de satisfação no trabalho encontrados em alta demanda e alto controle no trabalho, pois, segundo Karasek e Theörell (1990), parte significativa da energia conduzida por diversos fatores estressores do “trabalho ativo” consistia na ação em resolver os problemas de forma eficaz. “Esta conversão de energia em ação também é um pré-requisito necessário de um processo de aprendizagem eficaz” (KARASEK; THEÖRELL, 1990, p. 36).

O quadrante 3 apresenta a conjugação da baixa demanda com o alto controle do indivíduo, caracterizando o trabalho pela “baixa exigência” requerida. A união de baixas demandas e baixo controle, demonstradas no quadrante 4, fazem referência ao “trabalho passivo” do trabalhador, que pode ocasionar em perda de habilidades e desinteresse. A diagonal “A” representa o risco do trabalhador em desenvolver problemas psicológicos e físicos; enquanto que a diagonal B demonstra a motivação do indivíduo em novos padrões de comportamento (KARASEK; THEÖRELL, 1990).

Em 1985, Karasek construiu um instrumento a fim de avaliar as duas dimensões básicas desse modelo, denominado *Job Content Questionnaire* (JCQ). No ano de 1988, Johnson acrescentou uma terceira dimensão ao Modelo Demanda-Controle, que foi definido como os níveis de interação social no contexto de trabalho, com os colegas e a chefia. Nesse mesmo ano, Tores Theörell elaborou uma versão do JCQ resumida, contendo 17 questões, a fim de avaliar a demanda, o controle e o apoio social. No início do séc. XXI, Alves et al. (2004) traduziu essa versão resumida, adaptou e validou no Brasil, denominada *Job Stress Scale* (Escala de Estresse no Trabalho - EET). Os quadrantes 1 e 3, denominados por Karasek e Theörell (1990) de “alta exigência” e “baixa exigência” foram nomeados por Alves et al. (2004) como “alto desgaste” e “baixo desgaste”. A consistência interna da escala EET, na pesquisa de Alves et al. (2004), apresentou valores do alfa de *Cronbach* para as dimensões

demanda psicológica, controle e apoio social, respectivamente, de 0,79, 0,67 e 0,85, na validação com 94 pessoas.

Após os modelos propostos por Karasek e Theörell (1990), Siegrist (1996) também propôs um modelo teórico sobre o estresse, de 17 afirmações, denominado “Desequilíbrio Esforço-Recompensa” (DER). Esse modelo implicava no estudo do desequilíbrio entre o excesso de esforço no trabalho e o seu baixo reconhecimento como causador de situações estressantes (SIEGRIST, 1996).

Posteriormente, Siegrist et al. (2004) incluiu o excesso de comprometimento ao modelo, totalizando 23 questões. Chor et al. (2008) validou essa escala no Brasil, com 89 participantes, os quais obtiveram medida de consistência interna (alfa de *Cronbach*) para as dimensões esforço, recompensa e excesso de comprometimento de respectivamente 0,68; 0,78; e 0,78. Em 2009, Siegrist sugeriu uma versão curta da escala DER, com 16 questões e validou com 10.698 indivíduos, obtendo valores do alfa de *Cronbach* superiores a 0,7 (esforço: 0,74; recompensa: 0,79; excesso de comprometimento: 0,79).

O modelo DER considera a combinação das características pessoais e situacionais, com foco nas recompensas ocupacionais e na relação do ambiente de trabalho psicológico com as condições do mercado de trabalho (GUIMARÃES, 2008). O esforço despendido no trabalho faz parte de um processo de troca social, organizada de forma que os indivíduos retribuam em termos de recompensas. Tais recompensas são formadas por sistemas de comunicação: o dinheiro, a estima e o controle de status. Quando há falta de reciprocidade entre o custo e o ganho, como alto custo e baixo ganho, tem-se um estado de sofrimento emocional com propensão a excitação autonômica e reações tensas (SIEGRIST, 1996).

O controle de status, segundo Reis et al. (2010), leva em consideração as ameaças que podem ocorrer quando as funções ou os papéis sociais são interrompidos ou perde-se a continuidade. Nesse momento, o controle sobre as recompensas interpessoais básicas torna-se limitado, fazendo com que possa prejudicar a autoestima e o bem-estar emocional (REIS et al., 2010).

A falta de reciprocidade entre o esforço gasto e a recompensa recebida, representada pelo “alto custo” e “baixo ganho”, são sucedidas de três condições específicas. A primeira ocorre caso não tenha alternativas para os colaboradores no mercado de trabalho; a segunda se existe uma forte concorrência em seus empregos; e, por fim, se há um excessivo comprometimento dos colaboradores com o seu trabalho, devido ao perfil psicológico ou a pressão de trabalho informal (SIEGRIST et al., 2009).

As recompensas incluem as perspectivas de promoção, a segurança no emprego e as relações do estima e desempenho, não sendo restritas aos salários. Os esforços gastos no trabalho representam, fundamentalmente, as demandas extrínsecas, que podem ser moderadas pela motivação dos colaboradores. Além disso, a não reciprocidade entre o esforço e a recompensa gera emoções negativas fortes e reações de estresse, que pode trazer danos à saúde física e mental ao longo prazo (SIEGRIST et al., 2009).

Jonge et al. (2000, p. 1318) também discorrem sobre o Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa (*Effort-Reward Imbalance* - ERI), os quais afirmam que “o esforço no trabalho é gasto como parte de um processo de troca socialmente organizado para que a sociedade em geral contribua em termos de recompensas profissionais”; enquanto que a recompensa pode ser por meio de três formas de comunicação: dinheiro (como o salário adequado), estima (por exemplo, o respeito e o apoio) e a segurança ou oportunidade de carreira (através das perspectivas de promoção, segurança no trabalho). Tal modelo considera que a falta de reciprocidade entre o alto esforço e a baixa recompensa pode gerar sofrimento. A Figura 4 apresenta o Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa proposto por Siegrist (1996).

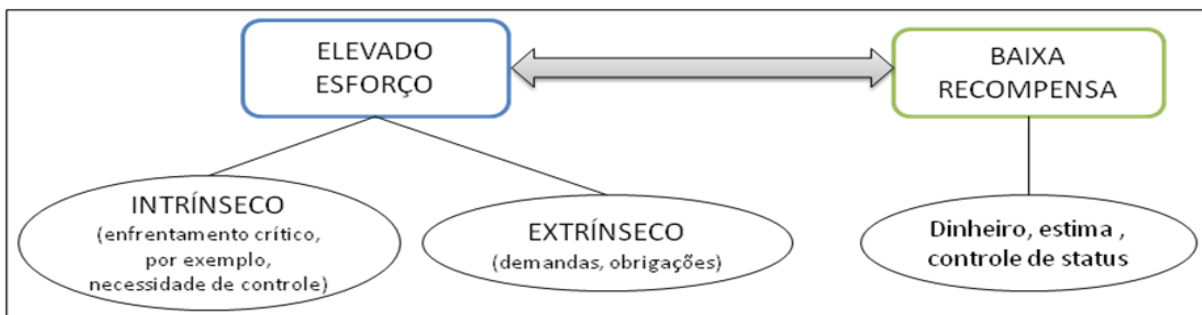


Figura 4 – Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa de Siegrist.  
Fonte: Siegrist (1996).

Silva e Barreto (2010) realizaram um estudo com a escala DER, no Brasil, a fim de adaptar a escala para o português brasileiro e avaliar suas propriedades psicométricas, com trabalhadores bancários. O questionário final dessa pesquisa possui 23 questões e os coeficientes do alfa de *Cronbach* para as dimensões da escala foram: 0,70 (esforço); 0,95 (recompensa); 0,86 (comprometimento excessivo). Silva e Barreto (2010) destacaram em sua pesquisa que as diferenças entre as versões das escalas de Chor et al. (2008) e a realizada por eles foram pequenas, como a substituição de palavras e a apresentação de respostas às perguntas. No entanto, os resultados da avaliação foram semelhantes no que se refere às

propriedades psicométricas (validade, consistência interna e construto), visto que qualquer uma das escalas pode ser utilizada para investigar situações no trabalho em português brasileiro (SILVA; BARRETO, 2010).

Diversos autores, como Siegrist (1996), afirmam que o Modelo Demanda-Controle e o Desequilíbrio Esforço-Recompensa são complementares. Esses modelos definem diversos estressores do trabalho potencialmente prejudiciais à saúde e apresentam explicações sobre o relacionamento entre fatores estressantes do trabalho e bem-estar físico e psicológico (SIEGRIST, 1996).

Vegchel (2005) destaca algumas divergências relevantes entre os modelos DC e DER, como: (1) o modelo DC possui o foco nas características situacionais do ambiente psicossocial do trabalho, enquanto que o modelo DER avalia as características situacionais e pessoais, quando leva em consideração o excesso de comprometimento; (2) o modelo DC propõe uma maior amplitude da abordagem para os resultados relacionados à saúde; e assim, o modelo DER encontra-se mais estreitamente voltado aos fatores da saúde e bem-estar; (3) o modelo DC focaliza as características das tarefas do ambiente de trabalho, enquanto que alguns elementos do modelo DER relacionam as vivências estressantes no contexto organizacional com as condições mais distantes do mercado de trabalho.

O modelo DC baseia-se no controle sobre o processo de trabalho, que é a principal dimensão da EET e o modelo DER fundamenta-se na recompensa social, com base na reciprocidade. Do ponto de vista psicológico, o controle possui maior relação com a autoeficácia e a recompensa aproxima-se mais da autoestima; enquanto que, em relação às questões sociológicas, o controle associa-se ao poder e a recompensa refere-se às trocas sociais, que são a reciprocidade e a justiça (VEGCHEL, 2005).

Com base nisso, Silva e Barreto (2012) realizaram uma pesquisa no setor bancário, com 2.054 trabalhadores, utilizando os Modelos Desequilíbrio Esforço-Recompensa e Demanda-Controle, a fim de avaliar as condições psicossociais adversas no ambiente organizacional. Além disso, foram analisadas as associações entre a exposição a essas condições e a avaliação ruim de saúde dentre os bancários. Os resultados de Silva e Barreto (2012) identificaram que a exposição a fatores psicossociais adversos no trabalho, analisados por meio dos modelos teóricos citados apresentou associação de forma independente à pior autoavaliação da saúde nos colaboradores pesquisados.

### 2.2.2 Agentes estressores

O estresse pode ser originado, dentro do ambiente de trabalho, através de diferentes fontes, que podem resultar de altas exigências ou exigências muito baixas, de conflitos, ambiguidade de papéis e de fracas relações interpessoais, dilemas éticos, problemas no ambiente físico e muito amplo ou muito lento crescimento na carreira (SCHERMERHORN et al., 1999). Essas fontes de estresse são apresentadas, conforme suas definições, no Quadro 4.

Estressores	Definição
Exigências da tarefa	Quando pedem para fazer demais ou de menos.
Ambiguidades do papel	Não saber as expectativas de desempenho ou os padrões do trabalho.
Conflitos do papel	Sentir possíveis e múltiplas expectativas conflitantes de desempenho.
Dilemas éticos	Quando lhe pedem para fazer coisas ilegais; quando lhe pedem para fazer as coisas que violam valores pessoais.
Problemas interpessoais	Sentir má relação; trabalhar com outros com quem não se dá bem.
Desenvolvimentos de carreira	Movimentação rápida demais, sentindo-se sobrecarregado; movimentação lenta demais, sentindo-se estagnado.
Ambiente físico	Estar incomodado com condições de trabalho insalubres ou desagradáveis.

Quadro 4 – Fontes estressoras.

Fonte: Adaptado de Schermerhorn et al. (1999).

Na visão de Friedman et al. (1998), grande parte das empresas consideram o trabalho e a vida pessoal como um jogo de soma, fazendo com que haja uma competição entre essas prioridades. No entanto, os autores avaliam que o ganho de uma área pode representar uma perda significativa em outra.

Para Schermerhorn et al. (1999), os acontecimentos resultantes da vida pessoal dos indivíduos geram um efeito acumulado das forças, sob a forma de fonte de estresse no trabalho. Dessa forma, as ocorrências familiares, as dificuldades financeiras e os problemas pessoais podem ser muito estressantes para o indivíduo, afetando de forma significativa suas emoções e seu comportamento dentro e fora do trabalho. Os indicadores de estresse excessivo, segundo os autores, podem ser oriundos do trabalho, de fatores pessoais ou ainda do ambiente externo do trabalho:

Sinais de Estresse Excessivo: Mudança nos hábitos alimentares; mudança no consumo de álcool ou fumo; sensação de não estar com saúde – dores, nevralgias e problemas estomacais; inquietação, falta de concentração, problemas para dormir;



sentir tensão, rigidez, inquietação, nervosismo; sentir-se desorientado, esmagado, deprimido, irritável (SCHERMERHORN et al., 1999, p. 291).

O estresse é resultante de qualquer mudança que demande a adaptação do indivíduo (LIPP, 2001). Dessa forma, para a autora, todas as mudanças da organização, tanto pequenas quanto grandes, podem expor a pessoa a certo nível de estresse. No Brasil, as mudanças ocorrem de forma muito rápida, o que justifica, de certa forma, o alto nível de estresse da população.

Conforme o entendimento de Malvezzi (2000), as inovações inseridas no trabalho e a velocidade das mudanças ocorridas na organização tendem a submeter o indivíduo a condições estressantes, o que sugere que haja o desenvolvimento de ações que lhe garantam alternativas compensatórias em atividades que lhe deem lazer, como o esporte e a humanização no ambiente de trabalho.

Stam e Stanton (2010) sugerem que a mudança de tecnologia pode ocasionar estresse no trabalhador, no sentido que o estresse poderá surgir quando o indivíduo se deparar com a necessidade de aprender a lidar com o novo sistema. Além disso, os prazos exigidos pela organização e os eventos ocorridos também podem influenciar no estresse do indivíduo.

Várias pesquisas foram realizadas com o intuito de analisar o nível de estresse da população. Segundo Lipp (2001), dissertações de mestrado e teses de doutorado realizadas em pesquisas da PUC/Campinas ressaltaram o alto nível de estresse identificado em várias classes da população.

Diversas profissões podem ser consideradas estressantes para o indivíduo, como os policiais militares (OLIVEIRA; BARDAGI, 2010), policiais civis (DELA COLETA; DELA COLETA, 2008), executivos de médias e grandes empresas (SALGADO; MEJÍA, 2008), advogados (TSAI et al., 2009), motoristas de ônibus (ZANELATO, 2008), profissionais da área da saúde (STORDEUR et al., 2001; CALDERERO et al., 2008) e bancários (BACK, 2005; SILVA, 2009).

### 2.2.3 Consequências do Estresse

Para Lipp (2001), a nossa sociedade está em mutação e possui um imenso potencial para realizar e progredir, apesar de imatura no desenvolvimento, o que faz com que permaneça o estresse com tendência ao aumento. Espera-se que também haja um aumento

cada vez maior de doenças psicofisiológicas relacionadas ao estresse a não ser que medidas preventivas sejam implementadas e que o tratamento do estresse seja fornecido à sociedade como parte integrante de planos de saúde, que na maioria das vezes, não tem conhecimento do que seja o estresse (LIPP, 2001).

No entanto, Lipp (2002) considera também que existem mitos e verdade a respeito do estresse e o esclarecimento desses contribui para conhecer e enfrentar melhor o desgaste ocorrido. A autora afirma que o estresse é uma reação normal do indivíduo e necessária para a sua sobrevivência, pois se não há o estresse não há preparação para encarar uma situação difícil, com grande risco ou uma forte emoção. Sem o estresse iria ocorrer uma paralisação e a pessoa não teria reação. Mas, caso o estresse seja percebido de forma negativa para o indivíduo ao invés de trazer benefícios, pode causar danos a sua saúde (LIPP, 2002).

Na visão de Schermerhorn et al. (1999), o estresse pode ser considerado uma grande fonte de ansiedade e frustração, na qual pode causar danos ao bem-estar fisiológico e/ou psicológico do indivíduo ao longo do tempo. Os autores acreditam que o estresse está relacionado a problemas de saúde, como ataques cardíacos, hipertensão, infartos, úlceras e depressão. Dessa forma, inicialmente supõe-se que a prevenção é a melhor estratégia e envolve tomada de medidas para impedir que o estresse alcance níveis destruidores (SCHERMERHORN et al.,1999).

De acordo com Lipp (2001), a saúde do trabalhador está relacionada com as mudanças que vem acontecendo na sociedade. Exemplo disso é que no século passado a infecção era a causa mais frequente das mortes ocorridas, enquanto que atualmente as doenças cardiovasculares são as principais responsáveis. Dessa forma, muitas mortes foram causadas pela hipertensão arterial, devido a acidentes vasculares cerebrais. Os homens sofriam mais do que as mulheres de enfarte e de morte súbita por problemas no coração. No entanto, hoje, as mulheres estão sendo acometidas por essas enfermidades de forma muito rápida e um dos elementos que contribuem para esse fato é, com certeza, o estresse (LIPP, 2001).

## 3 MÉTODO DE TRABALHO

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos utilizados a fim de alcançar os objetivos propostos no presente estudo. Para Lakatos e Marconi (2005), o uso de métodos científicos não é de competência exclusiva da ciência; contudo, não há ciência sem a utilização de métodos científicos. Dessa forma, na visão dos autores, o método representa o conjunto de ações sistemáticas e racionais que propicia o alcance do objetivo, delineando o caminho a ser percorrido, encontrando falhas e contribuindo nas tomadas de decisões do pesquisador.

Marsulo e Silva (2005) sugerem que é necessário compreender as etapas do método científico de forma não isolada, examinando os fenômenos em cada dimensão, porém de um modo multidimensional. Nesse sentido, a ciência possui uma dependência de métodos científicos e, portanto, os pesquisadores devem fazer uso de tais métodos em suas pesquisas, ou mais especificamente, de suas etapas. Ressalta-se que os métodos científicos buscam apresentar um melhor entendimento do estudo ao pesquisador, por meio de ações sistemáticas que visam à solução do problema proposto.

Assim, primeiramente apresenta-se o método e a estratégia que foi adotada para a realização da pesquisa. Após, foram expostas a unidade de análise e a população pesquisada; e, por fim, apresenta-se a técnica de coleta e de análise dos dados.

### 3.1 Método de Pesquisa e Estratégia Adotada

Para atingir o objetivo proposto e responder ao questionamento do estudo, optou-se em realizar uma pesquisa com enfoque descritivo, visto que, para Malhotra (2006), esse tipo de estudo visa identificar as propriedades e percepções referentes a certo fato, assim como determinar o grau em que as variáveis da pesquisa estão associadas.

Em relação à estratégia adotada, a pesquisa é do tipo *survey*, que, para Freitas et al. (2000, p. 105), torna-se apropriada quando busca-se responder “o quê?”, “por que?”, “como?” e “quanto?”. Ainda nesse tipo de pesquisa, segundo os mesmos autores, não há interesse ou a

possibilidade de controlar variáveis dependentes e independentes, o fenômeno deve ser analisado em ambiente natural e acontece no presente ou em passado próximo.

Para Saccol e Freitas (2010), a pesquisa *survey* diferencia-se de outros tipos de pesquisa, como o estudo de caso e a experimentação, no sentido em que compreende a análise de um fenômeno nos variados cenários naturais. Além disso, a *survey* pode ser considerada conforme o número de momentos no tempo no qual há a coleta de dados: longitudinal, acontece em períodos ou pontos específicos, buscando analisar a evolução ou mudanças; e *cross-sectional* (corte transversal), que ocorre em um determinado momento, a fim de descrever e analisar o estado de uma ou diversas variáveis e não permite uma análise através do tempo (SAMPIERI et al., 1991). Sendo assim, a presente pesquisa é caracterizada como *survey cross-sectional*, pois se buscou estudar a percepção dos colaboradores do setor bancário público e privado quanto à justiça organizacional e ao estresse no trabalho em certo momento, não podendo ser comparado com outros períodos de tempo; e a relação de associação entre esses dois fenômenos.

A pesquisa possui abordagem quantitativa. Na visão de Sampieri et al. (2006), os métodos quantitativos são mais comumente utilizados nas ciências exatas e possibilitam a generalização dos resultados de forma mais abrangente. Além disso, esse método permite que haja a réplica de estudos, o enfoque em pontos característicos sobre certos fenômenos e facilita a comparação entre estudos semelhantes. Considerando essas afirmações, pode-se perceber que o uso de tais métodos foi adequado para a pesquisa.

### **3.2 Desenho de Pesquisa**

O desenho de pesquisa tem como foco explanar os principais aspectos e detalhamentos do estudo. No entendimento de Marconi e Lakatos (2005), o processo de pesquisa possui seis etapas fundamentais, iniciando com a seleção da temática em estudo, perpassando pela elaboração do problema e decorrendo na apresentação dos resultados.

Adotando como referência a investigação sobre os temas justiça organizacional e estresse no trabalho no contexto bancário, por meio do objetivo geral de *analisar a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado*; visualizou-se que a pesquisa foi dividida em quatro etapas,

denominadas: I - elaboração, II - aplicação, III - análise e IV - conclusão, conforme apresenta a Figura 5.

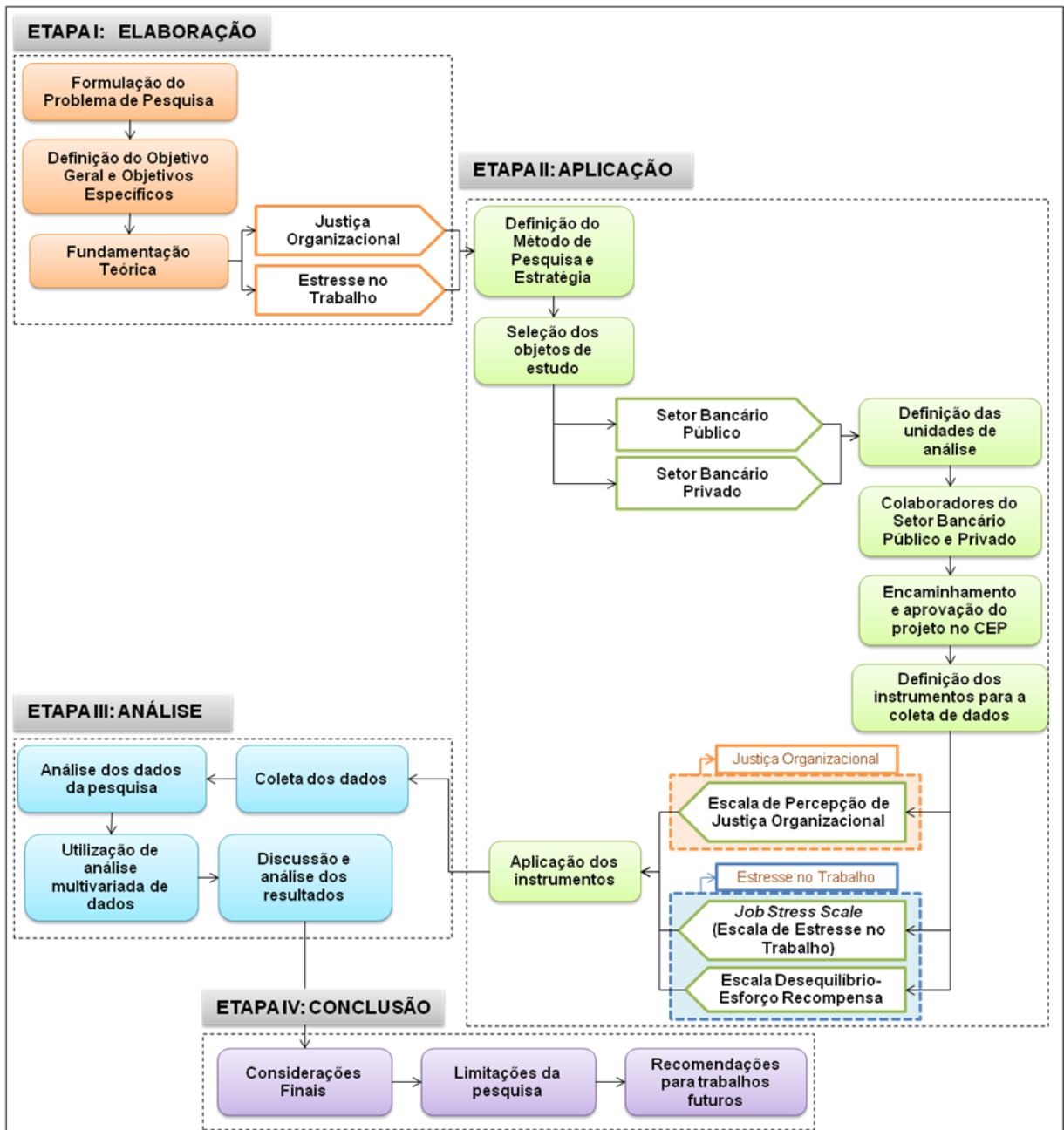


Figura 5 – Desenho das etapas da Dissertação.

Fonte: Elaborada pela autora.

Na primeira etapa, denominada “elaboração”, ocorreu a formulação do problema de pesquisa, foram definidos o objetivo geral e os objetivos específicos, e elaborada a fundamentação teórica, onde foram abordados os temas justiça organizacional e estresse no

trabalho. A segunda etapa, nomeada “aplicação”, foi formada pela definição do método de pesquisa e estratégia adotada; e pela seleção dos objetos de estudo (setor bancário público e privado). Incluem-se também, nessa fase, a definição das unidades de análise (colaboradores do setor bancário público e privado), o encaminhamento e aprovação do projeto junto ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM, a definição e aplicação dos instrumentos para a coleta de dados – Escala de Percepção de Justiça Organizacional, proposta por Mendonça (2003); Escala de Estresse no Trabalho (*Job Stress Scale*), desenvolvida por Karasek em 1985, resumida por Tores Theörell (1988) e traduzida no Brasil em versão resumida por Alves et al. (2004); e a versão resumida do Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa (SIEGRIST et al., 1996, 2009; CHOR et al., 2008).

Após a aplicação dos questionários com os colaboradores, procedeu-se a terceira parte, com o nome de “análise” da pesquisa, na qual foi realizada a coleta de dados, a análise dos dados da pesquisa com a utilização de análise multivariada e a discussão dos resultados. Na última etapa da pesquisa foram expostas as conclusões, nas quais são mencionadas as considerações finais, as limitações e as sugestões para trabalhos futuros.

Para maior elucidação da pesquisa elaborou-se a Figura 6, com base nos temas nas abordagens dos instrumentos de coleta de dados e na população pesquisada.



Figura 6 – Desenho de pesquisa.

Fonte: Elaborada pela autora, com base nos modelos teóricos de MENDONÇA et al. (2003) sobre Percepção de Justiça Organizacional e KARASEK (1985), THEÖRELL (1988), ALVES et al. (2004), SIEGRIST et al. (1996, 2009) e CHOR et al. (2008) sobre Percepção de Estresse no Trabalho.

### 3.3 Unidade de Análise e População Pesquisada

A população-alvo desse estudo foi formada por colaboradores do setor bancário público e privado da cidade de Santa Maria – RS. De acordo com Sampieri et al. (2006), a população ou universo possui enfoque na pesquisa quantitativa e representa o conjunto de casos segundo determinadas particularidades. Barbetta (2002) postula que a população representa o conjunto de elementos a qual se pretende realizar o estudo.

A população pode ser finita ou infinita, dependendo dos elementos do estudo. Para essa pesquisa, a população é finita, pois se tem o conhecimento do número total dos colaboradores do setor bancário da cidade estudada. Complementando esse entendimento, por se tratar de colaboradores do mesmo setor, para Marconi e Lakatos (2007), o universo estudado ou a população equivale ao conjunto de seres que possuem alguma característica comum.

Atualmente a cidade de Santa Maria possui três bancos públicos e quatro bancos privados, segundo informações do Sindicato dos Bancários de Santa Maria e Região (2012). Os bancos públicos possuem o maior número de colaboradores (513), em comparação com os privados (162). Ao total, há na cidade pesquisada 675 colaboradores do setor bancário, sendo que 18 agências são de bancos públicos e 9 agências pertencem a bancos privados.

Foram excluídas da presente pesquisa as Cooperativas de Crédito e Financeiras dessa cidade, Postos de Atendimento Bancário (PAB), áreas departamentais e superintendências dessas instituições. Foram incluídos os colaboradores das agências bancárias públicas e privadas, visto que, segundo Grisci e Bessi (2004), essa população se caracteriza pelo atendimento ao público e venda de produtos.

Obteve-se a permissão para a coleta de dados juntamente aos bancos pesquisados, por meio da assinatura do gestor responsável pela agência na “Autorização dos Bancos” (Anexo D). Os colaboradores foram informados de que não seriam identificados na pesquisa tampouco os bancos e agências dos quais fazem parte. Diante disso, os bancos públicos foram denominados, nessa pesquisa, BPU A, BPU B e BPU C; enquanto os bancos privados possuem a nomenclatura de BPRI A, BPRI B, BPRI C e BPRI D; a fim de preservar o nome das instituições e de seus colaboradores participantes. Ressalta-se que os funcionários foram convidados a fazer parte da pesquisa e ficaram livres ao preencherem suas respostas.

Obteve-se um retorno de 51,11% de questionários preenchidos, representados pelo n=345. No entanto, após a revisão do preenchimento dos instrumentos utilizados, foram

excluídos 6 questionários, totalizando n=339, compreendendo em 50,22% de respostas. Dessa forma, participaram do estudo 224 colaboradores do setor bancário público (66,08% do total de respondentes) e 115 do privado (33,92% do total de respondentes). O Quadro 5 apresenta o quantitativo total de colaboradores dos bancos, a população pesquisada nessas instituições e o percentual de retorno de questionários preenchidos.

<b>Categoria</b>	<b>Bancos</b>	<b>Total de Colaboradores</b>	<b>População pesquisada</b>	<b>% retorno</b>
<b>Público</b>	BPU A	175	81	46,29%
	BPU B	148	61	41,22%
	BPU C	190	82	43,16%
	<b>Total bancos públicos</b>	<b>513</b>	<b>224</b>	<b>43,66%</b>
<b>Privado</b>	BPRI A	14	9	64,29%
	BPRI B	71	46	64,79%
	BPRI C	34	26	76,47%
	BPRI D	43	34	79,07%
	<b>Total bancos privados</b>	<b>162</b>	<b>115</b>	<b>70,99%</b>
<b>Total</b>		<b>675</b>	<b>339</b>	<b>50,22%</b>

Quadro 5 - Quantitativo de colaboradores da pesquisa.  
Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.3.1 Critérios de Inclusão e de Exclusão

Os questionários foram distribuídos nas agências bancárias de Santa Maria, para os gerentes gerais ou aos próprios escriturários. Como não foi possível o preenchimento das respostas no momento da entrega, os questionários respondidos foram coletados após uma a duas semanas.

Foram considerados como critérios de inclusão os colaboradores ativos de instituições bancárias da cidade de Santa Maria, abrangendo as diversas nomenclaturas da carreira dessa categoria. Os colaboradores pesquisados foram informados da confidencialidade dos dados e da necessidade em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apresentado no Anexo B.

Como critérios de exclusão, não participaram da pesquisa os colaboradores que se encontravam em férias ou demais afastamentos legais durante o período de coleta de dados nas agências bancárias.



### 3.4 Técnica de Coleta dos Dados

A técnica para a coleta dos dados foi a aplicação de questionário, juntamente com uma ficha de identificação. A ficha de identificação contém aspectos sociais e econômicos, como: sexo, idade, número de filhos, estado civil, setor público ou privado, tempo de serviço no banco, renda média salarial, escolaridade, dentre outros fatores. A primeira escala teve o objetivo de identificar a visão dos colaboradores do setor bancário público e privado quanto ao sentimento de justiça na organização, por meio da Escala de Percepção de Justiça Organizacional (MENDONÇA et al., 2003).

Mendonça et al. (2003) realizaram a validação da Escala de Percepção de Justiça Organizacional (EPJO) para o contexto brasileiro corroborando a estrutura de justiça como um constructo que se revela por meio de três dimensões: justiça distributiva, processual e interacional. Os autores supracitados afirmam que essa estrutura já havia sido examinada por diversos autores, como Brockner e Weisenfeld (1996), Cropanzano e Greenberg (1997) e Folger e Bies (1989).

A Escala de Percepção de Justiça Organizacional (EPJO) possui 20 itens, organizados nas três dimensões citadas anteriormente. A dimensão justiça distributiva é formada por seis afirmações, enquanto as outras dimensões (justiça processual e justiça interacional) são constituídas, cada uma, por sete questões. O Quadro 6 apresenta as dimensões e a identificação das questões para cada dimensão da EPJO.

Dimensões	Número das questões	Questões
Justiça Distributiva	1	Sou recompensado, de maneira justa, por minha responsabilidade no trabalho.
	4	Sou recompensado, de maneira justa, por minha experiência profissional.
	7	Sou recompensado, de maneira justa, por meus esforços na realização do meu trabalho.
	8	Sou recompensado, de maneira justa, pela qualidade do trabalho que apresento.
	10	Sou recompensado, de maneira justa, pelo estresse a que sou submetido durante o meu trabalho.
	11	Se considerar os demais salários pagos nesta empresa, recebo um salário justo.

Continuação

Justiça Processual	3	A minha empresa dá oportunidades para os empregados recorrerem das decisões tomadas.
	5	A minha empresa estabelece critérios para que as decisões tomadas sejam justas.
	9	A minha empresa procura coletar informações precisas antes de tomar as decisões.
	13	Através de representantes, a minha empresa possibilita a participação dos empregados quando vai decidir sobre questões que os afetam diretamente, como política salarial.
	15	A minha empresa escuta e compreende as opiniões de todas as pessoas que serão atingidas pela decisão.
	17	Na minha empresa recebo <i>feedbacks</i> úteis relacionados com as decisões que dizem respeito ao meu trabalho.
	19	No meu trabalho as pessoas podem solicitar esclarecimentos ou informações adicionais sobre as decisões tomadas pelos chefes.
Justiça Interacional	2	Ao se relacionar com os empregados o meu chefe consegue superar os favorecimentos pessoais.
	6	O meu chefe preocupa-se com meus direitos.
	12	Ao tomar as decisões, o meu chefe considera o meu ponto de vista.
	14	O meu chefe usa o tempo que for necessário para me explicar as decisões tomadas e as consequências delas.
	16	O meu chefe me trata com sinceridade e franqueza.
	18	O meu chefe fornece-me informações acerca do modo como eu estou desempenhando as minhas funções, permitindo-me fazer melhor o meu trabalho.
	20	O meu chefe fornece justificativas sobre as decisões que são relacionadas ao meu trabalho.

Quadro 6 - Dimensões e questões referentes à EPJO.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Mendonça et al. (2003).

A EPJO é do tipo *Likert* com variação de cinco pontos: 1 – discordo totalmente, 2 – discordo parcialmente, 3 – nem concordo nem discordo, 4 – concordo parcialmente, 5 – concordo totalmente.

A outra escala utilizada foi a Escala de Estresse no Trabalho (*Job Stress Scale*) (KARASEK, 1985; THEÖRELL, 1988; ALVES et al., 2004), que teve o propósito de caracterizar a exposição ao estresse, em relação à demanda psicológica e ao controle no trabalho. A versão escolhida para essa pesquisa foi proposta inicialmente por Karasek em 1985, denominada *Job Content Questionnaire* (JCQ). A JCQ possuía 49 afirmações, distribuídas em três dimensões: demanda psicológica, controle e apoio social. Em 1988, Theörell elaborou uma versão resumida sueca, com 17 afirmações, a *Job Stress Scale* (JSS). No Brasil, Alves et al. (2004) adaptou e validou essa última versão para o português “*Job Stress Scale*” (originalmente elaborada em inglês). Nessa pesquisa, a *Job Stress Scale* foi denominada, para fins de compreensão, “Escala de Estresse no Trabalho” (EET).

Cinco questões do questionário da Escala de Estresse no Trabalho (EET) referem-se à demanda psicológica (relacionadas ao tempo e a velocidade para a realização do trabalho, o conflito, entre outros elementos); seis ao controle (vinculadas ao uso e desenvolvimento de habilidades e autoridade para tomada de decisão no trabalho) e seis para o apoio social (atrelados aos relacionamentos com os colegas e as chefias) (ALVES et al., 2004). Ressalta-se que essa escala possui duas afirmações com pontuação reversa (4 e 9), as quais encontram-se em negrito no Apêndice B. O Quadro 7 demonstra as dimensões e a identificação das afirmações da EET.

Dimensões	Número das questões	Questões
Demanda psicológica	1	Com que frequência você tem que fazer suas atividades de trabalho com muita rapidez?
	2	Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?
	3	Seu trabalho exige demais de você?
	4	Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?
	5	O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?
Controle	6	Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?
	7	Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?
	8	Seu trabalho exige que você tome iniciativas?
	9	No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?
	10	Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?
	11	Você pode escolher O QUE fazer em seu trabalho?
Apoio Social	12	Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.
	13	No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.
	14	Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.
	15	Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.
	16	No trabalho, eu me relaciono bem com meus colegas.
	17	Eu gosto de trabalhar com meus colegas.

Quadro 7 - Dimensões e questões referentes à EET.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Alves et al. (2004).

A EET é tipo *Likert* com 4 pontos para as dimensões demanda psicológica e controle, conforme as opções: 1 – frequentemente, 2 – às vezes, 3 – raramente, 4 – nunca/quase nunca; e, para a dimensão apoio social, também com escala no formato *Likert* de 4 pontos: 1 – concordo totalmente, 2 – concordo mais que discordo, 3 – discordo mais que concordo, 4 – discordo totalmente.

A escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (DER) foi a terceira utilizada nessa pesquisa e tem o intuito de medir o estresse psicossocial dos colaboradores no trabalho, em relação ao esforço despendido e as recompensas recebidas. Com isso, as análises da EET e da

Escala DER vislumbram investigar o estresse no trabalho nos trabalhadores pesquisados. Inicialmente a Escala DER foi proposta por Siegrist (1996), a qual continha 17 questões, subdivididas em 6 itens referentes ao esforço extrínseco e 11 itens relacionados à recompensa.

Alguns anos depois, Siegrist et al. (2004) incluiu ao modelo original uma terceira dimensão, denominada “excesso de comprometimento”, com 6 itens, definida como intrínseca ao trabalhador e demonstrada através do empenho exacerbado no trabalho em conjunto com um forte desejo em ser aprovado e estimado. Dessa forma, a escala totalizava 23 questões. Os autores consideravam que o excesso de comprometimento poderia interagir com o desequilíbrio esforço-recompensa, potencializando os efeitos danosos à saúde e ao bem-estar do trabalhador.

De acordo com Chor et al. (2008), a falta de reciprocidade entre os esforços e as recompensas recebidas poderia provocar a longo prazo o estresse do indivíduo, acarretando consequências para a sua saúde. Os métodos utilizados para o processo de adaptação transcultural da escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (DER) para o português brasileiro, assim como suas propriedades psicométricas foram relatados por Chor et al. (2008). Os métodos adotados foram: processo de tradução e retradução, pré-teste (com 107 voluntários), estudo de confiabilidade de teste e reteste (com 89 participantes). A escala DER foi adaptada para diversas línguas e utilizada em outros países, como China, Alemanha, França, Japão, Espanha e Irlanda (CHOR et al., 2008).

Após esse processo, Siegrist et al. (2009) propôs uma versão resumida da escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa com 16 questões, revelando propriedades psicométricas satisfatórias. Nessa nova versão, três questões referem-se ao esforço, sete relacionam-se à recompensa e seis ao excesso de comprometimento. Destaca-se que para fins de uso no presente estudo, utilizou-se a versão curta (de 16 questões), proposta por Siegrist et al. (2009), a qual compreende afirmações da escala validada por Chor et al. (2008) no Brasil. A versão reduzida da DER (utilizada nessa pesquisa) encontra-se em fase de publicação/validação pela mesma equipe de Chor.

Convém destacar, ainda, que a escala utilizada possui três questões com pontuação reversa (5, 6 e 7), as quais estão negritadas no Apêndice C. O Quadro 8 demonstra as dimensões e a identificação das afirmações da Escala DER. Essa escala é do tipo *Likert*, de 4 pontos, conforme as opções: 4 – concordo totalmente, 3 – concordo mais que discordo, 2 – discordo mais que concordo, 1 – discordo totalmente.

Dimensões	Número de Questões	Questões
Esforço	1	Constantemente eu me sinto pressionado pelo tempo por causa da carga pesada de trabalho.
	2	Frequentemente eu sou interrompido e incomodado durante a execução do meu trabalho.
	3	Nos últimos anos, meu trabalho passou a exigir cada vez mais de mim.
Recompensa	4	Eu tenho o respeito que mereço dos meus chefes e supervisores.
	5	Eu vejo poucas possibilidades de ser promovido no futuro.
	6	No trabalho, eu passei ou ainda posso passar por mudanças não desejadas.
	7	Tenho pouca estabilidade no emprego.
	8	No trabalho, levando em conta todo o meu esforço e conquistas, eu recebo o respeito e o reconhecimento que mereço.
	9	As expectativas de promoção no trabalho estão de acordo com meu esforço e conquistas
	10	No trabalho, levando em conta todo o meu esforço e conquistas, meu salário/renda é adequado.
Excesso de comprometimento	11	No trabalho, eu me sinto facilmente sufocado pela pressão do tempo.
	12	Assim que acordo pela manhã, já começo a pensar nos problemas do trabalho.
	13	Quando chego em casa, eu consigo relaxar e “me desligar” facilmente do meu trabalho.
	14	As pessoas íntimas dizem que eu me sacrifico muito por causa do meu trabalho.
	15	O trabalho não me deixa; ele ainda está na minha cabeça quando vou dormir.
	16	Não consigo dormir direito se eu adiar alguma tarefa de trabalho que eu deveria ter feito hoje.

Quadro 8- Dimensões e questões referentes à Escala DER (reduzida).

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Siegrist (1996), Siegrist (2009) e Chor et al. (2008).

### 3.5 Análise dos Dados

Inicialmente, os dados foram tabulados e analisados, com auxílio de quatro *softwares*: SPSS 16.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*), Microsoft Office Excel 2007, SAS versão 9 (*Statistical Analysis Systems*) e *Statistic* versão 6. Os dados do perfil sociodemográfico foram descritos por meio de estatística descritiva e aplicação do teste Qui-Quadrado, a fim de identificar as diferenças estatísticas significativas entre os setores público e privado. Segundo Cooper e Schindler (2003), o teste Qui-Quadrado é uma técnica de

significância não paramétrica em que é realizado um teste de diferenças significantes entre a distribuição observada e a esperada, baseado na hipótese nula. Nesse sentido, para Freund (2006, p. 342), deve-se rejeitar a hipótese nula se “as discrepâncias entre as frequências observadas e esperadas forem grandes”, e aceitá-la se as diferenças forem pequenas.

Após essa etapa, os respondentes preencheram as questões referentes à justiça organizacional. A análise da escala EPJO ocorreu por meio de uma perspectiva tridimensional, com a medição das dimensões processual, interacional e distributiva, através de testes estatísticos descritivos (frequências, médias, medianas e desvio-padrão), indicador de consistência interna alfa de *Cronbach* e testes de normalidade. Como foi constatado a não normalidade dos dados, foram efetuados nas três escalas utilizadas (EJPO, EET e DER) testes não paramétricos de comparação de grupos (Mann-Whitney e Kruskal-Wallis), e o teste Qui-Quadrado.

A análise da EET teve como base os valores obtidos com a soma dos pontos atribuídos, de acordo com as marcações, nas afirmações da escala. A pontuação das questões referentes à dimensão demanda psicológica do trabalho é diferente da contida no questionário, ou seja, 4 (frequentemente), 3 (às vezes), 2 (raramente) e 1 (nunca/quase nunca), com o total de 5 questões, variando assim, de 5 a 20 pontos. Da mesma forma, para a dimensão controle, que possui 6 questões, tendo a pontuação de 6 a 24 pontos; e também a dimensão apoio social, com 6 questões, variando de 6 a 24 pontos. A partir disso, fez-se uso da estatística descritiva para análise das dimensões da EET, de modo que foram identificados os valores das medianas e classificados como “altos” (acima da mediana) e “baixos” (abaixo da mediana). Os resultados foram apresentados através das frequências e dos respectivos percentuais.

Com essa classificação, foi realizado o cálculo da razão entre a Demanda e o Controle, conforme sugere Griep et al. (2011), classificando em quatro quadrantes, de acordo com a frequência: “baixo desgaste”, “alto desgaste”, “trabalho ativo” e “trabalho passivo”. Destaca-se que o quadrante “baixa exigência” é a categoria de referência, assim como, a “baixa demanda psicológica”, o “alto controle” e o “alto apoio social”. Também foram calculados os coeficientes do alfa de *Cronbach* e o teste Qui-Quadrado.

A análise da DER ocorreu a partir das respostas obtidas para as dimensões esforço e recompensa, com as quais foi realizado um cálculo por meio da aplicação da seguinte fórmula: score obtido na soma das afirmações referentes ao esforço dividido pelo score obtido na soma das questões de recompensa multiplicado pelo fator de correção (0,4285). Esse fator de correção tem o objetivo de realizar o ajuste entre o número de itens do esforço e da recompensa, tornando-os iguais para a análise da escala DER. O valor de correção

representa o número de itens do numerador em comparação ao denominador (GRIEP et al., 2011); portanto, foi multiplicado apenas para o escore da soma das questões da recompensa (SIEGRIST, 1996), por se tratar de uma escala reduzida. Com esses resultados, os valores acima de 1 representam que há alto desequilíbrio entre o esforço despendido pelo colaborador e a recompensa recebida por seu trabalho (estresse).

Desse modo, com a análise da DER, verificou-se a frequência em que ocorreu o desequilíbrio esforço-recompensa. Foram incluídos, também, os valores das medianas das dimensões esforço, recompensa e excesso de comprometimento, a fim de classificá-los como “altos” e “baixos”, assim como foi descrito na análise da EET. Também foi realizado o cálculo do teste Qui-Quadrado para a escala DER, visando identificar diferenças significativas entre as percepções dos colaboradores de instituições bancárias públicas e privadas quanto ao esforço, recompensa e excesso de comprometimento no trabalho.

Por fim, a partir dos resultados obtidos com a EPJO, a EET e a DER foi realizada a análise de correspondência e apresentada de forma gráfica. A análise de correspondência é uma técnica de interdependência, desenvolvida recentemente a fim de auxiliar a redução dimensional da classificação de objetos em um conjunto de fatores e contribuir para o mapeamento de objetos referente a esses fatores. Essa análise diferencia-se de outras técnicas de interdependência pela sua habilidade para acomodar dados não-métricos e relações não-lineares (HAIR et al., 2005).

Além disso, para Hair et al. (2005), a análise de correspondência emprega uma tabela de contingência, que é a tabulação cruzada de duas variáveis categóricas, em que é demonstrada com um mapa bi ou tridimensional de elementos e características dos respondentes. Dentre as características da análise de correspondência está no fato de ela permitir a inclusão de variáveis categóricas, adequada para dados nominais. De acordo com Mingoti (2005), a representação gráfica da análise de correspondência pode ser realizada através de um gráfico de dispersão das principais coordenadas das linhas e colunas, denominado gráfico de correspondência, que tem a finalidade de analisar a associação existente. A Figura 7 sintetiza as etapas da coleta e análise dos dados.

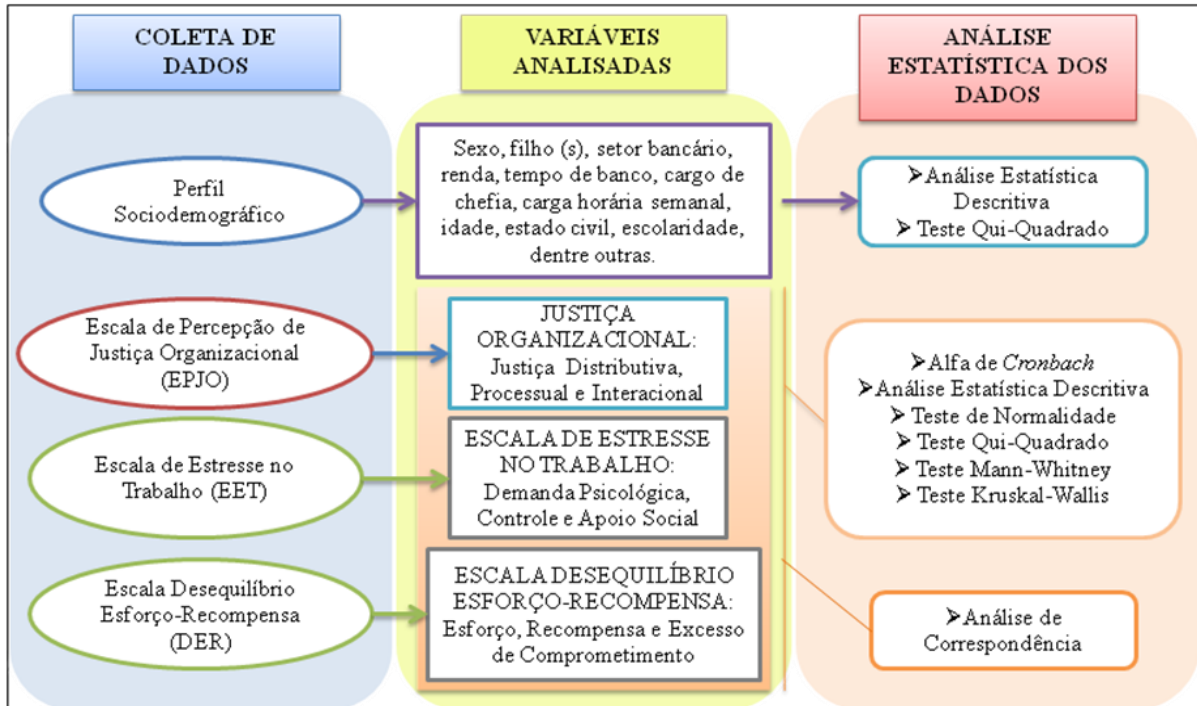


Figura 7 – Etapas da coleta e análise dos dados.

Fonte: Elaborado pela autora.

### 3.6 Estudo Piloto para a realização da Coleta de Dados

O estudo piloto foi realizado a fim de verificar a compreensão dos itens do instrumento de coleta de dados e a consistência interna das escalas. Com isso, foi possível realizar alterações e identificar as relações existentes entre as escalas e respectivas dimensões.

O primeiro passo do estudo piloto foi a escolha dos participantes. Optou-se em aplicar a pesquisa com estudantes do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Maria (n=27) e com colaboradores da agência de um dos bancos onde foi realizada a pesquisa (n=14), totalizando 41 respondentes. A coleta dos dados do estudo piloto com os estudantes foi realizada em sala de aula e os questionários foram retidos no mesmo dia. Os colaboradores do banco receberam os questionários no local de trabalho e após dois dias úteis, os questionários foram recolhidos. O período de coleta do estudo piloto ocorreu no mês de julho de 2012.

Foi realizada uma análise das questões referentes à identificação do perfil dos respondentes e de cada item das escalas utilizadas, resultando em algumas conclusões. Optou-se em alterar determinadas questões e/ou alternativas, devido à sugestão dos respondentes a fim de obter melhor compreensão do questionário:



- A questão “renda per capita média” foi alterada para “renda familiar média” e as opções para resposta foram disponibilizadas em valor monetário, com base no salário mínimo nacional (R\$ 622,00/mensais).
- Retirou-se as escolaridades “ensino médio incompleto”, pois o nível de escolaridade mínimo exigido para a inserção no setor bancário, de forma geral, é o ensino médio completo; e o “pós-doutorado”, pois os respondentes afirmaram não ter conhecimento desse nível de escolaridade no banco, além disso, não se obteve resposta nessa alternativa.
- A questão “exerce outra atividade além do banco” teve a inclusão da palavra “profissional”, para que não houvesse dúvidas quanto ao tipo de atividade.

As demais opções dos dados sociodemográficos permaneceram iguais, visto que foram respondidas claramente. Os valores referentes ao coeficiente alfa de *Cronbach* foram calculados a fim de verificar a consistência interna das escalas do instrumento de coleta de dados do estudo piloto. Constatou-se que todas as dimensões tiveram valores considerados satisfatórios para a análise da confiabilidade, pois apresentaram alfa de *Cronbach* maior que 0,6 (HAIR et al., 1998). Em virtude disso, não foi necessária a retirada de variáveis dos instrumentos.

Os valores do alfa de *Cronbach* para a EPJO foram de 0,916 para a justiça distributiva; 0,735 para a processual e 0,852 para a interacional. Em relação à EET, os valores do coeficiente alfa de *Cronbach* foram 0,742 para a demanda psicológica; 0,685 para o controle e 0,838 para o apoio social. A DER obteve valores do alfa de *Cronbach* de 0,706 para o esforço; 0,670 para a recompensa e 0,658 para o excesso de comprometimento. Além disso, foram identificadas relações entre as escalas, especialmente quanto às escalas referentes ao estresse no trabalho (EET e a DER) e entre as escalas DER e EPJO.

### 3.7 Aspectos Éticos

As pesquisas que envolvem os seres humanos têm sido cada vez mais investigadas a fim de que cumpram com os devidos regulamentos para a realização de estudos. Araújo (2003) menciona que, há pouco tempo muitos pesquisadores baseavam-se na convicção que a determinação em fazer o bem, em sua integridade de caráter e o rigor científico bastava para

garantir a ética das pesquisas. No entanto, essa concepção atualmente não está mais em conformidade com as exigências para a realização das pesquisas.

Devido a diversos abusos realizados com os seres humanos, surgiram normas éticas que devem ser cumpridas. Com o intuito de atender as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução CNS 196/96), essa pesquisa traz em seu conteúdo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o Termo de Confidencialidade e a Autorização dos Bancos. O TCLE foi entregue aos respondentes juntamente com o questionário, esclarecendo o propósito da pesquisa e a importância da sua realização, bem como a livre participação do colaborador e a necessidade de assinatura ao final do documento.

O Termo de Confidencialidade objetivou demonstrar o comprometimento da pesquisadora em preservar a identificação dos participantes da pesquisa, a privacidade e a confidencialidade dos dados. A Autorização dos Bancos evidencia que houve ciência dos gestores em relação à realização da pesquisa. Por fim, esses documentos juntamente com o projeto, foram encaminhados ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, para que fosse autorizada a coleta e análise dos dados. O Comitê de Ética aprovou a realização da pesquisa no mês de agosto de 2012.

## **4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Esse capítulo apresenta especificamente os resultados da pesquisa, dispostos em cinco partes. A primeira refere-se à caracterização do perfil sociodemográfico dos colaboradores pesquisados; a segunda parte apresenta a percepção de justiça organizacional dos respondentes (conforme a EPJO); a terceira caracteriza a percepção de estresse no trabalho dos indivíduos pesquisados (de acordo com a EET e a DER); a quarta apresenta as percepções de justiça organizacional e as percepções de estresse no trabalho no setor bancário público e privado; e por fim, a quinta parte demonstra as relações entre os temas pesquisados em colaboradores das instituições bancárias públicas e privadas.

### **4.1 Dados Sociodemográficos dos Pesquisados**

Primeiramente, os dados da pesquisa são apresentados de modo geral, envolvendo tanto o setor bancário público quanto o privado da cidade de Santa Maria – RS. Em um segundo momento, expõe-se os dados de cada setor específico. Dessa forma, dos 339 participantes do estudo, 115 atuam em instituições bancárias privadas (33,92%) e 224 em públicas (66,08%). Dentre os pesquisados, 49,85% pertencem ao sexo masculino, enquanto que 50,15% correspondem ao sexo feminino. Esses dados corroboram o que afirma Robbins et al. (2010), no sentido que houve uma mudança no mercado de trabalho, produzida pela participação das mulheres. Durante a segunda metade do século XX teve-se o acelerado aumento de mulheres trabalhando, levando a um equilíbrio entre os sexos feminino e masculino (ROBBINS et al., 2010).

Quanto à idade dos respondentes, a menor identificada foi 19 anos e a maior 62 anos, perfazendo uma média de 38,08 anos, com desvio-padrão de 10,59, demonstrando alta variabilidade nessas respostas. Esses resultados vão ao encontro dos achados na pesquisa de Back (2005), em que a maior concentração de respondentes bancários compreende a faixa etária de 30 a 49 anos. Para Robbins et al. (2010), o envelhecimento dos colaboradores tem sido uma das preocupações dos gerentes de recursos humanos, em virtude de vários aspectos, como a queda no desempenho profissional e o aumento de custos médicos.

Verificou-se também que 58,63% dos pesquisados são casados; 29,17% são solteiros; 5,65% são separados; e 6,55% possuem outro tipo de relacionamento. Ressalta-se que a alternativa “viúvo” não foi assinalada. Os dados corroboram a pesquisa realizada por Andrade T. (2010), com colaboradores do setor bancário, a qual apresentou a predominância de indivíduos casados, superior a 50%. A Figura 8 foi elaborada com o intuito de apresentar o estado civil dos respondentes.

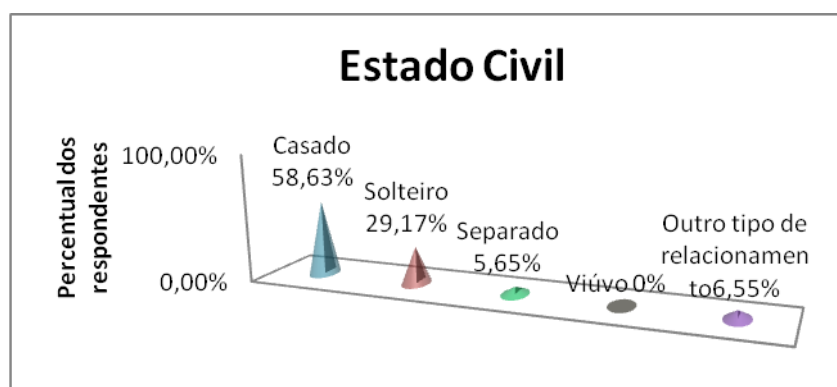


Figura 8 – Estado civil dos respondentes.  
Fonte: Dados da pesquisa.

Além disso, 61,68% dos pesquisados possuem filho(s). Dentre esses, 42,31% têm um filho; 41,35% dois filhos; 14,42% três filhos; 0,96% quatro filhos; 0,48% cinco filhos; e 0,48% seis filhos. A diminuição, nos últimos anos, no número de filhos é um aspecto que deve ser considerado, devido ao aumento de mulheres trabalhando, visto que, para Souza et al. (2011), os filhos têm reduzido a probabilidade da inserção do sexo feminino no mercado de trabalho.

Em relação à renda familiar, 30,95% dos pesquisados recebem mais de 10 salários mínimos (acima de R\$ 6.220,00); 22,02% possuem renda de quatro a seis salários mínimos (R\$ 2.488,00 a R\$ 3.732,00); 15,77% de oito a dez salários mínimos (R\$ 4.976,00 a R\$ 6.220,00); 15,18% de seis a oito salários mínimos (R\$ 3.732,00 a R\$ 4.976,00); 14,58% de dois a quatro salários mínimos (R\$ 1.244,00 a R\$ 2.488,00); e 1,49% possuem renda inferior a dois salários mínimos (até R\$ 1.244,00); conforme apresenta a Figura 9. A forma de remuneração geralmente é realizada através da combinação de benefícios fixos e variáveis, vinculados à produtividade e rentabilidade das instituições bancárias (ROSSI, 2008).

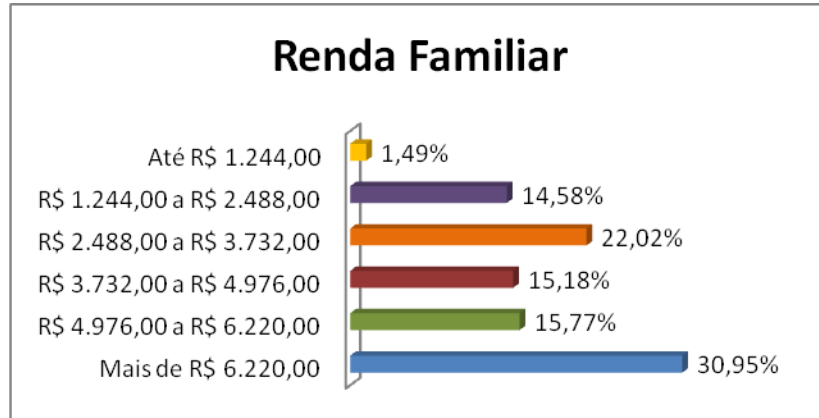


Figura 9 – Renda familiar dos respondentes.  
Fonte: Dados da pesquisa.

A escolaridade predominante foi curso de graduação, representado por 62,31% dos colaboradores. Outros 24,33% dos pesquisados possuem especialização; 10,09% têm ensino médio; 2,08% curso técnico; e 1,19% mestrado. Pode-se perceber que, os cursos mais citados na pesquisa pelos respondentes que possuem graduação foram: Administração (31,90%); Ciências Econômicas (7,36%); Ciências Contábeis (6,13%); Direito (4,91%); Matemática (2,76%). Os outros cursos obtiveram percentuais inferiores a 2%. De acordo com a pesquisa realizada por Campello (2004), nos últimos vinte anos houve um aumento expressivo no grau de escolaridade de colaboradores bancários, especialmente em decorrência de sua influência na progressão da carreira. A Figura 10 apresenta os percentuais referentes aos cursos de graduação dos colaboradores pesquisados.

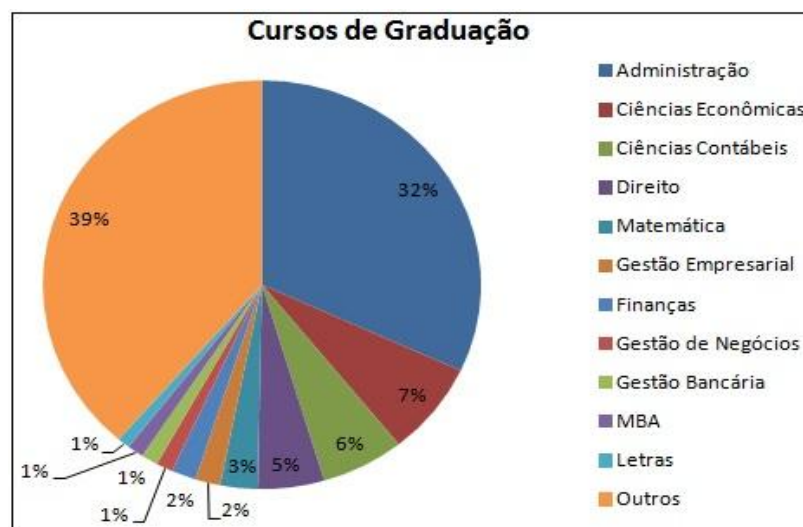


Figura 10 – Cursos de graduação dos respondentes.  
Fonte: Dados da pesquisa.

Outra questão do perfil interrogava se o colaborador já havia recebido diagnóstico de estresse por um médico. A maioria dos pesquisados respondeu negativamente a pergunta (68,79%); enquanto que o restante (31,21%) recebeu diagnóstico clínico de estresse. Da mesma forma, 31% responderam que tomam ou já tomaram remédio para estresse e 69% nunca utilizaram tais medicamentos. O Quadro 9 apresenta um panorama geral dos bancários de Santa Maria.

Questões	Variáveis	Percentual da População Pesquisada (%)	Frequência
<b>Setor Bancário</b>	Público	66,08%	224
	Privado	33,92%	115
<b>Sexo</b>	Masculino	49,85%	169
	Feminino	50,15%	170
<b>Estado civil</b>	Solteiro	29,17%	98
	Casado	58,63%	197
	Separado	5,65%	19
	Outro	6,55%	22
<b>Filhos</b>	Sim	61,68%	206
	Não	38,32%	128
<b>Renda</b>	Até R\$1.244,00	1,49%	5
	De R\$ 1.244,00 a R\$ 2.488,00	14,58%	49
	De R\$ 2.488,00 a R\$ 3.732,00	22,02%	74
	De R\$ 3.732,00 a R\$ 4.976,00	15,18%	51
	De R\$ 4.976,00 a R\$ 6.220,00	15,77%	53
	Acima de R\$ 6.220,00	30,95%	104
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio	10,09%	34
	Curso Técnico	2,08%	7
	Graduação	62,31%	210
	Especialização	24,33%	82
	Mestrado	1,19%	4
<b>Recebeu diagnóstico de estresse</b>	Sim	31,21%	103
	Não	68,79%	227
<b>Toma ou tomou medicamento para estresse</b>	Sim	31%	31
	Não	69%	100
<b>Exerce cargo de chefia</b>	Sim	35,22%	118
	Não	64,78%	217
<b>Possui outra ativ. Profissional</b>	Sim	5,09%	17
	Não	94,91%	317
<b>Faz hora extra</b>	Sim	42,12%	139
	Não	57,88%	191

Quadro 9 – Síntese do perfil dos pesquisados, de modo geral.

Fonte: Dados da pesquisa.

O tempo de trabalho no banco, segundo os respondentes, variou de 29 dias a 38 anos de serviço, perfazendo a média de 13,4 anos e desvio-padrão de 11,18 obtendo alta variabilidade dos dados. O tempo médio no cargo foi de 5,17 anos, com variação de sete dias a 30 anos e desvio-padrão de 5,79, demonstrando, também, variabilidade elevada nas respostas. Da mesma forma, a carga horária de trabalho semanal média apresentou grande variação, de 36,02 horas ( $\sigma=5,42$ ).

Ainda, pode-se constatar que 139 dos 339 colaboradores (42,12%) realizam hora extra, sendo que a média semanal dentre esses foi de 4,58 horas, apresentando elevada variabilidade com o desvio-padrão de 4,25. Batista (2007) relata, em sua pesquisa, que durante muito tempo a questão das horas extras era vista como uma ferramenta para a promoção, mas que recentemente passou a ser controlada com a inserção do ponto eletrônico.

Além disso, 64,78% não possuem cargo de chefia ou de liderança no trabalho e 35,22% possuem. Quando questionados se exercem outra atividade profissional, 5,09% dos respondentes afirmaram positivamente à questão. Dentre esses, destacam-se que 37,50% são empresários ou comerciantes e 12,5% são professores.

#### 4.1.1 Dados Sociodemográficos: Setor Bancário Público e Privado

Ao realizar uma comparação entre os setores pesquisados, utilizou-se o teste Qui-Quadrado (COLLIS; HUSSEY, 2005), que se trata de uma técnica não-paramétrica usada para analisar a significância estatística de algo pesquisado, avaliando a incerteza de ocorrência ou a boa adaptação. Dessa forma, pode-se perceber que a maioria dos colaboradores (55,65%;  $n=64$ ) do setor bancário privado de Santa Maria são mulheres; enquanto que no setor público a predominância é dos homens (52,68%;  $n=118$ ). No entanto, essa divergência não foi estatisticamente significativa ( $p=0,1464$ ), com 95% de confiança; o que demonstrou certo equilíbrio entre os gêneros nos setores pesquisados.

De acordo com Oliveira et al. (2012), a inserção das mulheres no mercado de trabalho e a sua relação com as questões pessoais vêm sendo, cada vez mais, pesquisadas devido as mudanças ocorridas e conseqüentemente, as alterações culturais e socioeconômicas nesse cenário. Além disso, conforme destaca Jonathan (2005), a multiplicidade de papéis tende a ser uma característica das mulheres, levando ao reconhecimento do talento do sexo feminino em executar e refletir várias coisas ao mesmo tempo.

A média de idade no setor público foi maior (41 anos) que no privado (32,5 anos), variando, respectivamente, de 20 a 60 anos e de 19 a 62 anos. Nesse sentido evidencia-se o entendimento de Campello (2004), o qual afirma que a população de bancos públicos vem envelhecendo principalmente por ter ocorrido poucos ingressos de novos bancários, sendo que, em grande parte das vezes, é formada por estagiários e indivíduos terceirizados.

Quanto ao estado civil, a pesquisa revelou significância estatística nos setores pesquisados ( $p=0,0002$ ), com 95% de confiança; visto que 65,47% dos colaboradores de bancos públicos são casados; 21,52% solteiros; 6,73% separados e 6,28 possuem outro tipo de relacionamento; já nos privados, os percentuais de solteiros e casados foram muito próximos (44,25% solteiros e 45,13% casados); 3,54% separados e 7,08% possuem outra forma de relacionamento. Dessa forma, constatou-se que houve maior discrepância de quantitativo de colaboradores casados e solteiros nos bancos públicos quando comparados aos privados.

Outra questão refere-se ao fato do colaborador possuir filho(s). A maioria dos respondentes no setor público respondeu positivamente a pergunta (70%), enquanto que, no setor privado, predominaram os colaboradores sem filhos (54,39%). A divergência entre os setores pesquisados quanto a essa variável foi significativa estatisticamente ( $p<0,0001$ ) com 95% de confiança. Dentre os totais apresentados, a predominância foi de um filho no setor privado (64,15%), variando de um a cinco filhos; e de dois filhos no público (45,16%), variando de um a seis filhos.

Com isso, pode-se afirmar que, há atualmente uma tendência na redução do número de filhos. Na visão de Oliveira et al. (2012), a partir do momento em que as mulheres passaram a ocupar espaço no mercado de trabalho, houve um adiamento em seus projetos na vida particular, como ter filhos e casar-se. Tal fato ocorreu também devido ao aumento do nível de instrução.

Além disso, a maioria dos vencimentos dos pesquisados do setor público pertence à faixa salarial acima de R\$ 6.220,00 (34,84%) e entre R\$ 2.488,00 a R\$ 3.732,00 (19,46%), enquanto que, no setor privado 26,96% dos colaboradores recebem de R\$2.488,00 a R\$ 3.732,00; e 23,48% acima de R\$ 6.220,00. Contudo, essa desigualdade não foi significativa estatisticamente ( $p=0,0865$ ) com 95% de confiança, o que confronta a afirmação de Campello (2004), a qual considera que os trabalhadores do setor bancário privado possuem salários e vantagens menores, em média, do que de bancos públicos. O Quadro 10 expõe as diferenças entre os setores pesquisados.



Questões	Variáveis	Setor Público	Setor Privado	P-valor*
Sexo	Masculino	52,68%	44,35%	0,1464
	Feminino	47,32%	55,65%	
Estado Civil	Solteiro	21,52%	44,25%	0,0002
	Casado	65,47%	45,13%	
	Separado	6,73%	3,54%	
	Viúvo	0%	0%	
	Outro	6,28%	7,08%	
Filhos	Sim	70%	45,61%	< 0,0001
	Não	30%	54,39%	
Renda	Até R\$1.244,00	2,26%	0%	0,0865
	De R\$ 1.244,00 a R\$ 2.488,00	12,67%	18,26%	
	De R\$ 2.488,00 a R\$ 3.732,00	19,46%	26,96%	
	De R\$ 3.732,00 a R\$ 4.976,00	14,48%	16,52%	
	De R\$ 4.976,00 a R\$ 6.220,00	16,29%	14,78%	
	Acima de R\$ 6.220,00	34,84%	23,48%	
Escolaridade	Ensino Médio	13,06%	4,35%	0,0006
	Curso Técnico	1,80%	2,61%	
	Graduação	54,50%	77,39%	
	Especialização	28,83%	15,65%	
	Mestrado	1,80%	0%	
Recebeu diagnóstico de estresse	Sim	33,79%	26,13%	0,1557
	Não	66,21%	73,87%	
Toma ou tomou medicamento para estresse	Sim	33,33%	26,36%	0,1972
	Não	66,67%	73,64%	
Exerce cargo de chefia	Sim	30,18%	45,13%	0,0068
	Não	69,82%	54,87%	
Possui outra atividade profissional	Sim	6,76%	1,79%	0,0510
	Não	93,24%	98,21%	
Faz hora extra	Sim	39,45%	47,32%	0,1703
	Não	60,55%	52,68%	

Quadro 10. Síntese do perfil dos pesquisados, dos setores bancário público e privado.

Fonte: Dados da pesquisa.

\*Teste Qui-Quadrado

A escolaridade apresentou significância estatística entre os setores ( $p=0,0006$ ). Os bancos privados destacam-se pelo alto nível de seus colaboradores, pois 77,39% possuem curso de graduação e 15,65% especialização. Os bancos públicos também apresentaram alto nível de colaboradores graduados, embora em menor quantidade que nos privados, com 54,50%; no entanto, mais colaboradores possuem especialização, compreendendo a 28,83%. O ensino médio, considerado pré-requisito para o trabalho bancário, foi maior nos bancos

públicos (13,06%) do que nos privados (4,35%). O curso que mais se destacou dentre os graduandos ou graduados foi o de Administração (20,32% - público; 58,10% - privado).

Os colaboradores foram questionados também se haviam recebido alguma vez diagnóstico de estresse por um médico. Grande parte dos pesquisados, nos dois setores, respondeu que não (66,21% - público; 73,87% - privado). Do mesmo modo, 66,67% e 73,64% de pesquisados responderam que nunca fizeram uso de medicamentos com essa finalidade. Ambas as questões não apresentaram diferenças significativas estatisticamente entre os setores ( $p=0,1557$ ;  $p=0,1972$ ), com 95% de confiança.

Outra questão fazia referência ao tempo de trabalho no banco. Os dois setores apresentaram tempo mínimo aproximado de um mês e máximo de 38 anos. Todavia, a média de tempo foi maior nos bancos públicos (15,73) em relação aos privados (8,82), apresentando elevados desvios-padrões de 11,22 e 9,60, respectivamente, e diferença significativa estatisticamente ( $p<0,0001$ ) entre os setores. Nessa mesma perspectiva, o tempo no cargo em bancos públicos e privados foi de 6,07 e 3,58 anos e seus desvios-padrões, também elevados, de 6,28 e 4,38, o que demonstra que os dados foram heterogêneos. O mínimo de tempo no cargo tanto nos bancos públicos quanto nos privados foi de uma semana e o máximo de 30 e 25 anos, respectivamente.

Em relação à carga horária semanal, os colaboradores do setor bancário público trabalham em média 38,10 horas (mín.=30h, máx.=48h), com desvio-padrão de 4,54, demonstrando pouca variabilidade nas respostas. A média de horas trabalhadas entre os colaboradores de bancos privados foi de 34,97 horas (mín.= 25h, máx.=50h), obtendo baixa variabilidade, com o desvio-padrão de 5,55, demonstrando que os dados foram homogêneos. A diferença de carga horária semanal entre os setores foi significativa ( $p<0,0001$ ).

Além disso, a maioria dos respondentes, em ambos os setores, não faz hora extra (52,68% - privado; 60,55% - públicos), demonstrando que não há diferença estatística significativa ( $p=0,1703$ ), com 95% de confiança. Contudo, a representatividade de colaboradores que não exercem cargo de chefia ou de liderança foi maior no setor público (69,82%) do que no privado (54,87%). Essa diferença foi significativa estatisticamente ( $p=0,0068$ ).

Pode-se verificar também que, quando confrontados o quantitativo de colaboradores que possuem outra atividade profissional além da exercida no banco, 6,76% de pesquisados do setor público e 1,79% de colaboradores do setor privado responderam positivamente a questão. Todavia, esses dados não tiveram diferença significativa estatisticamente ( $p=0,0510$ ),

com 95% de confiança. A Figura 11 apresenta as diferenças expressivas entre os setores pesquisados.

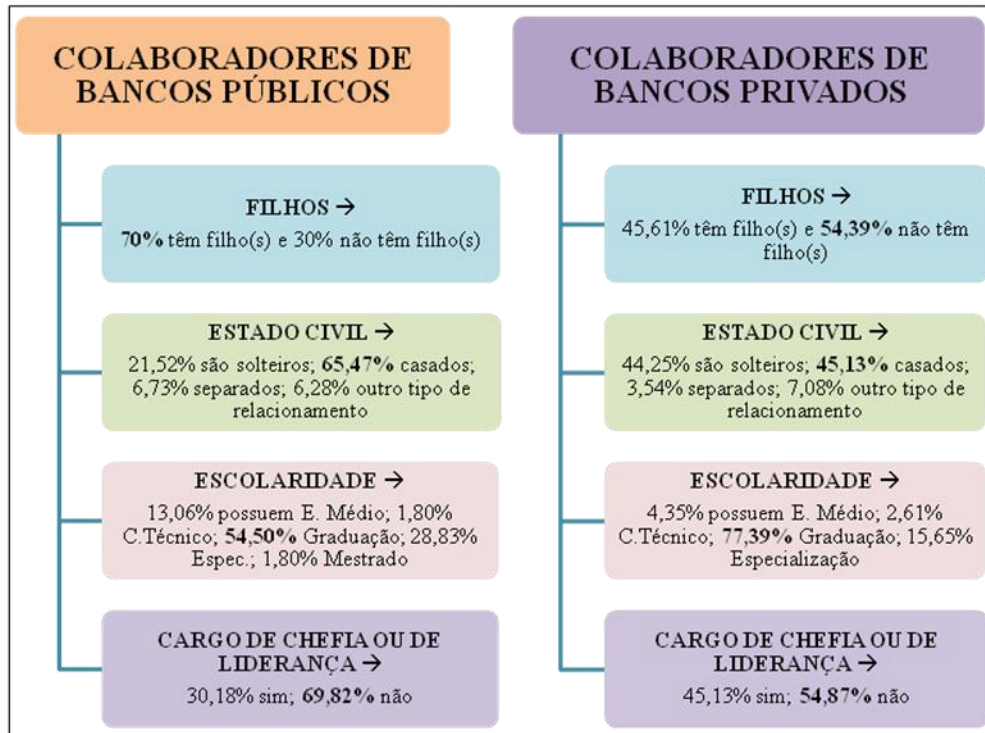


Figura 11 – Síntese da análise comparativa do perfil dos respondentes.  
Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, constata-se que, a pesquisa possibilitou identificar mais semelhanças nos perfis dos colaboradores de bancos públicos e privados do que discrepâncias, por meio da aplicação do teste Qui-Quadrado (COOPER; SCHINDLER, 2003), que possibilitou identificar a probabilidade das diferenças terem sido ao acaso.

## 4.2 Percepção de Justiça Organizacional dos Pesquisados

É importante ressaltar que as pesquisas acerca da justiça são fundamentais para a análise de assuntos relacionados às questões sociais, econômicas e políticas da sociedade organizada; tornando-se, portanto, um constructo com status próprio no âmbito da Psicologia Social e Organizacional (MENDONÇA, 2003), assim como na Administração de Empresas.

Constatou-se que todas as dimensões tiveram valores considerados satisfatórios para a análise da confiabilidade, pois apresentaram alfa de *Cronbach* maior que 0,7 (HAIR et al., 2005). Segundo esses autores, um nível aceitável de confiabilidade representa que os pesquisados responderam as questões de forma correta. Com base nisso, os valores do coeficiente alfa de *Cronbach* para a EPJO foram: justiça distributiva ( $\alpha=0,926$ ), justiça processual ( $\alpha=0,871$ ) e justiça interacional ( $\alpha=0,918$ ). Esses coeficientes foram os mais altos comparados às outras escalas utilizadas (EET e DER).

A pesquisa permitiu identificar que, de modo geral, os colaboradores percebem justiça organizacional, visto que a média foi de 3,23 em uma escala *Likert* de 5 pontos (EPJO). Constatou-se também que os colaboradores entendem que há mais justiça interacional em suas organizações, correspondendo a maior média (3,51) dentre as dimensões, com 54,28% dos pesquisados ( $n=184$ ) e desvio-padrão de 0,89, denotando que houve pouca variabilidade nas respostas. Essa dimensão, para Al-Zu'Bi (2010), está relacionada às atividades que abrangem a sensibilidade social e o tratamento recebido por suas chefias, de forma respeitosa e digna. O Quadro 11 apresenta as médias, medianas, classificações, percentuais e frequências das dimensões da EPJO.

Dimensões da EPJO	Mediana	Média	Desvio-Padrão	Classificação	Percentual (%)	Frequência (n)
Distributiva	3,00	3,02	0,94	Alta	46,61%	158
				<b>Baixa</b>	<b>53,39%</b>	<b>181</b>
				Total	100,00%	339
Processual	3,14	3,17	0,81	Alta	47,79%	162
				<b>Baixa</b>	<b>52,21%</b>	<b>177</b>
				Total	100,00%	339
Interacional	<b>3,57</b>	<b>3,51</b>	0,89	<b>Alta</b>	<b>54,28%</b>	<b>184</b>
				Baixa	45,72%	155
				Total	100,00%	339

Quadro 11 - Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da EPJO.  
Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa.

Além da justiça interacional, outra dimensão que se sobressaiu foi a processual, com a média de 3,17 e desvio-padrão de 0,81, demonstrando que os dados não foram muito afastados da média. Contudo, os colaboradores perceberam como baixa a justiça processual e a distributiva, representadas por 52,21% e 53,39%, respectivamente. Esses dados demonstram que os colaboradores consideram que recebem, em parte, procedimentos justos na distribuição

de trabalho. Realça-se ainda, que a justiça distributiva foi a menos percebida pelos colaboradores, com a menor média de 3,02 e desvio-padrão de 0,94, apresentando certa variabilidade nas respostas.

Filenga e Siqueira (2006) partilham do entendimento que a percepção de justiça produz impacto no comprometimento organizacional, principalmente no que se refere à justiça distributiva e a de procedimentos. Além disso, para Mendonça e Mendes (2005), a percepção de injustiça pode causar sofrimento ao indivíduo. Essa situação pode esclarecer as atitudes retaliatórias no ambiente organizacional, que tem o propósito de gerar uma proteção ao trabalhador devido ao mal estar vivenciado (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Além disso, foram analisadas as diferenças entre as variáveis renda, tempo de banco, escolaridade, diagnóstico de estresse e uso de medicamentos para estresse, dentre as dimensões de justiça organizacional (distributiva, processual e interacional), por meio do cálculo do teste Mann-Whitney (MARÔCO, 2011) e teste Kruskal-Wallis.

Dessa forma, pode-se verificar que estatisticamente existe diferença significativa entre a renda e a dimensão justiça distributiva ( $p=0,0029$ ); entre o diagnóstico de estresse e as dimensões distributiva ( $p=0,0060$ ), processual ( $p=0,0056$ ) e interacional ( $p=0,0022$ ); e, entre o uso de medicamentos para estresse e as dimensões distributiva ( $p<0,0001$ ), processual ( $p<0,0001$ ) e interacional ( $p<0,0001$ ). Portanto, percebe-se que as dimensões de justiça não se diferiram significativamente entre o tempo de banco e a escolaridade. O Quadro 12 apresenta o exposto.

<b>Variáveis</b>	<b>Dimensões da EPJO</b>	<b>P-valor Distributiva</b>	<b>P-valor Processual</b>	<b>P-valor Interacional</b>
<b>Renda</b>		<b>0,0029*</b>	0,0579*	0,6799*
<b>Tempo de banco</b>		0,9362*	0,1441*	0,1060*
<b>Escolaridade</b>		0,2024*	0,3077*	0,3937*
<b>Diagnóstico de estresse</b>		<b>0,0060**</b>	<b>0,0056**</b>	<b>0,0022**</b>
<b>Medicamentos para estresse</b>		<b>&lt;0,0001**</b>	<b>&lt;0,0001**</b>	<b>&lt;0,0001**</b>

Quadro 12 – Variáveis do perfil (renda, tempo de banco, escolaridade, diagnóstico de estresse e medicamento para estresse) e as dimensões da EPJO.

Fonte: Elaborado pela autora.

\* Teste Kruskal-Wallis; \*\*Teste Mann-Whitney

### 4.3 Percepção de Estresse no Trabalho dos Pesquisados

O estresse no trabalho representa um problema de saúde pública (PIAZI, 2012). Em virtude disso, muitos estudos sobre o estresse ocupacional vêm sendo realizados, com o intuito de verificar os prejuízos que este pode trazer para os indivíduos e a organização, assim como identificar possíveis ações que reduzam o estresse no ambiente de trabalho. Para tanto, a presente pesquisa utilizou dois modelos teóricos acerca do estresse (EET e DER), considerados, de certa forma, complementares (THEÖRELL; KARASEK, 1996; SIEGRIST, 1996), embora tenham enfoque em diferentes variáveis.

#### 4.3.1 Percepção de Estresse no Trabalho segundo a EET

Inicialmente, foram calculados os valores do coeficiente Alfa de *Cronbach*, obtendo-se para as dimensões da EET resultados superiores a 0,6: demanda psicológica ( $\alpha=0,702$ ), controle ( $\alpha=0,668$ ) e apoio social ( $\alpha=0,855$ ). Para a análise dos dados dessa escala, calcularam-se as medianas das dimensões da EET, obtendo-se 17 para a demanda psicológica, 20 para o controle e 20 para o apoio social. Com base nisso, as respostas foram classificadas como “alta” ou “baixa”. Os valores acima de 17, para a demanda psicológica, foram considerados “altos” e abaixo de 17, “baixos”. A mediana foi classificada baixa quando obteve o valor 17. Enquanto que, para o controle e o apoio social, os valores acima de 20 foram classificados “altos” e menores que 20, “baixos”, também incluindo o valor da mediana.

Em relação ao desvio-padrão das dimensões, pode-se perceber que os valores foram baixos, demonstrando que houve pouca variabilidade nas respostas obtidas, conforme demonstra o Quadro 13.

Dimensões da EET	Mediana	Média	Desvio-Padrão	Classificação	Percentual (%)	Frequência (n)
Demanda Psicológica	17	16,36	1,72	Alta	24,78%	84
				<b>Baixa</b>	<b>75,22%</b>	<b>255</b>
				Total	100,00%	339
Controle	20	19,38	2,36	Alto	38,05%	129
				<b>Baixo</b>	<b>61,95%</b>	<b>210</b>
				Total	100,00%	339
Apoio Social	20	19,51	3,03	Alto	42,48%	144
				<b>Baixo</b>	<b>57,52%</b>	<b>195</b>
				Total	100,00%	339

Quadro 13. Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da EET.  
Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa.

Dessa forma, pode-se verificar que as três dimensões da EET apresentaram maior representatividade de colaboradores no nível baixo: 75,22% (n=255) para a demanda psicológica; 61,95% (n=210) para o controle; e, 57,52% (n=195) para o apoio social. A demanda representa o investimento psicológico aplicado no trabalho, como a pressão do tempo, a interrupção de atividades e a concentração exigida na função (KARASEK; THEÖRELL, 1990). Com base nisso, destaca-se que a maioria dos colaboradores possui baixa demanda no trabalho, o que repercute em baixo investimento psicológico por parte do trabalhador. Em relação ao controle no trabalho, constatou-se que este também foi considerado baixo para a maioria dos colaboradores, fato que não favorece alguns aspectos relevantes no contexto organizacional. Segundo Karasek e Theörell (1990), o controle compreende a criatividade no trabalho, o uso de habilidades, tarefas diversificadas, a influência do grupo de trabalho e a aprendizagem.

Assim, percebe-se que os colaboradores não possuem muita autonomia em suas atividades, tendo pouca opção em escolher como e o que fazer em seu trabalho. Esses resultados diferenciam-se da pesquisa de Souza (2009), a qual identificou que um significativo percentual de colaboradores (mais de 50%) apresentou alto controle no trabalho. Tal fato foi justificado pela autora devido ao objeto de análise ter sido trabalhadores especializados, responsáveis pela manutenção de equipamentos e linhas de transmissão de energia elétrica.

Diversos autores abordam sobre a demanda e o controle no trabalho. Jacques e Amazarray (2006) evidenciam que condições propícias aos trabalhadores do uso livre de suas habilidades e do controle de seu trabalho, assim como o reconhecimento pelas tarefas

realizadas estão sendo identificados como condições importantes para que proporcionem prazer, saúde e bem-estar ao colaborador no trabalho.

Por outro lado, de acordo com Magnago (2008), estudos têm evidenciado que os desequilíbrios entre os níveis de demandas laborais e de controle causam aumento na liberação de hormônios responsáveis pelo estresse, que pode contribuir para desencadear processos de adoecimento físico e mental nos trabalhadores, como, por exemplo, os distúrbios musculoesqueléticos. Grisci et al. (2011) complementam que o trabalho em um ambiente que sujeita o indivíduo a constantes dilemas, pressões e instabilidades pode ocasionar implicações à saúde do trabalhador. “Relatos que dão conta de uma saúde fragilizada à medida que o tempo diminui e as pressões aumentam não são raros entre bancários” (GRISCI et al., 2011, p. 572).

A outra dimensão da EET, denominada apoio social, é oriunda do suporte da chefia e dos colaboradores e age como um potencializador ou um redutor da intensidade do efeito do desgaste no trabalho sobre a saúde. Dessa forma, de acordo com os dados da pesquisa, 57,52% de respondentes apresentaram baixo apoio social no ambiente de trabalho e 42,48% manifestaram alto apoio social. Esses dados demonstram que a falta de apoio social no trabalho pode estar agindo como potencializador do efeito do desgaste no trabalho (KARASEK; THEÖRELL, 1990); e ainda, segundo Alves et al. (2004), trazer consequências negativas à saúde do trabalhador.

No entendimento de Mendes et al. (2003), o suporte dos colegas de trabalho e dos gestores é importante para o enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário; contudo, não garante uma mobilização coletiva, o que faz com que permaneçam as estratégias defensivas. Além disso, Reis et al. (2010) considera que o clima social do trabalho é caracterizado pelo apoio social, que possui como elemento a relação emocional e o suporte instrumental que o trabalho fornece.

Todos esses dados quando apresentados de forma isolada, parecem não representar dano aos colaboradores. Contudo, a análise da EET foi realizada de acordo com o modelo Demanda-Controle, conforme mencionam Karasek e Theörell (1990), com a intensidade (alta/baixa) da demanda psicológica e (alta/baixa) do controle, sendo alocados em quadrantes que especificam o risco de adoecimento do trabalhador.

A partir desses resultados, as frequências dos escores médios das dimensões foram calculadas e agrupadas em quatro quadrantes, conforme o modelo Demanda-Controle (KARASEK; THEÖRELL, 1990). Para fins de exposição ao estresse, o modelo referenciado



considera o quadrante da “baixa exigência” (“baixo desgaste”), formado pela conjugação da baixa demanda psicológica e do alto controle, como o menos exposto ao estresse.

A Figura 12 demonstra o Modelo Demanda-Controle, conforme a intensidade “alta” e “baixa” das dimensões demanda psicológica e controle sobre o trabalho, nos pesquisados. A seta diagonal tracejada da Figura 12 representa o risco do trabalhador em desenvolver problemas psicológicos e físicos; enquanto que a outra seta demonstra a motivação do indivíduo em novos padrões de comportamento (KARASEK; THEÖRELL, 1990).

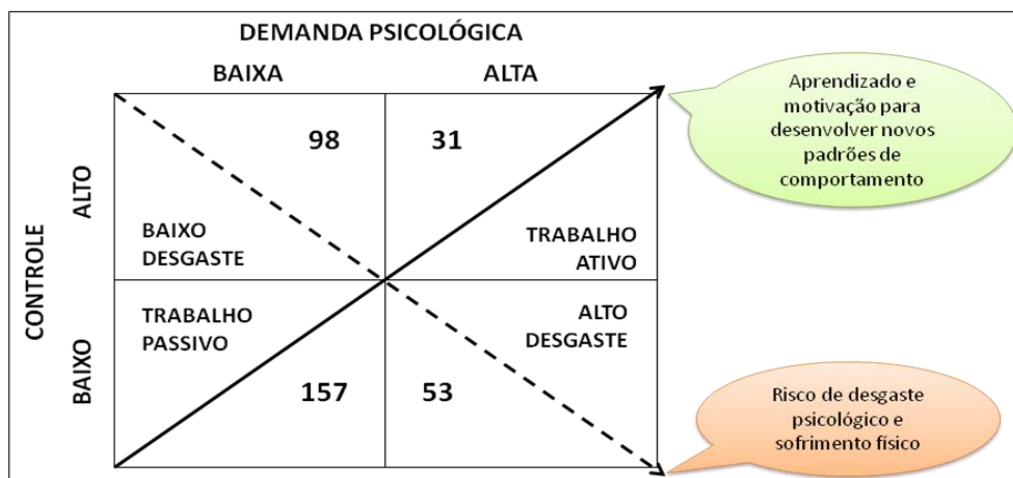


Figura 12 – Modelo Demanda-Controle dos colaboradores pesquisados.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Karasek e Theörell (1990) e nos dados da pesquisa.

Adotando como referência os pressupostos de Karasek e Theörell (1990), pode-se perceber que o “baixo desgaste”, representado pela união da baixa demanda psicológica com o alto controle, obteve percentual de 28,91% dentre as respostas e frequência de 98 respondentes. O “baixo desgaste”, segundo Araújo (2003), representa o estado desejado, em relaxamento, a situação ideal para o trabalhador.

Por outro lado, de modo geral, 53 dos 339 respondentes (15,63%) apresentaram exposição ao estresse, enquadrados no “alto desgaste”. Esses colaboradores podem desenvolver desgaste psicológico no trabalho, assim como possuem risco de adoecerem fisicamente e psiquicamente. Consta-se dessa forma, que os dados apresentados são relevantes, à medida que o alto desgaste é oriundo da conjugação de altas demandas psicológicas com baixo controle sobre o processo de trabalho, podendo gerar, segundo Alves et al. (2004), efeitos nocivos à saúde do trabalhador.

O “trabalho ativo”, formado pela união de alta demanda psicológica com alto controle, teve a representatividade de 31 respondentes (9,14%). Para Karasek e Theörell (1990), situações que compreendem o “trabalho ativo” permitem ao trabalhador grande possibilidade de tomada de decisão, assim como a utilização de sua potencialidade intelectual para tal. Dessa forma, esses colaboradores possuem participação nas decisões do trabalho, fazendo com que desenvolvam e utilizem melhor sua capacidade.

No entanto, houve a predominância do “trabalho passivo”, com 157 respondentes (46,31%), resultante da combinação de baixa demanda psicológica e baixo controle sobre o trabalho. Quando o trabalho é considerado passivo, o indivíduo torna-se apático devido à falta de desafios expressivos, podendo gerar perda de interesse e da aprendizagem das habilidades (KARASEK; THEÖRELL, 1990).

Outra forma de análise foi por meio do cálculo dos testes Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, devido a não normalidade dos dados. Esses testes tiveram o objetivo de avaliar a relação entre as dimensões da EET (demanda psicológica, controle e apoio social) e as variáveis do perfil sociodemográfico dos colaboradores (renda, tempo de banco, diagnóstico de estresse, uso de medicamentos para estresse e escolaridade).

Sendo assim, pode-se identificar que houve diferença significativa entre a renda e a dimensão demanda psicológica ( $p=0,0039$ ); entre o tempo de banco e a demanda psicológica ( $p=0,0322$ ); entre o diagnóstico de estresse e a demanda psicológica ( $p=0,0002$ ); entre o diagnóstico de estresse e o apoio social ( $p=0,0007$ ); e entre o uso de medicamentos para estresse e as dimensões demanda psicológica ( $p<0,0001$ ) e o apoio social ( $p<0,0001$ ).

No entanto, as três dimensões da EET não foram estatisticamente significativas na variável escolaridade. Esses dados confrontam os expostos por Campello (2004), à medida que os resultados de sua pesquisa apresentaram as maiores médias de desgaste/adoecimento entre os bancários com ensino médio (completo e incompleto); em segundo lugar, com escolaridade superior completa; e, os menos adoecidos, foram os bancários com pós-graduação.

Além disso, a dimensão controle não apresentou significância estatística em relação às variáveis sociodemográficas pesquisadas. O Quadro 14 apresenta os resultados referentes às variáveis estudadas e as dimensões da EET.

Variáveis \ Dimensões da EET	P-valor D. Psicológica	P-valor Apoio Social	P-valor Controle
<b>Renda</b>	<b>0,0039*</b>	0,5677*	0,0516*
<b>Tempo de banco</b>	<b>0,0322*</b>	0,9385*	0,8399*
<b>Escolaridade</b>	0,4219*	0,5707*	0,2321*
<b>Diagnóstico de estresse</b>	<b>0,0002**</b>	<b>0,0007**</b>	0,6300**
<b>Medicamentos para estresse</b>	<b>&lt;0,0001**</b>	<b>&lt;0,0001**</b>	0,5951**

Quadro 14 - Variáveis do perfil (renda, tempo de banco, escolaridade, diagnóstico de estresse e medicamento para estresse) e as dimensões da EET.

Fonte: Elaborado pela autora.

\* Teste Kruskal-Wallis; \*\*Teste Mann-Whitney

#### 4.3.2 Percepção de Estresse no Trabalho segundo a Escala DER

A análise do estresse no presente trabalho incluiu também os dados resultantes da escala DER, os quais avaliaram a percepção dos colaboradores quanto ao esforço despendido, à recompensa recebida e ao excesso de comprometimento. Dessa forma, convém ressaltar o entendimento de Jinkings (2000), de que as jornadas exaustivas do trabalho bancário, o ritmo intenso e a sobrecarga de atividades são apontados pela ansiedade e tensão, e estas desgastam os relacionamentos entre colegas de trabalho e prejudicam a saúde física e mental dos colaboradores.

Inicialmente foi realizado o cálculo do coeficiente alfa de *Cronbach* para as dimensões da DER (esforço, recompensa e excesso de comprometimento), obtendo valores superiores a 0,6. Os coeficientes alfa de *Cronbach* foram: esforço ( $\alpha=0,749$ ), recompensa ( $\alpha=0,746$ ) e excesso de comprometimento ( $\alpha=0,605$ ). Contudo, quando comparados esses valores às outras escalas adotadas percebeu-se que a Escala DER apresentou os menores coeficientes.

Segundo Siegrist (1996), a análise da escala DER deve ser realizada de forma semelhante à EET, no que se refere à mensuração da frequência das respostas de cada participante. Dessa forma, foram calculados os valores das medianas das dimensões esforço, recompensa e excesso de comprometimento no trabalho, de acordo com a pontuação das questões, apresentando: esforço=3,0, recompensa=2,5, excesso de comprometimento=2,5; e analisadas as frequências, as quais foram classificadas como “alta” ou “baixa”. Os desvios-padrões das dimensões da DER foram baixos, evidenciando que os dados obtidos foram próximos da média, com pouca variabilidade nas respostas, conforme apresenta o Quadro 15.

Dimensões da DER	Mediana	Média	Desvio-Padrão	Classificação	Percentual	Frequência
Esforço	3,0	3,11	0,68	Alto	49,56%	168
				Baixo	50,44%	171
				Total	100,00%	339
Recompensa	2,5	2,59	0,38	Alta	48,97%	166
				Baixa	51,03%	173
				Total	100,00%	339
Excesso de Comprometimento	2,5	2,55	0,56	Alto	47,20%	160
				Baixo	52,80%	179
				Total	100,00%	339

Quadro 15 - Mediana, média, desvio-padrão, classificação, percentual e frequência das dimensões da Escala DER.

Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa.

A análise das dimensões da DER permitiu identificar que o esforço, a recompensa e o excesso de comprometimento apresentaram aproximadamente metade das respostas nas classificações “alta” e “baixa”. Desse modo, 50,44% (n=171) dos respondentes consideraram baixo o esforço gasto e 49,56% alto; 51,03% (n=173) dos pesquisados perceberam baixa a recompensa e 48,97% alta; e 52,80% (n=179) consideraram baixo o excesso de comprometimento, enquanto que, 47,20% avaliaram como alta essa dimensão. O esforço, segundo Guimarães (2008), corresponde a uma resposta do colaborador em relação à demanda exigida sobre ele; enquanto que, a recompensa é o que o indivíduo recebe em troca. Dessa forma, “quando um alto grau de esforço não é correspondido com um alto grau de recompensa, surgem intenções emocionais e aumenta-se o risco de doenças” (GUIMARÃES, 2008, p. 63). No entanto, de modo geral, o que se pode perceber foi o contrário, pois embora tenha ocorrido certo equilíbrio entre os níveis, houve predomínio do baixo esforço despendido no trabalho, assim como, a recompensa recebida.

A dimensão excesso de comprometimento, de acordo com Siegrist et al. (2004), apresenta o comportamento em que o trabalhador busca manter o controle da situação e se esforça além de sua capacidade para desempenhar suas atividades. Assim, o excesso de comprometimento faz com que o colaborador subestime ou superestime as situações vivenciadas no ambiente de trabalho, podendo afetar o bem-estar psíquico (COMARU, 2011). Partindo desses pressupostos, de modo geral, o excesso de comprometimento nos colaboradores pesquisados parece contribuir para o andamento das atividades no ambiente de trabalho e reduzir os efeitos do estresse, visto que mais de 50% considera baixa essa dimensão.

Com base na perspectiva de que o desequilíbrio entre o elevado esforço no trabalho e a baixa recompensa gera situações estressantes para o trabalhador (SIEGRIST, 1996), pode-se verificar, na presente pesquisa, que a maioria dos pesquisados (70,50%; n=239) estão expostos ao estresse, apresentando alto desequilíbrio na relação esforço-recompensa. Por outro lado, 100 colaboradores (29,50%) demonstraram baixo desequilíbrio quanto ao esforço gasto e o que recebe em troca. A Figura 13 foi elaborada para a demonstração do quantitativo de colaboradores com desequilíbrio esforço-recompensa.



Figura 13 – Quantitativo de colaboradores que possuem desequilíbrio esforço-recompensa.  
Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados apresentados remetem ao entendimento que elevados desequilíbrios entre o esforço despendido no ambiente organizacional e a recompensa recebida de gestores e de colegas de trabalho podem causar problemas aos indivíduos e a organização. De acordo com Siegrist et al. (2009), quando não há reciprocidade entre o esforço e a recompensa pode haver emoções negativas fortes e reações de estresse, repercutindo em danos à saúde física e mental ao longo prazo.

Esses dados foram diferentes dos encontrados por Souza (2009), em que 8,9% dos trabalhadores apresentaram o desequilíbrio esforço-recompensa. Segundo a autora, colaboradores com alto esforço apresentaram quase quatro vezes mais transtornos mentais comuns em relação aos indivíduos com menor esforço, assim como trabalhadores com baixa recompensa obtiveram quase cinco vezes mais transtornos mentais comuns em relação aos de menor recompensa.

Algumas variáveis do perfil sociodemográfico também foram analisadas (renda, tempo de banco, escolaridade, diagnóstico de estresse e uso de medicamentos para estresse)

juntamente com as dimensões da Escala DER, através do cálculo do teste Mann-Whitney e teste Kruskal-Wallis. Assim, constatou-se que existe diferença significativa estatisticamente entre a renda e a dimensão excesso de comprometimento ( $p=0,0424$ ); entre o tempo de banco e o excesso de comprometimento ( $p=0,0272$ ); entre a escolaridade e o esforço ( $p=0,0071$ ) e a recompensa ( $p=0,0310$ ); entre o diagnóstico de estresse e o esforço ( $p=0,0037$ ) e o excesso de comprometimento ( $p=<0,0001$ ); e entre o uso de medicamentos para estresse e as dimensões esforço ( $p=0,0004$ ) e o excesso de comprometimento ( $p=<0,0001$ ). Desse modo, verificou-se que todas as variáveis do perfil analisadas, possuem relação significativa com alguma dimensão da Escala DER, conforme apresenta o Quadro 16.

<b>Variáveis</b>	<b>Dimensões da DER</b>	<b>P-valor Esforço</b>	<b>P-valor Recompensa</b>	<b>P-valor Exc. de comprometimento</b>
<b>Renda</b>		0,1264*	0,5737*	<b>0,0424*</b>
<b>Tempo de banco</b>		0,0772*	0,1615*	<b>0,0272*</b>
<b>Escolaridade</b>		<b>0,0071*</b>	<b>0,0310*</b>	0,3842*
<b>Diagnóstico de estresse</b>		<b>0,0037**</b>	0,4462**	<b>&lt;0,0001**</b>
<b>Medicamentos para estresse</b>		<b>0,0004**</b>	0,5721**	<b>&lt;0,0001**</b>

Quadro 16 – Variáveis do perfil (renda, tempo de banco, escolaridade, diagnóstico de estresse e medicamento para estresse) e as dimensões da Escala DER.

Fonte: Elaborado pela autora.

\* Teste Kruskal-Wallis; \*\*Teste Mann-Whitney

#### **4.4 Percepções de Justiça Organizacional e Percepções de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado**

Considerando os dados da pesquisa, buscou-se identificar as divergências e semelhanças existentes entre o setor bancário público e o privado de Santa Maria. Dessa forma, essa seção foi dividida em três partes: (i) a primeira apresenta as percepções de justiça organizacional, apontando as visões dos colaboradores dos dois setores; (ii) a segunda demonstra as exposições ao estresse no trabalho, segundo a EET, dos colaboradores pesquisados; e, (iii) a terceira apresenta como configura-se o estresse no trabalho, resultante do desequilíbrio entre o esforço despendido e a recompensa recebida, segundo a Escala DER, entre os trabalhadores investigados.

#### 4.4.1 Escala de Percepção de Justiça Organizacional: Setor Bancário Público e Privado

Ao analisar a percepção de justiça organizacional em bancos públicos e privados, percebeu-se que os colaboradores do setor privado consideram que há mais justiça organizacional que os do setor público. Esses dados tornam-se relevantes no sentido de que, para Fiuza (2010), a percepção de justiça organizacional é grande preditora da percepção de políticas de Gestão de Pessoas, demonstrando que os colaboradores de instituições privadas visualizam da melhor forma as práticas organizacionais, especialmente as referentes aos recursos humanos.

Em relação às dimensões da EPJO, constatou-se que a dimensão justiça interacional foi a que obteve maior valor, correspondendo às médias de 3,28 nas instituições públicas e 3,95 em privadas, demonstrando que há, por parte dos colaboradores, percepção significativa em relação a esta variável. A dimensão justiça interacional refere-se à superação dos gestores em relação aos favorecimentos pessoais no trabalho, na preocupação dos gestores com os direitos dos colaboradores e em considerar as suas opiniões. Essa dimensão engloba ainda aspectos como a sinceridade e a franqueza dos gestores, o fornecimento de informações sobre a forma com que o trabalhador está desempenhando suas atividades, permitindo que ele faça o melhor no seu trabalho. Inclui-se também na percepção de justiça interacional quando o gestor fornece justificativas a respeito das decisões relacionadas ao trabalho dos colaboradores (MENDONÇA, 2003).

No entanto, destaca-se que a média da justiça interacional no setor privado foi maior, o que pode estar relacionado às particularidades do serviço público. Botelho e Paiva (2011) comentam a respeito das diferenças que há entre os setores, pois o serviço público está subordinado ao coletivo, em que prevalece o interesse da maioria ao individual. Além disso, Fiuza (2010) destaca que os indivíduos que prezam o prestígio social e a autoridade preferem ações que fortaleçam o *status quo*, como receber tratamento digno e respeito e obter informações relevantes a respeito da organização. As pessoas que se preocupam com a integração e o bem-estar de todos tendem a valorizar as ações de envolvimento, como a igualdade na participação e a realização de eventos integrativos (FIUZA, 2010). O Quadro 17 apresenta as médias gerais e medianas das dimensões da EPJO.

Setor	Dimensões da EPJO	Média	Mediana
Público	Distributiva	2,77	2,95
	Processual	2,96	2,95
	Interacional	<b>3,28</b>	<b>3,06</b>
	Geral	<b>3,00</b>	<b>2,99</b>
Privado	Distributiva	3,49	3,72
	Processual	3,56	2,96
	Interacional	<b>3,95</b>	<b>3,77</b>
	Geral	<b>3,67</b>	<b>3,48</b>

Quadro 17 – Médias e medianas das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora.

Convém ressaltar, também, que a dimensão justiça distributiva foi a que recebeu menor valor nos dois setores, com a média de 2,77 (público) e 3,49 (privado). Com isso, nota-se que os colaboradores do setor bancário público percebem que, de modo geral, sentem-se pouco recompensados, de maneira justa, pelas atribuições em seu trabalho, esforços despendidos, experiência e qualidade do trabalho que apresentam, além do estresse a que são submetidos. Acrescenta-se ainda, nessa dimensão, a percepção do indivíduo em ser recompensado, de forma justa pelo recebimento de um salário justo (MENDONÇA, 2003).

Além disso, destaca-se que, no setor privado, a média para a dimensão justiça distributiva foi mais elevada, demonstrando que os colaboradores percebem a existência dessa dimensão nas organizações pesquisadas, representando, para este setor, maior clareza nos métodos organizacionais. Segundo Coetzee (2005), a falta de transparência em relação às ações, quando ocorrem desigualdades, representa uma fonte de frustração da teoria da equidade na explicação sobre a justiça organizacional.

Em relação à dimensão justiça processual, verificou-se valores pouco acima da distributiva, com a média de 2,96 (público) e 3,56 (privado). Os colaboradores do setor bancário público percebem que há baixa justiça processual no contexto de trabalho; enquanto que no setor privado prevaleceu o inverso. Covacs (2006) relaciona a percepção de procedimentos justos, através da distribuição de recursos, encargos e benefícios aos colaboradores, de forma que esta antecede o comprometimento organizacional afetivo. Desse modo, deve haver maior reciprocidade entre os esforços gastos e os retornos obtidos no futuro, pois os colaboradores possuem confiança do tratamento justo e consistente que é e será recebido (COVACS, 2006).

De acordo com Mendonça (2003), a dimensão justiça processual está relacionada com a possibilidade do colaborador em recorrer das decisões tomadas, aos critérios justos em relação a essas decisões e se há busca de informações antes dela ocorrer. Além disso, a justiça



processual implica na participação de representantes dos colaboradores no processo de tomada de decisão quando há questões que possam influenciá-lo diretamente, como a política salarial. Outro fator que repercute na percepção de justiça processual é se os colaboradores recebem *feedbacks* quanto às decisões acerca do seu trabalho e podem buscar esclarecimentos ou informações sobre as decisões tomadas pelos gestores.

Dessa forma, ressalta-se que todas as médias das afirmações referentes à percepção de justiça organizacional foram maiores em bancos privados do que em públicos. Para demonstrar os resultados apontados na percepção de justiça organizacional foi elaborado o Quadro 18, que expõe as médias e desvios-padrões das afirmações das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados.

Dimensões	Questões	Bancos Públicos		Bancos Privados	
		Média	Desvio-Padrão	Média	Desvio-Padrão
Justiça Distributiva	1. Sou recompensado, de maneira justa, por minha responsabilidade no trabalho.	2,95	0,96	3,64	0,93
	4. Sou recompensado, de maneira justa, por minha experiência profissional.	2,77	1,01	3,55	1,09
	7. Sou recompensado, de maneira justa, por meus esforços na realização do meu trabalho.	2,95	0,96	3,72	0,98
	8. Sou recompensado, de maneira justa, pela qualidade do trabalho que apresento.	2,96	0,97	3,71	1,00
	11. Se considerar os demais salários pagos nesta empresa, recebo um salário justo.	2,70	1,28	3,37	1,26
	10. Sou recompensado, de maneira justa, pelo estresse a que sou submetido durante o meu trabalho.	2,31	1,02	2,99	1,18
Justiça Processual	3. A minha empresa dá oportunidades para os empregados recorrerem das decisões tomadas.	2,86	1,02	3,30	0,95
	5. A minha empresa estabelece critérios para que as decisões tomadas sejam justas.	3,00	1,02	3,84	0,96
	9. A minha empresa procura coletar informações precisas antes de tomar as decisões.	3,16	1,09	3,97	0,99
	13. Através de representantes, a minha empresa possibilita a participação dos empregados quando vai decidir sobre questões que os afetam diretamente, como política salarial.	2,95	1,16	2,96	1,32
	15. A minha empresa escuta e compreende as opiniões de todas as pessoas que serão atingidas pela decisão.	2,55	0,96	3,28	1,03
	17. Na minha empresa recebo <i>feedbacks</i> úteis relacionados com as decisões que dizem respeito ao meu trabalho.	3,00	1,02	4,01	0,95
	19. No meu trabalho as pessoas podem solicitar esclarecimentos ou informações adicionais sobre as decisões tomadas pelos chefes.	3,20	1,03	3,63	1,09

Continuação

Justiça Interacional	2. Ao se relacionar com os empregados o meu chefe consegue superar os favorecimentos pessoais.	3,39	1,07	3,96	1,07
	6. O meu chefe preocupa-se com meus direitos.	3,30	1,10	4,05	0,99
	12. Ao tomar as decisões, o meu chefe considera o meu ponto de vista.	3,04	1,13	3,68	1,02
	14. O meu chefe usa o tempo que for necessário para me explicar as decisões tomadas e as consequências delas.	3,06	1,10	3,77	1,12
	16. O meu chefe me trata com sinceridade e franqueza.	3,78	1,06	4,32	0,91
	18. O meu chefe fornece-me informações acerca do modo como eu estou desempenhando as minhas funções, permitindo-me fazer melhor o meu trabalho.	3,21	1,01	4,00	0,95
	20. O meu chefe fornece justificativas sobre as decisões que são relacionadas ao meu trabalho.	3,24	1,01	3,92	1,08

Quadro 18 – Médias e desvios-padrões das afirmações das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora.

Mendonça (2003) destaca que é primordial que os gestores entendam as percepções de justiça dos colaboradores, assim como a forma com que os trabalhadores se comportam quando percebem que recebem tratamento injusto, visto que tais ações podem prejudicar a efetividade organizacional. Ainda, segundo Mendonça (2003), os desvios de comportamento dos colaboradores, inseridos no ambiente organizacional, possuem uma relação direta com a motivação dos funcionários em violar normas da organização e com a falta de motivação que expliquem o acordo com as expectativas das normas do contexto.

Ao analisar a percepção de justiça organizacional dos colaboradores de bancos públicos e privados por meio do cálculo do teste Qui-Quadrado, verificou-se que as diferenças entre as três dimensões foram significativas estatisticamente ( $p < 0,0001$ ). Dessa forma, pode-se observar que no setor bancário público, a maioria das respostas para as três dimensões, apresentaram baixa percepção de justiça organizacional (justiça distributiva: 63,84%,  $n=143$ ; justiça processual: 62,05%,  $n=139$ ; interacional: 54,46%,  $n=122$ ). Enquanto que, no setor bancário privado, predominou a alta percepção de justiça dentre os pesquisados para as três dimensões (justiça distributiva: 66,96%,  $n=77$ ; justiça processual: 66,96%,  $n=77$ ; justiça interacional: 71,30%,  $n=82$ ), conforme apresenta o Quadro 19.

EPJO	Setor Bancário Público			Setor Bancário Privado			Teste Qui-Quadrado
	Classif.	Percentual	Freq.	Classif.	Percentual	Freq.	
Distributiva	Alta	36,16%	81	Alta	<b>66,96%</b>	77	<0,0001
	Baixa	<b>63,84%</b>	<b>143</b>	Baixa	33,04%	38	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Processual	Alta	37,95%	85	Alta	<b>66,96%</b>	77	<0,0001
	Baixa	<b>62,05%</b>	<b>139</b>	Baixa	33,04%	38	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Interacional	Alta	45,54%	102	Alta	<b>71,30%</b>	<b>82</b>	<0,0001
	Baixa	<b>54,46%</b>	<b>122</b>	Baixa	28,70%	33	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	

Quadro 19 – Classificações, percentuais e frequências das dimensões da EPJO, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, com base no que foi explanado, pode-se perceber que existem diferenças significativas entre a percepção de colaboradores do setor bancário público e do privado, quanto às dimensões da justiça organizacional (distributiva, processual e interacional). Partindo do pressuposto de que a injustiça inserida no contexto de trabalho causa sofrimento e repercute em variadas reações (MENDONÇA; MENDES, 2005), é extremamente relevante que os gestores tomem conhecimento do que os colaboradores percebem em relação às ações organizacionais, para que as decisões sejam tomadas de forma eficiente.

#### 4.4.2 Escala de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado

Ao analisar o estresse no trabalho, por meio da EET, entre os setores pesquisados, realizou-se o cálculo do teste Qui-Quadrado, para as dimensões demanda psicológica, controle e apoio social. Neste sentido, constatou-se que não houve significância entre a dimensão demanda psicológica e os setores público e privado ( $p=0,5058$ ), visto que em ambos os setores, os colaboradores demonstraram baixa demanda psicológica (76,34% em bancos públicos e 73,04% em privados).

No entanto, esses resultados foram diferentes daqueles apresentados por diversos autores, como Mendes et al. (2003), os quais evidenciaram que os bancários pesquisados apresentavam sobrecarga com o número de atividades a cumprir, cansados e estressados, em virtude da redução no quadro de pessoal ocasionado pelas demissões, caráter mecanicista das tarefas e necessidade de atenção exigida, resultando em uma preocupação constante.

Os setores público e privado apresentaram diferenças significativas estatisticamente entre as dimensões controle ( $p < 0,0001$ ) e apoio social ( $p < 0,0001$ ), referentes ao estresse no trabalho, com a aplicação da EET. Considerando o setor bancário público, a maioria dos respondentes apresentou baixo controle (69,64%;  $n=156$ ) e baixo apoio social (66,52%;  $n=149$ ), enquanto que, nas instituições privadas, os colaboradores demonstraram alto controle (53,04%;  $n=61$ ) e alto apoio social (60,00%;  $n=69$ ). Essa é uma questão muito relevante, visto que, de acordo com Reis et al. (2010), fatores como o baixo controle no trabalho e falta de apoio social, dentre outros, representam aspectos psicossociais relacionados à investigação de diversas causas de insatisfação.

Dessa forma, percebe-se que os colaboradores pesquisados pertencentes aos bancos privados possuem maior controle de suas atividades, bem como alta interação social com colegas de trabalho e chefias, em comparação com os públicos. Esse fato pode fazer com que favoreça o clima e a satisfação no ambiente de trabalho, contribuindo para a motivação dos colaboradores em desempenhar melhor suas atribuições. Em contrapartida, a situação verificada no setor público é inversa, denotando necessidade de alteração das políticas organizacionais que englobam aprendizagem, pró-atividade e relações sociais no ambiente de trabalho de seus colaboradores. O Quadro 20 apresenta as classificações, percentuais e frequências das dimensões da EET em bancos públicos e privados.

EET	Setor Bancário Público			Setor Bancário Privado			Teste Qui-Quadrado
	Classif.	Percentual	Freq.	Classif.	Percentual	Freq.	
Demanda Psicológica	Alta	23,66%	53	Alta	26,96%	31	0,5058
	Baixa	<b>76,34%</b>	<b>171</b>	Baixa	<b>73,04%</b>	<b>84</b>	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Controle	Alto	30,36%	68	<b>Alto</b>	<b>53,04%</b>	<b>61</b>	<0,0001
	Baixo	<b>69,64%</b>	<b>156</b>	Baixo	46,96%	54	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Apoio Social	Alto	33,48%	75	<b>Alto</b>	<b>60,00%</b>	<b>69</b>	<0,0001
	Baixo	<b>66,52%</b>	<b>149</b>	Baixo	40,00%	46	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	

Quadro 20. Classificação, percentual e frequência das dimensões da EET, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora.

Além disso, a análise da EET também abarca o modelo Demanda-Controle. Considerando o setor bancário público, pode-se perceber que o “baixo desgaste” teve a representatividade de 55 dos 224 pesquisados (24,55%), considerado o estado ideal do

colaborador. Contudo, houve predominância do “trabalho passivo” em 116 dos 224 respondentes (51,79%). O trabalho passivo caracteriza a perda de energia no trabalho, através da rejeição de iniciativas de trabalho e o desinteresse do colaborador (ALVES et al., 2004). Dessa forma, para os autores, o trabalho passivo pode trazer sérios problemas, pois tal desinteresse pode ser ampliado para outras áreas da vida do indivíduo. Nesse sentido, há proximidade aos resultados de Piazi (2012), que avaliou servidores públicos da UERJ, em que o trabalho passivo foi o que apresentou a maior frequência, seguido por “baixa exigência” (“baixo desgaste”). A Figura 14 elucida o exposto.

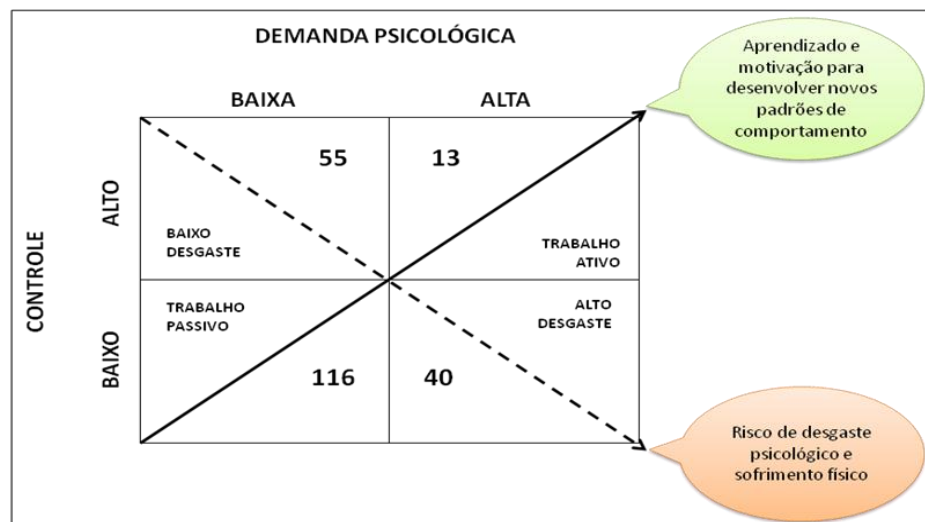


Figura 14 – Modelo Demanda-Controle do Setor Bancário Público.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em Karasek e Theörell (1990) e nos dados da pesquisa.

O quadrante referente ao “alto desgaste” teve a representatividade de 40 dos 224 respondentes (17,86%), nas instituições públicas, o que caracteriza uma alta exposição dos colaboradores ao estresse no trabalho, resultante da combinação de alta demanda psicológica e baixo controle. O desgaste se origina quando o colaborador é submetido ao estresse sem que haja condições de responder ao estímulo de forma adequada, pois há baixo controle do processo de trabalho. Caso essa exposição seja realizada em um período curto, pode haver a recuperação do indivíduo, caso contrário, há acúmulo desse desgaste (ARAÚJO, 2003).

Tais dados (17,86% do “alto desgaste”, caracterizado como exposição ao estresse) assemelham-se aos encontrados por Magnago (2008), em que 21,2% dos pesquisados (trabalhadores de enfermagem) encontravam-se no quadrante de “alta exigência” (“alto desgaste”). Contudo, diferenciam-se da pesquisa realizada por Koltermann (2005) em que os

sintomas de estresse prevaleceram em 47% dos bancários participantes. Essa autora utilizou para a coleta dos dados o Inventário de Sintomas de Stress-Teste de Lipp (ISS).

Nesse sentido, Jinkings (2000) afirma que, principalmente nos bancos estatais, as manifestações psicopatológicas se agravam, visto que as políticas governamentais privatizantes impõem demissões, arrocho salarial e trabalho intensificado, o que muitas vezes acaba se expressando com o abatimento do colaborador, depressão, alcoolismo e até, resultando na morte do colaborador (suicídio).

Por fim, o “trabalho ativo” esteve presente em 13 dos 224 pesquisados no setor público (5,80%), oriundo da união de alta demanda psicológica e alto controle. O colaborador pertencente ao quadrante do “trabalho ativo” procura tomar decisões e utilizar sua capacidade intelectual. Karasek e Theörell (1990) consideram que essas situações vivenciadas intensamente, envolvem os trabalhadores que possuem grande quantidade de controle sobre suas atividades e usam todas as habilidades disponíveis.

No que tange ao modelo Demanda-Controle no setor bancário privado, identificou-se a predominância de colaboradores com “baixo desgaste”, totalizando 43 dos 115 respondentes (37,40%); diferentemente do setor bancário público, em que predominou o “trabalho passivo”. Destaca-se assim, que parte representativa de colaboradores dos bancos privados está enquadrada no “baixo desgaste”, encontra-se na melhor classificação, em que todos os trabalhadores deveriam permanecer, pois não traz prejuízos ao indivíduo e à organização.

No entanto, 41 dos 115 respondentes (35,65%) de bancos privados foram classificados no “trabalho passivo”, percentual que se aproxima do constatado para os colaboradores em situação ideal (“baixo desgaste”). Assim, pode-se perceber que em ambos os setores há presença do estresse no trabalho, sendo que em instituições bancárias públicas constatou-se percentual mais significativo.

O “trabalho ativo” nos bancos privados teve a representatividade de 18 dos 115 pesquisados (15,65%); enquanto que o “alto desgaste” foi o que menos apareceu na pesquisa nesse setor, com 13 dos 115 respondentes (11,30%). Para Araújo et al. (2003), a hipótese que o trabalho de “alta exigência” (“alto desgaste”) produz circunstâncias de maior repercussão negativa a respeito da saúde psíquica é confirmada por muitos pesquisadores. Assim, pode-se perceber que a maioria dos colaboradores dos bancos privados não tem apresentado tal desgaste. A Figura 15 apresenta o modelo Demanda-Controle do Setor Bancário Privado.

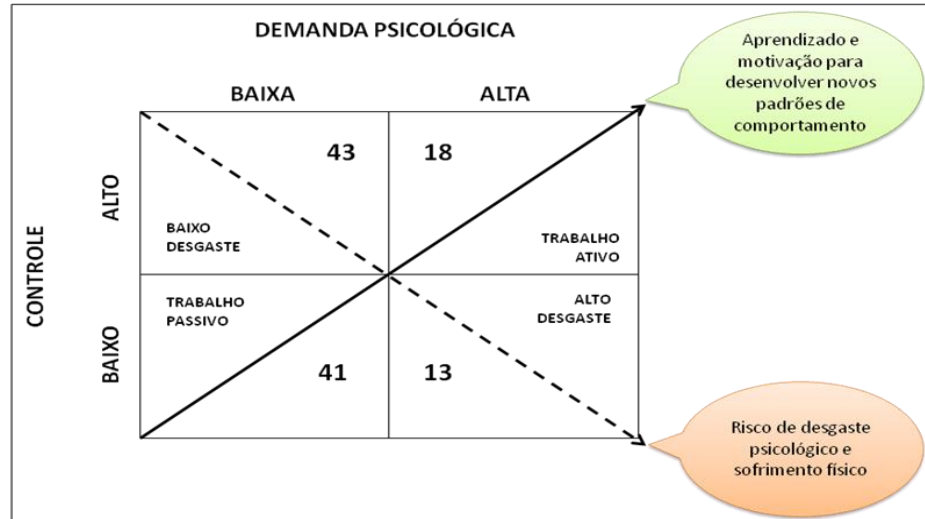


Figura 15 – Modelo Demanda-Controle do Setor Bancário Privado.  
Fonte: Elaborado pela autora, com base em Karasek e Theörell (1990) e nos dados da pesquisa.

Para avaliar se a diferença entre os resultados do modelo Demanda-Controle dos bancos pesquisados foi significativa, realizou-se o cálculo do teste Mann-Whitney, com 95% de confiabilidade e 5% de nível de significância, com o qual se constatou que os quadrantes diferem de forma significativa estatisticamente ( $p=0,0003$ ) entre o setor bancário público e o privado. Assim, destaca-se a preponderância do “trabalho passivo” (baixa demanda e baixo controle) nas instituições bancárias públicas, o que pode tornar o colaborador apático diante das situações. Por outro lado, o “baixo desgaste” representou a maioria entre os respondentes dos bancos privados, o qual representa o estado idealizado. Dessa forma, elaborou-se a Figura 16 com o intuito de demonstrar a frequência dos colaboradores nos quatro quadrantes, em bancos públicos e privados.

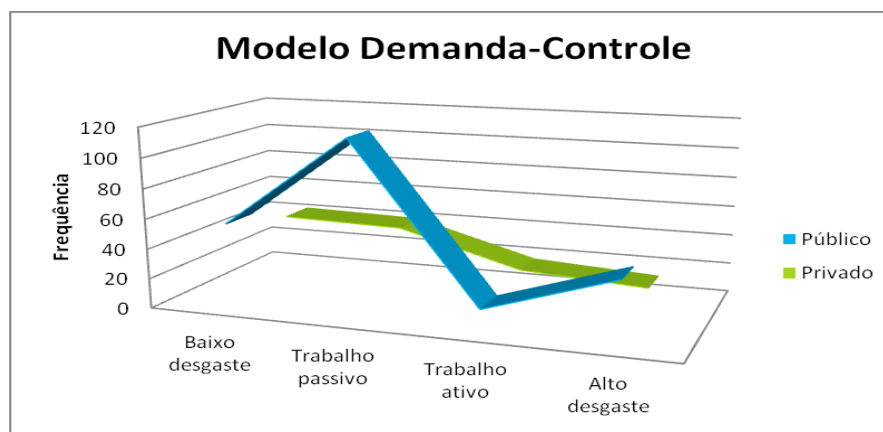


Figura 16 – Modelo Demanda-Controle, em bancos públicos e privados.  
Fonte: Elaborado pela autora.

#### 4.4.3 Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa: Setor Bancário Público e Privado

Com o intuito de analisar o estresse no trabalho, por meio da Escala DER, em colaboradores de bancos públicos e privados, foi realizado o cálculo do teste Qui-Quadrado, para as dimensões esforço, recompensa e excesso de comprometimento. Desse modo, verificou-se que as dimensões recompensa ( $p=0,0059$ ) e esforço ( $p=0,0003$ ) apresentaram diferença significativa estatisticamente nos setores pesquisados. Em bancos públicos, houve predomínio do alto esforço (54,91%;  $n=123$ ) e da baixa recompensa (58,04%;  $n=130$ ); enquanto que, em bancos privados, o baixo esforço foi preponderante (60,87%;  $n=70$ ) e a alta recompensa (62,61%;  $n=72$ ).

A dimensão excesso de comprometimento não obteve significância estatística entre os setores, embora tenha exibido resultados diferentes. A maioria dos colaboradores pesquisados do setor bancário público apresentou baixo excesso de comprometimento (54,91%,  $n=123$ ), enquanto que, no setor bancário privado ocorreu o contrário (51,30%,  $n=59$ ).

Assim, com base no exposto, percebe-se que a análise das dimensões da Escala DER permite demonstrar que as categorias bancárias diferenciam-se principalmente em relação ao esforço e a recompensa recebida, de forma que os colaboradores de bancos públicos percebem que há baixa recompensa pelo trabalho desempenhado; enquanto que, em bancos privados grande parte dos trabalhadores considera que recebe alta recompensa.

Nesse sentido, esses aspectos podem estar relacionados com o entendimento de Campello (2004), o qual aborda que as exigências de esforço mental, o trabalho excessivo, a inadequação quanto ao número de pessoal e as exigências por metas são variáveis importantes que levam o bancário a danos em sua saúde no ambiente de trabalho. Assim, os colaboradores das instituições públicas estão mais expostos a prejuízos em sua saúde resultantes dessa situação. O Quadro 21 demonstra as classificações, percentuais e frequência das dimensões da Escala DER, em bancos públicos e privados.



DER	Setor Bancário Público			Setor Bancário Privado			Teste Qui-Quadrado
	Classif.	Percentual	Freq.	Classif.	Percentual	Freq.	
Esforço	Alto	<b>54,91%</b>	<b>123</b>	Alto	39,13%	45	<b>0,0059</b>
	Baixo	45,09%	101	<b>Baixo</b>	<b>60,87%</b>	<b>70</b>	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Recompensa	Alto	41,96%	94	<b>Alto</b>	<b>62,61%</b>	<b>72</b>	<b>0,0003</b>
	<b>Baixo</b>	<b>58,04%</b>	<b>130</b>	Baixo	37,39%	43	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	
Excesso de comprometimento	Alto	45,09%	101	<b>Alto</b>	<b>51,30%</b>	<b>59</b>	0,2778
	<b>Baixo</b>	<b>54,91%</b>	<b>123</b>	Baixo	48,70%	56	
	Total	100,00%	224	Total	100,00%	115	

Quadro 21 - Classificações, percentuais e frequências das dimensões da Escala DER, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora.

Segundo Siegrist (1996), a combinação de “altos esforços e baixas recompensas” define a mais adversa condição psicossocial no trabalho, caracterizando o estresse no ambiente de trabalho. Complementando essa concepção, foi realizado o cálculo entre o esforço e a recompensa, com o intuito de verificar quantos colaboradores pesquisados encontram-se expostos ao estresse no trabalho, apresentando alto desequilíbrio esforço-recompensa. Dessa forma, constatou-se que houve diferença significativa estatisticamente, para essas dimensões analisadas em conjunto, entre os setores pesquisados.

Nos bancos públicos, 173 dos 224 (77,23%) colaboradores possuem alto desequilíbrio entre o esforço gasto e a recompensa recebida no trabalho; enquanto que, 51 dos 224 pesquisados (22,77%) apresentaram baixo desequilíbrio, evidenciando que não estão expostos ao estresse devido a esses fatores. Já em bancos privados, 66 dos 115 colaboradores (57,39%) apresentaram alto desequilíbrio esforço-recompensa e 49 (42,61%) não estão sujeitos ao estresse no trabalho devido ao que investem na organização e o que recebem em troca, conforme evidencia a Figura 17.

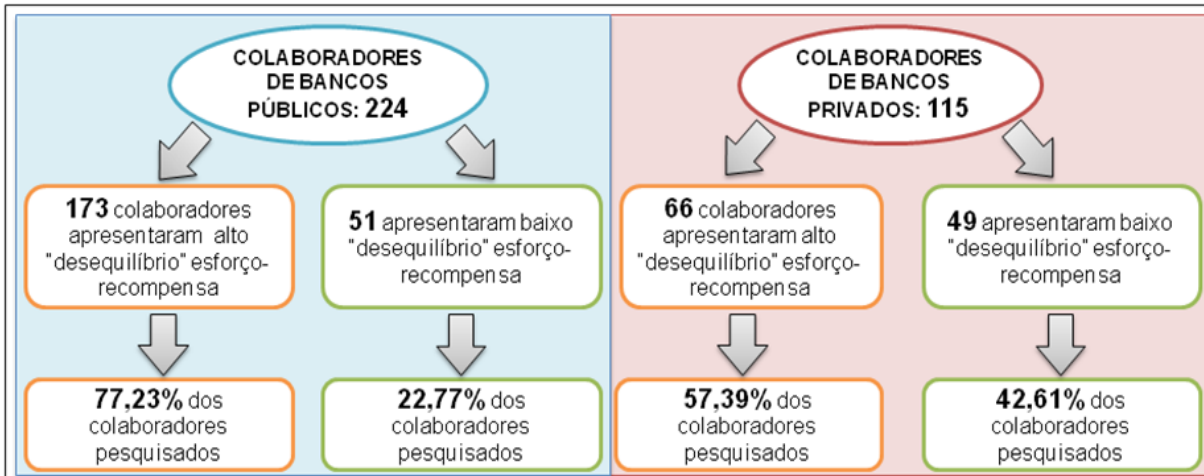


Figura 17 – Quantitativo de colaboradores que possuem desequilíbrio esforço-recompensa, em bancos públicos e privados.

Fonte: Elaborado pela autora, com base nos dados da pesquisa.

Assim, os dados revelam que, tanto em bancos públicos quanto em privados, a maioria dos colaboradores considera que não possui recompensa de forma adequada, pois mais de 50% demonstraram alto desequilíbrio entre o esforço despendido e a recompensa recebida. Contudo, ao analisar comparativamente as percepções dos colaboradores dos setores pesquisados pode-se perceber que houve maior desequilíbrio em bancos públicos. A maioria representativa de colaboradores pertencentes a esse setor bancário considera que ocorre alto esforço sobre as atividades organizacionais e baixa recompensa, fato que contribui para a exposição ao estresse no trabalho.

#### 4.5 Relações entre as Percepções de Justiça Organizacional e as Percepções de Estresse no Trabalho: Setor Bancário Público e Privado

Considerando que a baixa justiça organizacional representa um risco para os trabalhadores (ELOVAINIO et al., 2002), assim como o estresse no trabalho (KARASEK; THEÖRELL, 1990), buscou-se compreender a relação entre esses dois constructos, em bancários, considerada uma das profissões mais estressantes (VIANA et al., 2010). Dessa forma, pode-se perceber que a literatura sobre a percepção de justiça vislumbra aspectos que podem apresentar relações com o estresse no trabalho. Diversos autores, como Vegchel

(2005), Poole (2007) e Silva (2010) apresentam associações entre fatores que levam ao estresse no trabalho e à percepção de justiça organizacional.

Nesse sentido, foram efetuadas Análises de Correspondência para verificar as relações de associação entre as escalas. Esse tópico aborda primeiramente as relações entre a EPJO e a EET; em um segundo momento, as relações entre a EPJO e a Escala DER; e por fim, foram identificadas e discutidas as relações entre as três escalas (EPJO, EET e DER).

#### 4.5.1 Escala de Percepção de Justiça Organizacional e Escala de Estresse no Trabalho (EPJO e EET): Setor Bancário Público e Privado

Tendo em vista as dimensões da EPJO (justiça distributiva, processual e interacional) e da EET (demanda psicológica, controle e apoio social), no setor bancário público, constatou-se a existência de fortes relações entre as dimensões de justiça (alta justiça distributiva, alta justiça processual e alta justiça interacional) e as dimensões da EET (alto controle e alto apoio social). Da mesma forma, as baixas percepções de justiça organizacional (baixa justiça processual, baixa justiça interacional e baixa justiça distributiva) apontaram grande associação com o baixo controle e o baixo apoio social.

Embora tenham ocorrido significativas relações entre as escalas, as dimensões da EPJO não apresentaram associação relevante com a dimensão demanda psicológica da EET. No entanto, conforme Schikmann (2010), as exigências para o cumprimento das satisfações das demandas aumentaram no serviço público; e, a qualidade e a adequação das necessidades dos utentes representam aspectos críticos necessários para o bom desempenho dos órgãos e de entidades públicas. O resultado da pesquisa pressupõe que, embora haja aumento da exigência nesse setor e das demandas no trabalho, a demanda psicológica não apresentou relação com o controle de suas atividades, o apoio social de colegas e chefias e com as dimensões da justiça organizacional.

Para elucidar os dados apresentados foi construído o gráfico de correspondência, representado pela Figura 18, o qual demonstra as relações entre as dimensões da EPJO e da EET.

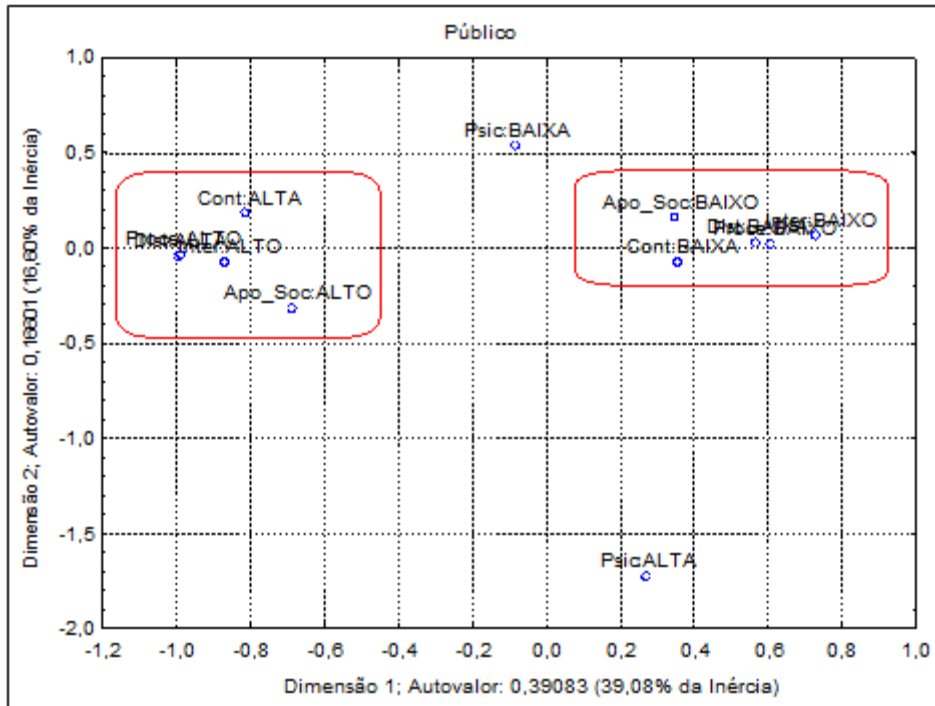


Figura 18 – Relação entre as dimensões da EPJO e da EET, em bancos públicos.  
Fonte: Dados da pesquisa.

O setor bancário privado também obteve relações significativas, especialmente entre as altas percepções de justiça organizacional (alta justiça processual, interacional e distributiva) e as dimensões baixa demanda psicológica e alto apoio social da EET. Além disso, as baixas percepções de justiça organizacional (baixa justiça processual, interacional e distributiva) apresentaram fortes relações estatísticas com o baixo apoio social. Esses resultados evidenciam que a alta percepção de justiça organizacional (interacional, processual e distributiva) está relacionada ao baixo investimento psicológico dos bancários no contexto do trabalho (como a pressão do tempo, interrupção das atividades e nível de concentração) e alto apoio social no trabalho.

Esses dados vão ao encontro do que afirmam Judge e Colquitt (2004, p. 396), os quais consideram que os fatores de estresse no trabalho, como conflitos interpessoais, restrições organizacionais, relacionamentos com superiores e a falta de apoio social parecem “capturar, em parte, as facetas interpessoais e informacionais da justiça organizacional”. Dessa forma, evidencia-se que a percepção de justiça organizacional, considerando suas três dimensões, está relacionada ao apoio social e à baixa demanda psicológica. A fim de apresentar os dados foi elaborado o gráfico de correspondência (Figura 19).

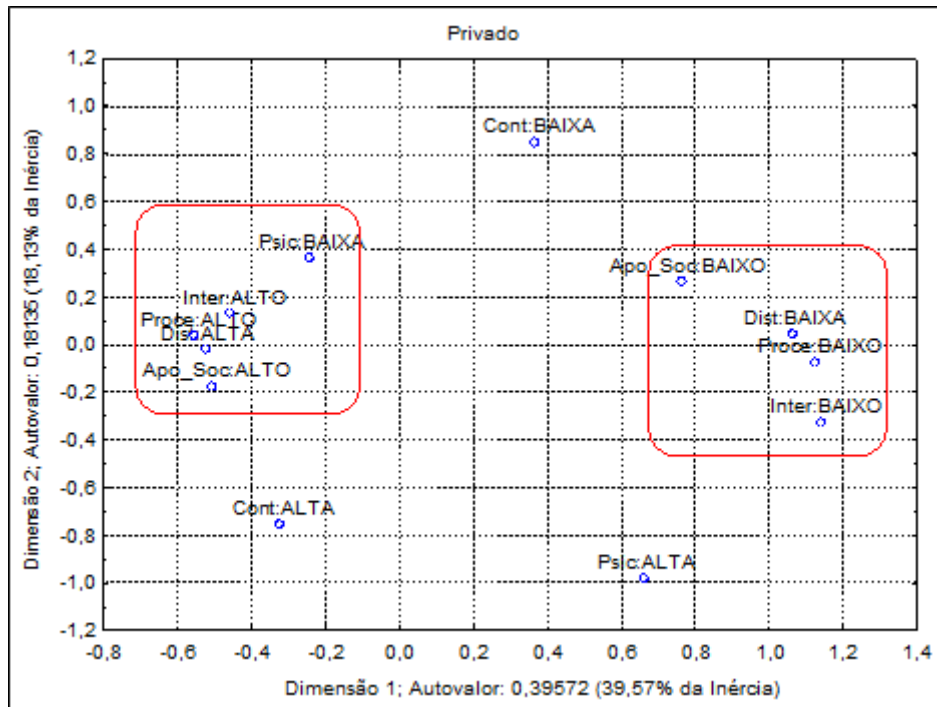


Figura 19 – Relação entre as dimensões da EPJO e da EET, em bancos privados.  
Fonte: Dados da pesquisa.

Realça-se que as dimensões de justiça organizacional não apresentaram relação significativa com o controle (alto e baixo) e a alta demanda psicológica, nesse setor bancário. Todavia, esses dados devem ser destacados, à medida que, segundo Poole (2007) os resultados sobre as pesquisas referentes à justiça processual evidenciam que o controle (autoridade) na tomada de decisão é uma relevante contribuição para as percepções de justiça. Além disso, para Judge e Colquitt (2004), a justiça processual e interacional apresentam importantes influências negativas no conflito entre trabalho e família; e estes, têm grandes influências negativas no estresse. No entanto, na presente pesquisa, a justiça processual e o controle no trabalho não apresentaram qualquer relação estatisticamente significativa, nos bancos públicos.

Ao analisar comparativamente os dados das relações da EPJO e EET em colaboradores dos setores bancários, pode-se perceber que houve uma diferenciação entre as percepções. Nos bancos públicos, as dimensões da EPJO não apresentaram relação estatisticamente significativa com a demanda psicológica. Enquanto que, em bancos privados, as dimensões da EPJO não tiveram relação significativa estatisticamente com o controle das atividades de trabalho e a alta demanda psicológica.

#### 4.5.2 Escala de Percepção de Justiça Organizacional e Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (EPJO e DER): Setor Bancário Público e Privado

Ao analisar as relações existentes entre as dimensões da EPJO e as dimensões da Escala DER constatou-se que essas ocorreram principalmente entre as próprias escalas. Nos bancos públicos e nos privados verificou-se que o baixo esforço despendido pelos colaboradores no trabalho apresenta associação com o baixo excesso de comprometimento, assim como, entre o alto esforço e o alto excesso de comprometimento.

Dessa forma, as dimensões da justiça apresentaram relações com a dimensão recompensa da Escala DER, nos dois setores pesquisados. Assim sendo, as altas percepções de justiça organizacional (alta justiça processual, interacional e distributiva) associaram-se significativamente com a alta recompensa, em ambos os setores bancários. Esses resultados vão ao encontro com o que afirma Vegchel (2005), o qual considera que a recompensa envolve a reciprocidade e a justiça. Para Robbins et al. (2010), os colaboradores procuram relacionar o que investem e o que recebem pelo trabalho desempenhado e comparam essa relação, que pode gerar um estado de equidade.

Além disso, no setor bancário público, constatou-se a relação entre as baixas percepções de justiça organizacional (baixa justiça processual, interacional e distributiva) e a baixa recompensa. A falta de reconhecimento, de acordo com Silva (2010, p. 331), “é indicada pela vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do trabalho realizado”. Na percepção de Maia (2005), o entendimento de injustiça na distribuição das recompensas gera ressentimento e outros comportamentos negativos.

Estas constatações confirmam os dados encontrados por Judge e Colquitt (2004), os quais investigaram a relação entre as quatro dimensões da justiça (processual, interpessoal, distributiva e informacional) e o estresse. Os resultados desses autores demonstraram que a justiça processual e a interpessoal possuem significativos efeitos totais no estresse. Judge e Colquitt (2004) defendem ainda que o entendimento das dimensões de justiça deve afetar a extensão aos seus efeitos do estresse. Nesse sentido, os resultados encontrados na presente pesquisa confirmaram a forte relação entre a recompensa que o trabalhador recebe por seu trabalho e a percepção acerca da justiça ocorrida na organização. A Figura 20 apresenta as associações em bancos públicos.

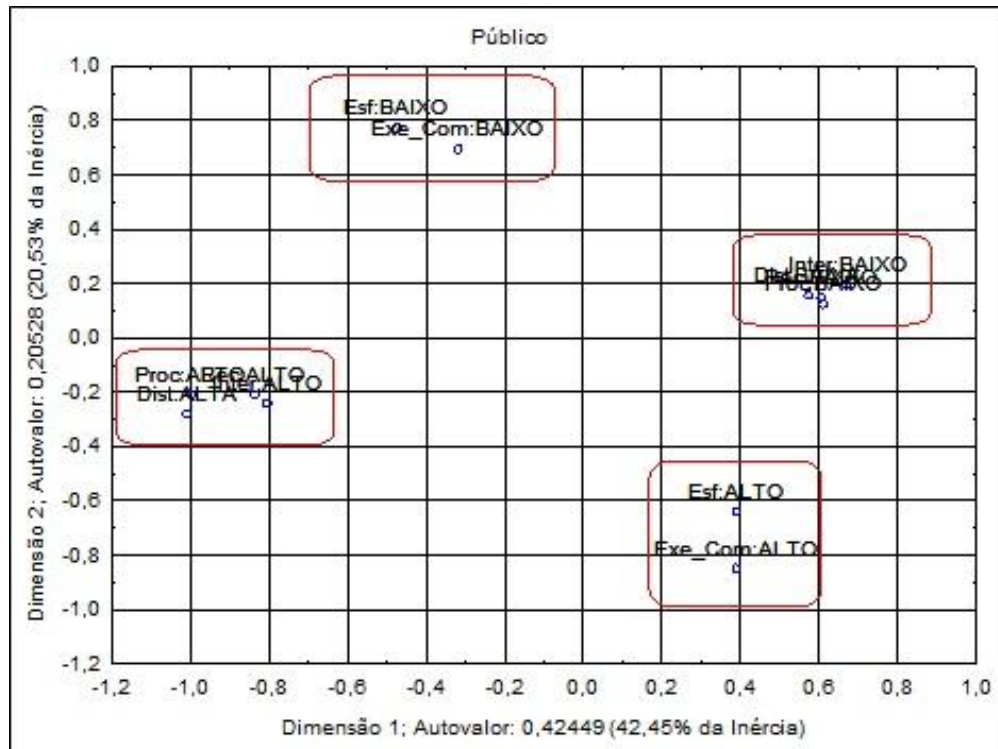


Figura 20 – Relação entre as dimensões da EPJO e da DER, em bancos públicos.  
Fonte: Dados da pesquisa.

No entanto, no setor bancário privado, as baixas percepções de justiça (baixa justiça processual, interacional e distributiva) não apontaram relação com a baixa recompensa. Esses dados contrariam a visão de Guimarães (2008), o qual considera que o modelo teórico sobre a tensão no trabalho (DER) tem foco central na dimensão psicológica da justiça distributiva e na reciprocidade entre as trocas sociais, o que demonstra a relação existente entre as dimensões das escalas. A Figura 21 apresenta as relações entre a EPJO e a Escala DER nos bancos privados.

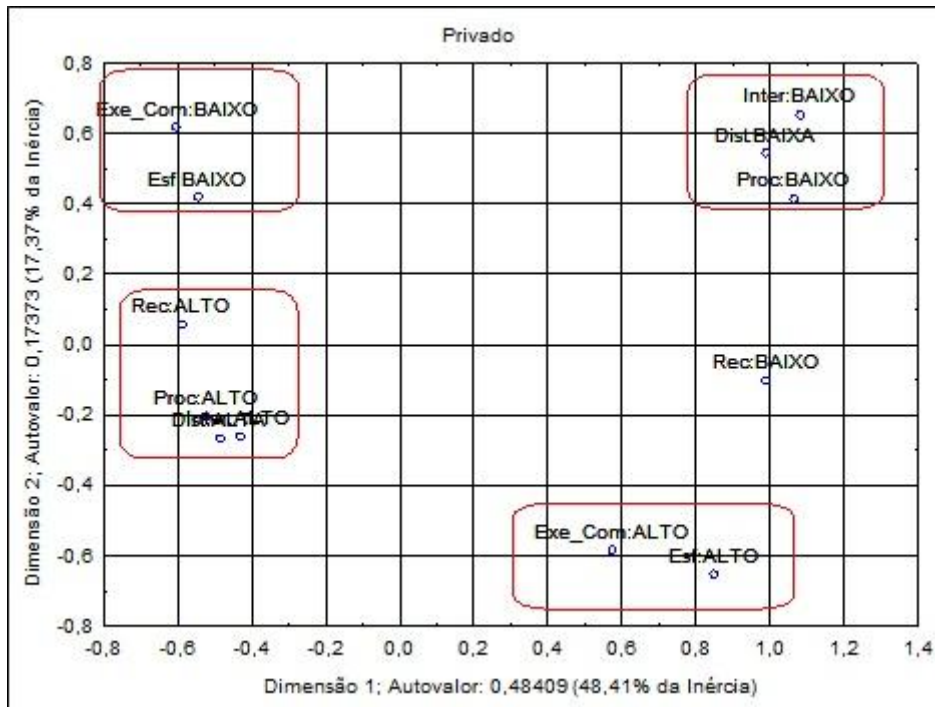


Figura 21 – Relação entre as dimensões da EPJO e da DER, em bancos privados.  
Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se assim, que a maioria dos resultados encontrados foi ao encontro da literatura, visto que a recompensa apontou relação com a percepção de justiça do colaborador, no contexto organizacional. O entendimento de Dutra (2002) evidencia essa relação, de modo que, as pessoas são valorizadas conforme as recompensas recebidas por seu trabalho na organização, que se referem ao atendimento das expectativas e necessidades dos trabalhadores, como questões econômicas, crescimento pessoal e profissional, segurança, dentre outros elementos.

Retomando o que foi configurado nas seções 4.5.1 e 4.5.2 deste capítulo, a análise comparativa realizada nos setores pesquisados, das relações entre as dimensões da EPJO (justiça distributiva, processual e interacional), da EET (demanda psicológica, controle e apoio social) e da Escala DER (esforço, recompensa e excesso de comprometimento), permitiu identificar que a justiça organizacional está associada às dimensões demanda psicológica, controle e apoio social da EET e a dimensão recompensa da Escala DER.

Com o objetivo de demonstrar essas relações foi elaborada a Figura 22. As setas em cor vermelha representam as percepções de colaboradores de bancos públicos, enquanto que as em preto evidenciam de bancos privados.



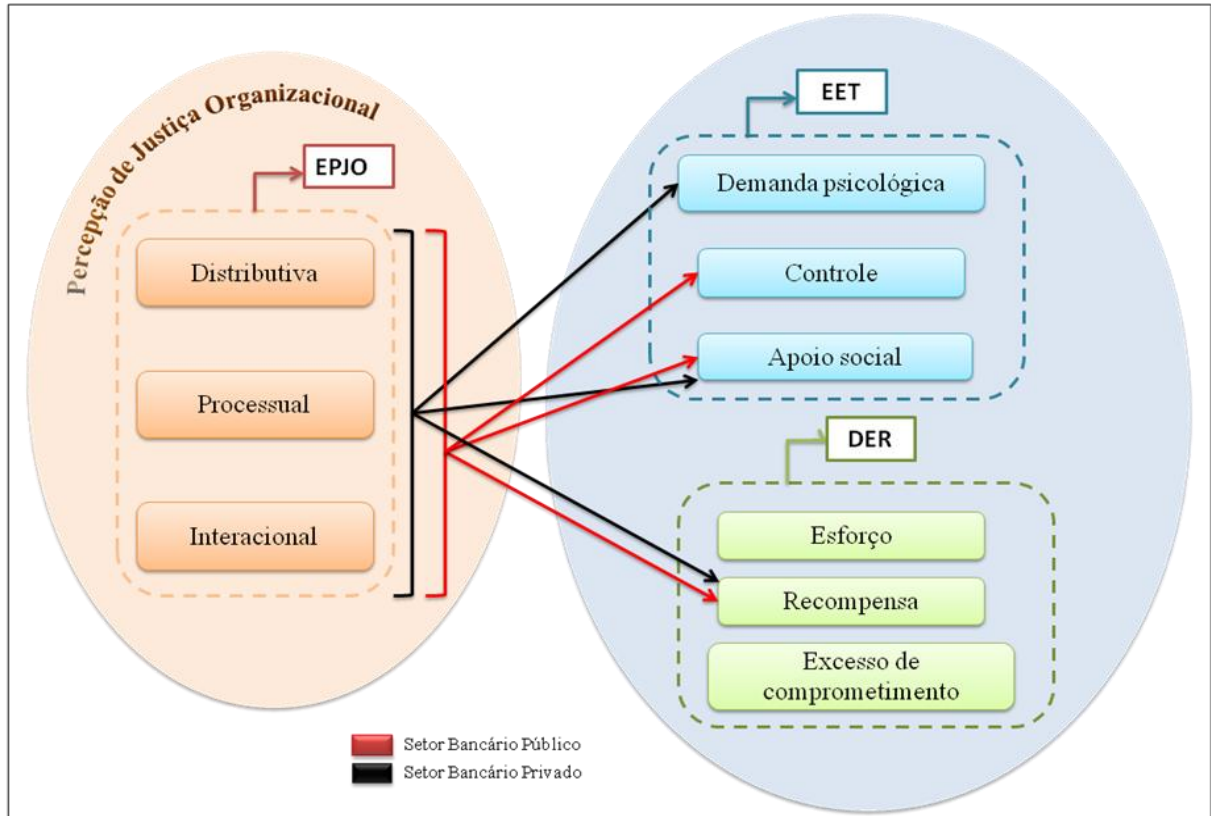


Figura 22 – Síntese das relações entre as dimensões da EPJO, da EET e da DER, em bancos públicos e privados. Fonte: Dados da pesquisa.

#### 4.5.3 Escala de Percepção de Justiça Organizacional, Escala de Estresse no Trabalho e Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (EPJO, EET e DER): Setor Bancário Público e Privado

A fim de verificar as relações entre três escalas utilizadas nesse estudo, foram elaborados gráficos de correspondência entre as dimensões da EPJO e os modelos teóricos da EET e da DER, no setor bancário público e no privado. Para fins de análise das relações foi utilizado o modelo Demanda-Controle da EET, considerando os seus quatro quadrantes (“baixo desgaste”, “alto desgaste”, “trabalho ativo” e “trabalho passivo”); bem como, foi utilizado o modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, conforme as intensidades “baixo DER”, “alto DER”.

Dessa forma, pode-se verificar que, no setor bancário público, a baixa percepção de justiça distributiva apresentou associação estatística com o “alto DER” (desequilíbrio esforço-recompensa), o “trabalho passivo” e o “alto desgaste”. Assim, pode-se verificar que os colaboradores que percebem baixa justiça distributiva na organização consideram também os níveis de demanda psicológica e de controle no trabalho, o que pode torná-los apáticos diante

das situações e deixá-los expostos ao adoecimento físico e psíquico devido à elevada exposição ao estresse.

Em contrapartida, a alta percepção de justiça distributiva está relacionada com o “baixo DER” e o “baixo desgaste”. Com base no exposto, pode-se destacar que os indivíduos que percebem alta justiça distributiva na organização consideram que há baixo desequilíbrio entre o que investem na empresa e o que recebem, e também, essa percepção está relacionada com os baixos níveis de demanda psicológica e o alto controle no processo de trabalho (considerado estado “ideal” – “baixo desgaste”). O “trabalho ativo” não apresentou relação com a justiça distributiva, conforme apresenta a Figura 23.

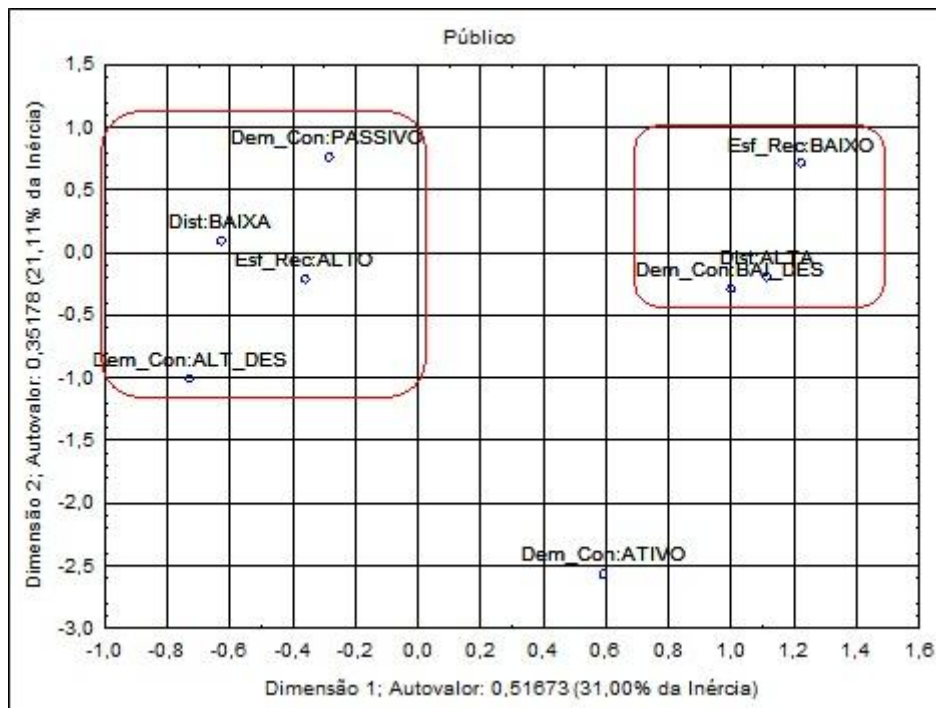


Figura 23 – Relação entre a dimensão Justiça Distributiva e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.

Fonte: Dados da pesquisa.

No setor bancário privado, as relações visualizadas foram menos intensas, pois os dados apresentaram-se mais dispersos. Ressalta-se que não foram apontadas fortes associações entre a baixa percepção de justiça distributiva, “alto DER”, “alto desgaste”, “trabalho passivo” e “trabalho ativo”. Contudo, assim como foi visto no setor público, a alta percepção de justiça distributiva apresentou relação significativa estatisticamente com o “baixo desgaste” e o “baixo DER”, contribuindo para o bem-estar da saúde psíquica do

trabalhador, reduzindo os possíveis danos. As relações destacadas podem ser vistas na Figura 24.

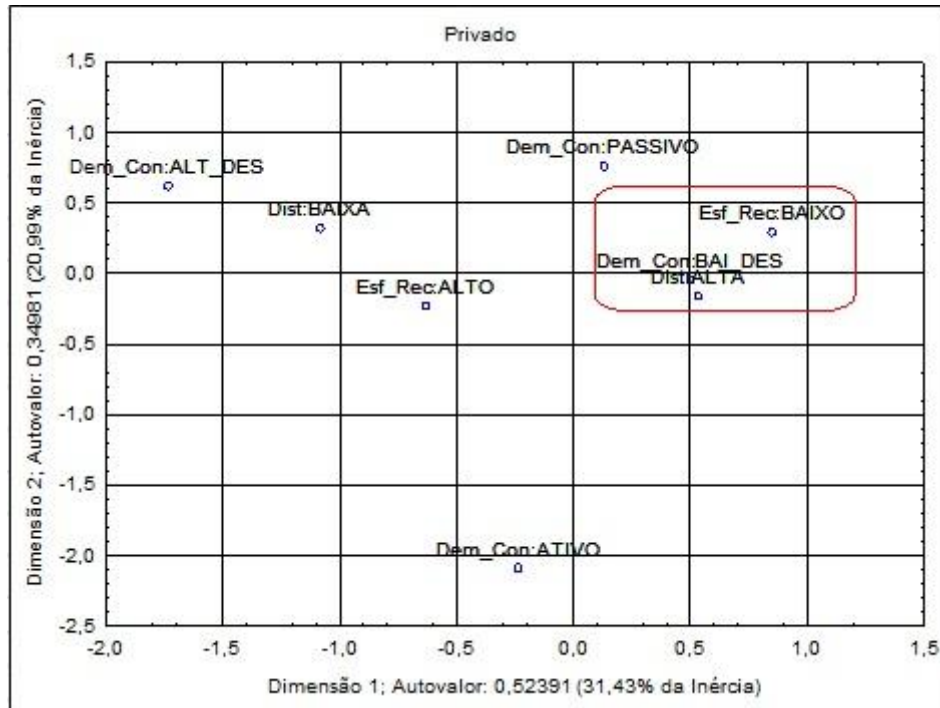


Figura 24 – Relação entre a dimensão Justiça Distributiva e os modelos Demanda-Controlle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.

Fonte: Dados da pesquisa.

No que tange as relações da percepção de justiça processual e os modelos teóricos de estresse, pode-se perceber que, no setor bancário público, a baixa percepção de justiça processual possui relação com o “alto DER”, o “trabalho passivo” e o “alto desgaste”. Enquanto que, a alta percepção de justiça processual apresentou relação significativa com o “baixo DER” e o “baixo desgaste”. A Figura 25 apresenta os dados expostos.

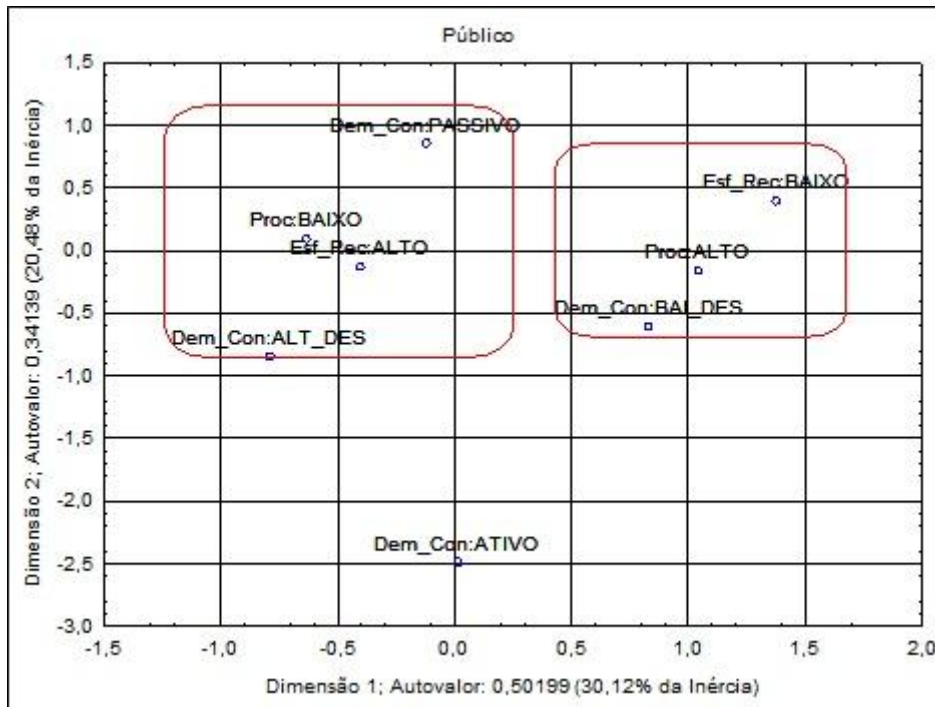


Figura 25 – Relação entre a dimensão Justiça Processual e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.

Fonte: Dados da pesquisa.

No setor bancário privado, as relações foram praticamente as mesmas ocorridas no setor público, apresentando diferença no que tange ao trabalho passivo, o qual não esteve relacionado a justiça processual. A baixa percepção de justiça processual possui associação com o “alto DER” e o “alto desgaste”; enquanto que, a alta percepção de justiça processual está relacionada ao “baixo DER” e ao “baixo desgaste”. Esses dados confirmam o entendimento de Siegrist (1996), à medida que o esforço investido no trabalho representa um elemento de troca social, em que os indivíduos retribuem na forma de recompensas. Além disso, segundo Judge e Colquitt (2004), é pertinente destacar que a justiça processual e interpessoal representam os principais efeitos da justiça, visto que elas possuem consequências sobre a percepção de estresse. A Figura 26 apresenta a relação entre a dimensão justiça processual e os modelos teóricos de estresse, em bancos privados.

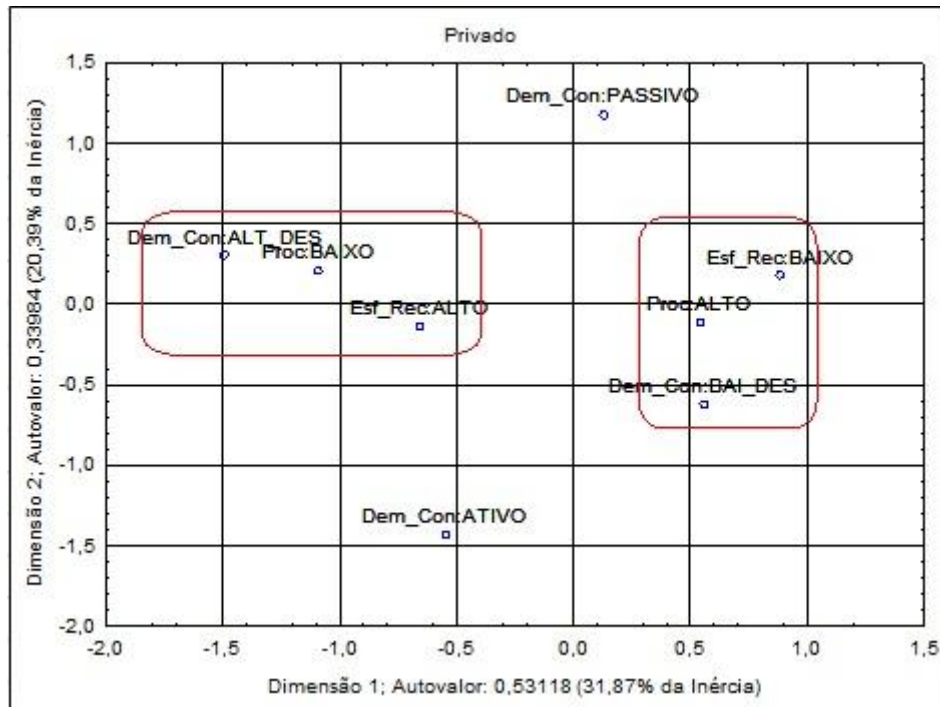


Figura 26 – Relação entre a dimensão Justiça Processual e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.

Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar a associação entre a dimensão justiça interacional e os modelos de estresse, pode-se observar que, em bancos públicos, as relações foram semelhantes às encontradas na relação com a justiça processual. Desse modo, a baixa percepção de justiça interacional está associada ao “alto DER”, ao “trabalho passivo” e ao “alto desgaste”. ; assim como, houve associações entre a alta percepção de justiça interacional, o “baixo DER” e o “baixo desgaste”. Assim, ressalta-se o entendimento de Judge e Colquitt (2004), que ao citar diversos autores, afirmam que as implicações para a justiça interpessoal estão consolidadas nos modelos de estresse, os quais possuem estressores interpessoais, como os desentendimentos com os colegas de trabalho, líderes inadequados, comportamentos ruins da supervisão ou pouco suporte do líder. A Figura 27 demonstra a relação supracitada.

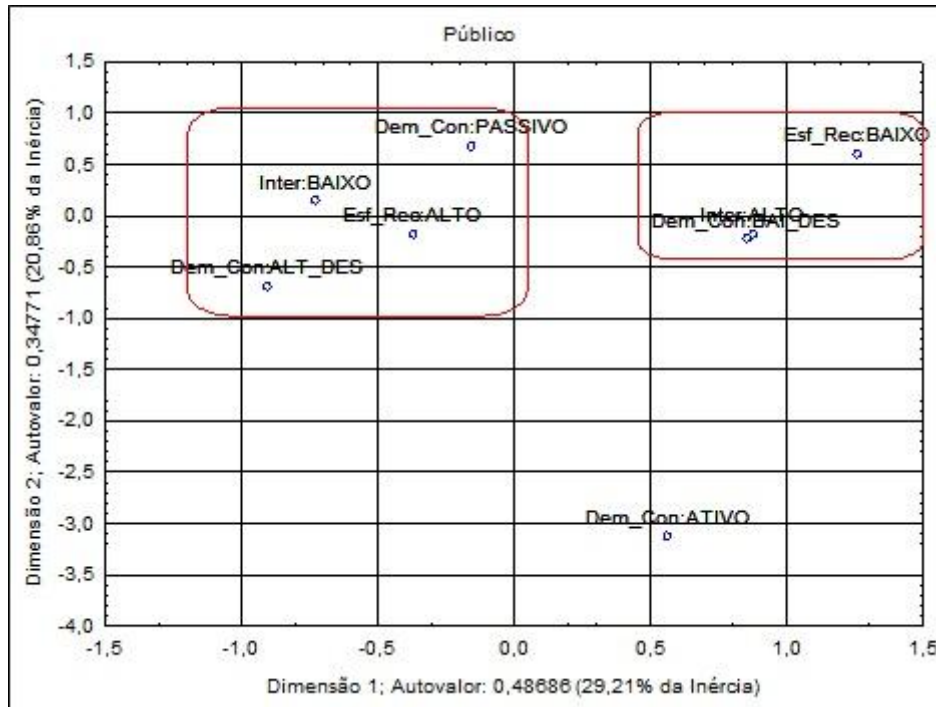


Figura 27 - Relação entre dimensão Justiça Interacional e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos.

Fonte: Dados da pesquisa.

No setor bancário privado as relações também se repetiram, visto que a baixa percepção de justiça interacional apresentou associação com o “alto DER” e o “alto desgaste”; enquanto que, a alta percepção de justiça interacional relacionou-se com o “baixo DER” e o “baixo desgaste”. Esses dados demonstram que, os colaboradores que percebem que há interação adequada com as chefias na condução dos procedimentos, nos relacionamentos interpessoais e no fornecimento de informações identificam baixo desequilíbrio entre o esforço gasto e a recompensa recebida; ao mesmo tempo em que, encontram-se no estado de equilíbrio em relação à baixa demanda psicológica e ao alto controle sobre as atividades de trabalho.

Contudo, os indivíduos que identificaram baixa justiça interacional estão mais sujeitos a riscos e podem adoecer em virtude a essa exposição. Para Jonge et al. (2000), o modelo de desequilíbrio esforço-recompensa pode gerar uma situação de sofrimento emocional e ocasionar riscos cardiovasculares e tensões. A Figura 28 apresenta os resultados apresentados.

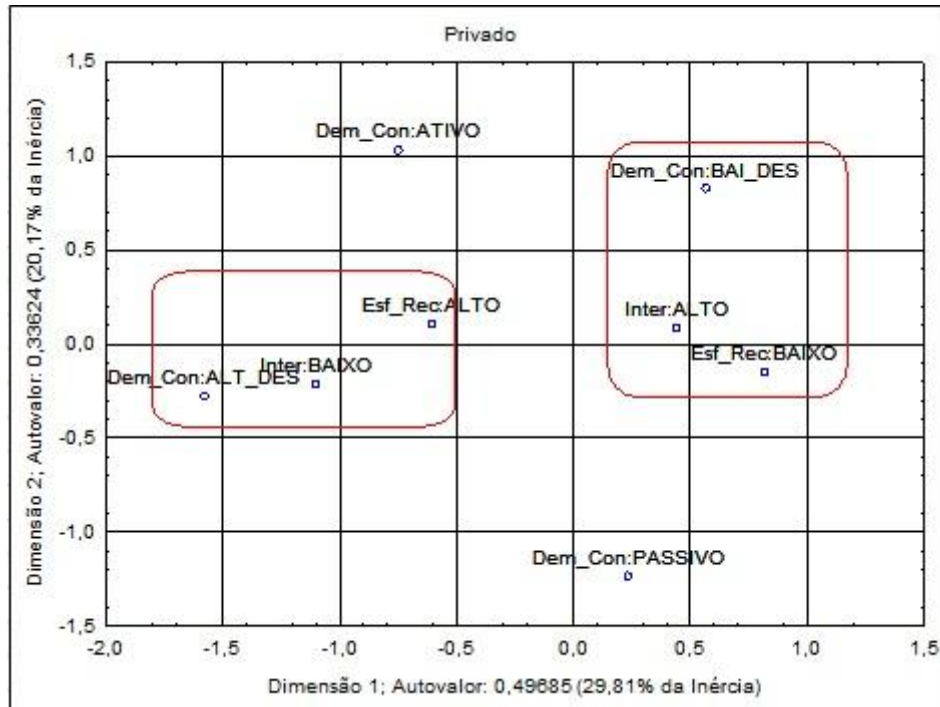


Figura 28 – Relação entre a dimensão Justiça Interacional e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos privados.

Fonte: Dados da pesquisa.

Poucas pesquisas foram realizadas com o intuito de verificar a relação existente entre a percepção de justiça organizacional e os fatores ou as dimensões que avaliam o estresse no trabalho. Dentre essas pesquisas, destaca-se a de Inoue et al. (2009), os quais contataram, nos resultados do estudo realizado que os níveis mais altos de justiça processual e interacional possuíam correlação com a menor tensão no trabalho, maior coleguismo no trabalho e suporte do supervisor, maior recompensa e menor desequilíbrio entre esforço-recompensa, dentre os homens. Já no sexo feminino, a maior justiça processual e interacional estavam correlacionadas a menores demanda de trabalho, esforço e desequilíbrio esforço-recompensa, e níveis mais altos de recompensa e suporte da chefia. A justiça interpessoal elevada também apresentou correlação com o alto apoio dos colegas de trabalho.

Embora a presente pesquisa não tenha sido realizada com foco no gênero dos participantes, pode-se perceber que houve relações entre a percepção de justiça organizacional (distributiva, processual e interacional) e as dimensões que foram consideradas para avaliar a exposição e a vulnerabilidade ao estresse (demanda psicológica, controle, apoio social, esforço, recompensa, excesso de comprometimento). Complementando os resultados expostos nesta seção, foi elaborada uma Figura síntese (Figura 29), com o intuito de demonstrar as relações entre as dimensões da EPJO (distributiva, processual e interacional), o modelo



Demanda-Controle da EET (caracterizado pelos quadrantes “baixo desgaste”, “alto desgaste”, “trabalho passivo”) e o modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER (demonstrado conforme a intensidade “alto DER” e a “baixo DER”). Assim, constatou-se que ocorreram significativas relações, nos bancos públicos e privados, sendo que a maior parte se repetiu, em ambos os setores.

Destaca-se que o “trabalho ativo” não apresentou associação com as intensidades “alta” e “baixa” do modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER e com as dimensões de justiça organizacional (distributiva, processual e interacional). A Figura 29 expõe a síntese dessas relações.

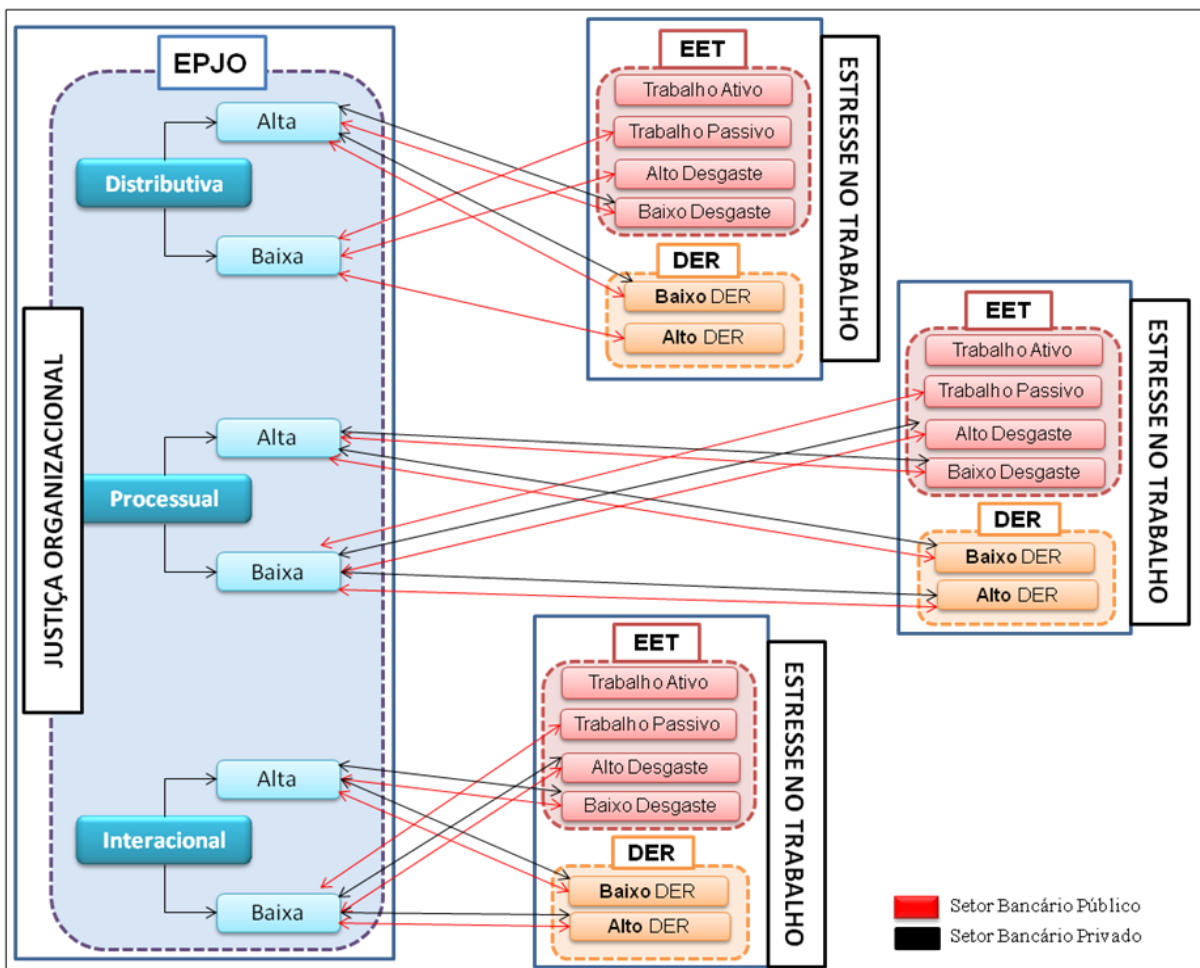


Figura 29 – Síntese das relações entre as dimensões da EPJO e os modelos Demanda-Controle da EET e Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, em bancos públicos e privados.  
Fonte: Dados da pesquisa.



Deste modo, os resultados evidenciam o caráter multidimensional da justiça organizacional e do estresse no trabalho, visto que apresentam uma série de relações entre as dimensões e os modelos teóricos. Embora poucos autores tenham examinado essa relação, Judge e Colquitt (2004) dão ênfase a esses temas e defendem que a fundamentação teórica traz essa ideia.

Com isso, ressalta-se que a percepção de justiça organizacional repercute na forma de avaliação dos fatores que levam ao estresse no trabalho. Tal constatação demonstra que os temas estudados foram pertinentes devido a sua importância no contexto organizacional e influência para o desempenho das atividades laborais. Assim sendo, a presente pesquisa contribui para o aumento do conhecimento a respeito dessa relação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa foi analisar a relação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado. Dessa forma, elaboraram-se ferramentas que pudessem auxiliar para o alcance de tal propósito. Foram utilizadas três escalas nessa pesquisa: a EPJO com o intuito de identificar a percepção de justiça organizacional; a EET e a DER para verificar o estresse no trabalho. Procurou-se também, identificar o perfil sociodemográfico dos colaboradores do setor bancário público e privado.

Os temas justiça organizacional e o estresse no trabalho são extremamente relevantes nos ambientes laborais. Mendonça e Mendes (2005) destacam que o sentimento de injustiça no trabalho faz com que o colaborador enfrente situações que irritam, desgastam, intimidam e desestimulam. Para Paschoal e Tamayo (2004), o interesse de pesquisas referentes ao estresse no trabalho tornou-se crescente na literatura científica, devido principalmente ao impacto negativo na saúde e no bem-estar dos colaboradores.

Além disso, o bancário é considerado uma das profissões mais estressantes por muitos teóricos. Grisci et al. (2011), em sua pesquisa, pondera que os casos de bancários que apresentam saúde fragilizada não são raros, à proporção que reduz o tempo e aumentam as pressões no trabalho. Koltermann et al. (2010) acrescenta ainda que, as organizações vivenciam níveis de incerteza causados por variáveis como inquietações políticas, manipulação dos governos quanto a dinâmica comercial e o terrorismo. Além disso, as mudanças na força de trabalho, ocorridas na forma de terceirizações e demissões foram decorrentes dos ambientes imprevisíveis (KOLTERMANN et al., 2010). Assim, o colaborador tende a ficar exposto ao estresse e adoecer física e psicologicamente.

Dessa forma, participaram desse estudo 339 colaboradores, sendo que 115 pertencem aos bancos privados (33,92%) e 224 aos bancos públicos (66,08%). Os gêneros dos pesquisados praticamente se equivaleram, visto que as mulheres corresponderam a 50,15% e os homens a 49,85%, com idade média de 38,08 anos. Constatou-se que a maioria dos colaboradores é casado (58,63%) e possui filho(s) (61,68%), com destaque para um (42,31%) e dois filhos (41,35%). Em relação à renda familiar, 30,95% dos pesquisados recebem mais de 10 salários mínimos (acima de R\$ 6.220,00) e 22,02% possuem renda de quatro a seis salários

mínimos (R\$ 2.488,00 a R\$ 3.732,00). A escolaridade predominante foi curso de graduação (62,31%), e o curso mais mencionado foi Administração (35,60%).

Além disso, uma parcela significativa de colaboradores (68,79%) respondeu que nunca recebeu diagnóstico clínico de estresse, tampouco fizeram uso de medicamentos (69%) para esse fim. A média de tempo de trabalho no banco foi de 13,4 anos e o tempo médio no cargo foi de 5,17 anos. A carga horária de trabalho semanal média foi de 36,02 horas. Verificou-se ainda que 37,17% dos colaboradores pesquisados realizam hora extra, obtendo a média semanal de 4,58 horas e a maioria (64,78%) não possui cargo de chefia (ou de liderança) no trabalho. Ressalta-se também que 5,09% dos respondentes exercem outra atividade profissional além do serviço bancário, os quais 37,50% são empresários ou comerciantes e 12,5% professores.

Em relação à percepção de justiça, pode-se verificar que, de modo geral, os colaboradores percebem que há justiça organizacional ( $\mu=3,23$ ), representada pelas dimensões distributiva ( $\mu=3,02$ ), processual ( $\mu=3,17$ ) e interacional ( $\mu=3,51$ ), nas organizações em que trabalham. No entanto, as diferenças entre os setores público e privado nas três dimensões de justiça foram estatisticamente significativas. Os colaboradores pesquisados de bancos privados consideram que há mais justiça organizacional ( $\mu=3,67$ ) do que em bancos públicos ( $\mu=3,00$ ), pois os primeiros obtiveram maiores médias, em todas as afirmações das dimensões de justiça (distributiva, processual e interacional). Ressalta-se também, entre as três dimensões de justiça, que os colaboradores percebem mais justiça interacional, tanto em bancos públicos ( $\mu= 3,28$ ) quanto em privados ( $\mu=3,95$ ). Essa dimensão refere-se, dentre vários fatores, aos favorecimentos pessoais dos gestores no trabalho, a preocupação com os direitos dos colaboradores e na consideração às opiniões (MENDONÇA, 2003).

Dessa forma, percebe-se que os relacionamentos no ambiente de trabalho se tornam fundamentais para as percepções de justiça dos colaboradores. Para Rego e Souto (2004), a justiça interacional avalia o grau em que o gestor trata de forma digna e com respeito seus colaboradores. Complementando essa concepção, Reis et al. (2010) defende que o trabalho representa uma medida importante de integração social, tanto pela questão de subsistência quanto simbólica, fundamental para a formação dos indivíduos. Contudo, para Meireles (2006), se os colaboradores percebem que o tratamento recebido pelos gestores e colegas é injusto, pode haver sofrimento no trabalho. Assim, pode-se verificar que, de modo geral, a percepção de justiça entre as relações de trabalho dos colaboradores pesquisados aparentemente não é causa de sofrimento psíquico no ambiente organizacional.

Para Jinkings (2000, p. 239), “o trabalho bancário é fonte importante de desgaste da saúde física e mental dos trabalhadores”. Em virtude disso, o estresse dos colaboradores foi identificado segundo dois modelos teóricos. Quanto ao modelo Demanda-Controle da EET, pode-se constatar que 28,91% dos colaboradores encontram-se no “baixo desgaste” – estado ideal – decorrente da baixa demanda psicológica e do alto controle sobre as atividades de trabalho. Além disso, a dimensão apoio social foi classificada como baixa para 57,52% dos pesquisados, o que pode potencializar os efeitos do estresse no trabalho, causando desgaste na saúde dos trabalhadores. Para Mendes et al. (2003), o apoio dos gestores e dos colegas de trabalho é importante para o enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário.

A análise do modelo Demanda-Controle da EET dentre os setores pesquisados, identificou que 24,55% dos colaboradores encontram-se em estado de equilíbrio (“baixo desgaste”), nos bancos públicos; enquanto que, nos bancos privados, o “baixo desgaste” obteve destaque (37,40%) dentre os demais quadrantes. O “baixo desgaste” representa o estado ideal para o colaborador, em que conjuga baixa demanda psicológica com o alto controle no trabalho. Partindo dessas colocações, os pesquisados dos bancos privados encontram-se menos expostos ao estresse do que os de organizações públicas. Esses dados podem estar relacionados ao progressivo processo de privatização nas culturas dos bancos públicos, em que, segundo Druck et al. (2002), têm deixado de serem bancos “sociais” para se transformarem em bancos comerciais. Dessa forma, os dados demonstram que é necessário maior cuidado dos gestores das organizações bancárias públicas, em detrimento da vulnerabilidade ao estresse no trabalho, decorrente do baixo controle sobre o processo de trabalho e da alta demanda psicológica.

Além disso, o apoio social foi avaliado como baixo para 66,52% dos pesquisados de bancos públicos, o que pode estar ressaltando os prejuízos dos efeitos do estresse no trabalho, pois os colaboradores não possuem o suporte necessário para enfrentar as demandas sofridas. Em contrapartida, 60% dos respondentes de bancos privados entendem como alto o apoio social na organização, contribuindo para o melhor desempenho das tarefas, podendo englobar a aprendizagem e afetar a satisfação no ambiente organizacional.

No que tange ao modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER, a maioria dos respondentes (70,50%) apresentou alto desequilíbrio entre o esforço gasto e a recompensa recebida. Contudo, os efeitos do estresse podem estar sendo reduzidos, pois o excesso de comprometimento foi considerado baixo para grande parte dos respondentes (52,80%). Na visão de Comaru (2011), o excesso de comprometimento pode fazer com que o trabalhador menospreze ou valorize em demasiado as situações experienciadas no trabalho, afetando o

bem-estar psíquico. Partindo disso, o baixo excesso de comprometimento nos colaboradores pesquisados parece favorecer o desempenho das tarefas no ambiente organizacional, amenizando as decorrências do estresse.

As diferenças entre os setores pesquisados quanto ao modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa da Escala DER foram estatisticamente significativas. Houve predomínio do alto desequilíbrio esforço-recompensa em ambos os setores (77,23% em bancos públicos e 57,39% em bancos privados), pois parcela representativa dos colaboradores considera que despendem alto esforço no trabalho, mas recebem baixa recompensa por isso. Tal resultado demonstra que os indivíduos pertencentes aos bancos privados possuem menor vulnerabilidade ao estresse no trabalho, quando considerados os modelos Demanda-Controle e Desequilíbrio Esforço-Recompensa. O excesso de comprometimento foi considerado baixo para 54,91% dos pesquisados de bancos públicos, amenizando o estresse no trabalho; e avaliado como alto para 51,30% dos colaboradores de bancos privados, maximizando-o. Assim, ressalta-se que a análise das escalas de estresse (EET e DER) possibilitou um diagnóstico mais amplo a respeito do estresse no trabalho.

Buscando atingir o objetivo proposto nesta pesquisa, inicialmente foram realizadas associações entre as dimensões da EPJO e as dimensões da EET e da Escala DER, no setor bancário público e privado. Após, foram analisadas as relações entre as dimensões da EPJO e os modelos Demanda-Controle (da EET) e Desequilíbrio Esforço-Recompensa (da Escala DER), nos dois setores supracitados.

Dessa forma, pode-se verificar que, em relação à primeira associação, em bancos públicos, as percepções de justiça distributiva, processual e interacional apresentaram associações significativas com as dimensões da EET controle e apoio social. Por outro lado, em bancos privados, as percepções de justiça distributiva, processual e interacional estiveram relacionadas às dimensões da EET demanda psicológica e apoio social. Nos dois setores bancários, as três dimensões de justiça se relacionaram com a dimensão recompensa da Escala DER. Assim, os resultados das relações de justiça e de estresse de ambos os setores se aproximaram, constatando que os indivíduos consideram a demanda psicológica, o controle, o apoio social e a recompensa quando avaliam a percepção de justiça organizacional.

No que tange à segunda associação realizada, as relações ocorreram principalmente entre as altas percepções de justiça (distributiva, processual e interacional) e o estado ideal referente ao estresse no trabalho – “baixo desgaste” – e o baixo desequilíbrio existente com a conjugação do baixo esforço e da alta recompensa – “baixo DER”. Além disso, foram identificadas significativas relações entre as baixas percepções de justiça organizacional

(distributiva, processual e interacional) e o estado de maior risco ao adoecimento – “alto desgaste” e ao alto desequilíbrio oriundo de alto esforço gasto e baixa recompensa recebida – “alto DER”.

Convém ressaltar ainda que, em bancos públicos, as baixas percepções de justiça distributiva, processual e interacional apresentaram relações com o “trabalho passivo” dos colaboradores. Os indivíduos enquadrados no “trabalho passivo”, segundo Karasek e Theorell (1990), tendem a ser apáticos devido à falta de desafios expressivos, o que pode causar desinteresse no trabalho. Assim, pode-se enfatizar que, os indivíduos que não identificam a alta presença de justiça na organização podem tornar-se indiferentes às atividades laborais, gerando sentimentos negativos intensos e a falta de sensibilidade e entusiasmo em trabalhar. Contudo, as três dimensões de justiça organizacional não se relacionaram com o “trabalho ativo” do modelo Demanda-Controle. O “trabalho ativo” pode levar os indivíduos a desenvolverem o seu potencial intelectual da melhor forma e possibilitar tomadas de decisão sobre as atividades de trabalho.

Os resultados da presente pesquisa evidenciam que a percepção de justiça dos colaboradores contribui para a forma de lidar com as situações de trabalho e, assim, com os fatores que levam ao estresse. No caso dessa pesquisa, entre esses fatores destacam-se a demanda psicológica e o controle no trabalho, bem como o esforço gasto e a recompensa recebida pelo trabalho desempenhado. A afirmação de Koltermann et al. (2010, p.34), fortalece o exposto, à medida que o “trabalho é essencial para a vida humana, mas é também fonte de múltiplos riscos à saúde dos trabalhadores, entre eles o estresse ocupacional é um dos riscos que compromete o bem-estar do indivíduo”.

Logo, com base nos resultados demonstrados, constata-se que todos os objetivos propostos nessa pesquisa foram alcançados, pois foram identificadas as percepções dos colaboradores pertencentes às instituições bancárias do setor público e privado de Santa Maria, em relação à justiça organizacional e ao estresse no trabalho, assim como foram analisadas as relações associativas entre esses constructos. Ademais, foi caracterizado também, o perfil sociodemográfico desses trabalhadores.

Partindo dessas colocações, a pesquisa trouxe contribuições práticas para as organizações, principalmente quanto à categoria bancária, visto que as percepções dos colaboradores diante de situações de justiça ou de injustiça podem influenciar os fatores que levam ao desgaste dos indivíduos na organização, devido ao baixo controle nas tarefas executadas e à alta demanda psicológica. Da mesma forma, as percepções de justiça ou de injustiça estão relacionadas ao esforço gasto no trabalho e ao que recebe em troca.

Devido a essa realidade é necessário que os gestores tenham conhecimento dos sentimentos dos colaboradores, a fim de que a justiça empregada na organização contribua para a redução de estresse no trabalho, de adoecimento psicológico e, conseqüentemente, de adoecimento físico de seus colaboradores. Tal situação pode repercutir em afastamentos de colaboradores do local de trabalho e apatia devido à falta de desafios nas situações vivenciadas, causando excesso de gastos com pessoal e baixa produtividade.

### **5.1 Limitações da pesquisa**

A principal limitação desta pesquisa foi ter sido realizada com uma única categoria profissional, os bancários. Embora diversos autores considerem que essa profissão possui alta exposição ao estresse, há outras ocupações que também poderiam ter sido analisadas, como professores, enfermeiros e militares. Além disso, os colaboradores pesquisados pertencem às agências bancárias de uma única cidade do interior do estado do Rio Grande do Sul, região que possui particularidades e costumes específicos.

O período de coleta dos dados também pode ser considerado um fator limitador, visto que antecedeu período de greve e negociação coletiva da categoria bancária e, por essa razão, pode ter influenciado as suas percepções, tornando as respostas subjetivas. Dentre os motivos para a paralisação estava a exigência por melhores salários e planos de carreiras mais estruturados.

Assim, destaca-se que esse estudo não teve a pretensão de encerrar a discussão acerca dos temas estudados, e sim de iniciar um diagnóstico a respeito das relações entre a justiça organizacional percebida pelos colaboradores e o estresse no trabalho.

### **5.2 Recomendações para futuras pesquisas**

É importante ressaltar que, a associação entre a justiça organizacional e o estresse no trabalho necessita de maior aprofundamento. Com isso, conforme menciona Collis e Hussey (2005), é conveniente que sejam elaborados outros estudos de cunho qualitativo ou com triangulações metodológicas. Sugere-se a realização de pesquisas envolvendo outras

profissões, como trabalhadores da área de saúde, de ensino e profissionais que atuam em situações de risco.

Além disso, os temas abordados nessa pesquisa possuem conexão com outras variáveis organizacionais que podem ser exploradas como cultura organizacional, satisfação no trabalho, motivação, cidadania organizacional, suporte social, valores organizacionais e comprometimento organizacional.



## BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, G. O.; SILVA, A. M. M. Justiça Organizacional, Impactos no Burnout e o Comprometimento dos Trabalhadores. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 4, n. 2, p. 160-175, mai./ago. 2006.

ALONSO, M. **Formar Professores para uma Nova Escola**. In: QUELUZ, A.G.; ALONSO, M. Trabalho docente: teoria e prática. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ALVES, M. G. M. et al. Versão resumida da “*job stress scale*”: adaptação para o português. **Rev. Saúde Pública**, v. 38, n. 2, p. 164-171, 2004.

AL-ZU’BI, H. A. A Study of Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction. **International Journal of Business and Management**, v. 5, n. 12, p. 102-109, dec./2010.

ANDRADE, A. **Ocorrência e controle subjetivo do stress na percepção de bancários ativos e sedentários; a importância do sujeito na relação “atividade física e saúde”**. 2001. 280f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

ANDRADE, T. **Valores Organizacionais, Suporte Social e Organizacional no Trabalho: Um Estudo no Setor Bancário**. 2010. 143f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010.

ANDRADE, S. M. **Percepção de justiça distributiva no clima organizacional** – um estudo sobre organizações brasileiras que buscam se destacar pela qualidade do ambiente de trabalho. 2010. 96f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

ARAÚJO, T. M.; GRAÇA, C. C.; ARAÚJO, E. Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, p. 991-1003, 2003.

ARAÚJO, L.Z.S. Aspectos éticos da pesquisa científica. **Pesq. Odontol. Bras.** 17 (Supl. 1) p. 57-63, 2003.

ASLAM, R.; SADAQAT, S. Investigating the Relationship of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior among Teaching Staff of University of the Punjab, **European Journal of Scientific Research**, v. 57, n. 1, p. 53-67, 2011.

ASSMAR, E. M. L.; FERREIRA, M. C.; SOUTO, S. O. Justiça Organizacional: Uma Revisão Crítica da Literatura. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 18, n. 3, p. 443-453, 2005.

BACK, A. R. **Estilo de vida, estresse e produtividade de bancários**. 2005. 151f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

BARBETTA, P. A. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. 5ed. Florianópolis: Editora da UFSC. 2002.

BASTOS, A. V. B. Cognição nas Organizações de Trabalho. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**, Porto Alegre: Artmed, 2004.

BATISTA, E. **A Fantástica Fábrica de Dinheiro na trilha do *Empowerment***: o discurso gerencial no Banco do Brasil. 2007. 207f. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2007.

BOTELHO, R. D.; PAIVA, K. C. M. Comprometimento organizacional: um estudo no Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 5, p. 1249-283, set/out. 2011.

BREBELS, L.; DE CREMER; D.; DIJKE, M.V. Using Self-Definition to Predict the Influence of Procedural Justice on Organizational-, Interpersonal-, and Job/Task-Oriented Citizenship Behavior. **Journal of Management**, v. xx, n.x, p. 1-33, Jun. 2011.

CALDERERO, A. R. L.; MIASSO, A. I.; CORRADI-WEBSTER, C. M. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto-Atendimento. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 10, n. 1, p. 51-62, 2008.

CAMPELLO, J. C. **Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos**: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. 2004. 221f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

CAPITÃO, C. G.; ROMARO, R. A.; SILVA, L. D. S. Estudo dos indicadores de estresse em gerentes de bancos. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 2, n. 2, p. 31-41, jul./dez. 2010.

CHAMON, E. M. Q. O. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da escala Toulousaine no Brasil. **Revista de Psicologia e Trabalho**, v. 6, n. 2, p. 43-64, jul./dez. 2006.

CHIUZI, R. F. **As dimensões da organização positiva e seus impactos sobre o bem-estar dos trabalhadores.** 2006. 64f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2006.

CHOR, D. et al. The Brazilian version of the effort-reward imbalance questionnaire to assess job stress. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 219-224, Jan. 2008.

CHRISTOPHORO, R.; WAIDMAN, M. A. P. Stress: Condições de Trabalho em Docentes Universitários. **Revista Ciência, Cuidado e Saúde Maringá**, v. 1, n. 1, p. 171-175, 1.sem. 2002.

COETZEE, M. **The Fairness of Affirmative Action: An Organisational Justice Perspective.** Doctoral Thesis: University of Pretoria. 2005.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração.** 2ed. Porto Alegre, RS: Bookman, 2005.

COMARU, C. M. **Estresse psicossocial e vínculo profissional em trabalhadoras da enfermagem:** uma análise da flexibilização do trabalho a partir da escala desequilíbrio esforço-recompensa. 2011. 89f. Dissertação (Mestrado em Ciências na área de Saúde Pública) – Fundação Osvaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2011.

COOPER; D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de Pesquisa em Administração.** 7ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COVACS, J. M. L. M. **Bem-estar no trabalho:** o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça. 2006. 117f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2006.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DELA COLETA, A. S. M. **Estresse e suporte social em profissionais do setor de segurança pessoal e patrimonial.** 2007. 149f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2007.

DELA COLETA, A. S. M.; DELA COLETA, M. F. Fatores de estresse ocupacional e *coping* entre policiais civis. **Psico-USF**, v. 13, n. 1, p. 59-68, jan./jun. 2008.

DEMO, G. **Políticas de Gestão de Pessoas nas Organizações**: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional. 2ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. 2ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DRUCK, G. et al. Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Cadernos CRH**, Salvador, n. 37, p. 217-233, jul./dez. 2002.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas**: modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

ELOVAINIO, M.; KIVIMÄKI, M.; VAHTERA, J. Organizational Justice: Evidence of a New Psychosocial Predictor of Health. **American Journal of Public Health**, v. 92, n. 1, p. 105-108, jan. 2002.

EVERLY, G. S. **A clinical guide to the treatment of the human stress response**. New York: Plenum Press, 1989.

FASSINA, N. E.; JONES, D. A.; UGGERSLEV, K. L. Relationship Clean-Up Time: Using Meta-Analysis and Path Analysis to Clarify Relationships Among Job Satisfaction, Perceived Fairness, and Citizenship Behaviors. **Journal of Management**, v. 34, n. 2, p. 161-188, dec. 2007.

FILENGA, D.; SIQUEIRA, M. M. M. O impacto de percepções de justiça em três bases de comprometimento organizacional. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 431-441, out./nov./dez. 2006.

FIUZA, G. D. Políticas de Gestão de Pessoas, Valores Pessoais e Justiça Organizacional. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 55-81, set./out. 2010.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa *survey*. **Revista de Administração da FEA/USP**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul/set. 2000.

FREUND, J. E. **Economia, Administração e Contabilidade**: Estatística Aplicada. 11ed. Bookman: Porto Alegre, 2006.

FRIEDMAN, S. D.; PERRY, C.; DEGROOT, J. Work and Life: The End Of The Zero-Sum Game. **Harvard Business Review**, v. 76, n. 6, nov./dez. 1998.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GLASSMAN, W. E.; HADAD, M. **Psicologia: abordagens atuais**. 4ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

GREENBERG, J. Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 54, p. 81–103, 1993.

\_\_\_\_\_. Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow. **Journal of Management**, v. 16, p. 399-432, 1990.

GRIEP, R. H. et al. Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem. **Revista de Saúde Pública**, v. 45, n. 1, p. 145-52, 2011.

GRISCI, C. L. I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, v. 6, n. 12, p. 160-200, 2004.

GRISCI, C. L. I.; SCALCO, P. D.; KRUTER, G. E. Dilemas Pessoais no Trabalho Imaterial Bancário. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 3, p. 564-573, 2011.

GONDIM, S. M. G.; SIQUEIRA, M. M. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

GUIMARÃES, P. M. **Sentido interno de coerência (sic) e equilíbrio entre esforço e recompensa em trabalhadores do setor de tecnologia de informação (TI)**. 2008. 111f. Dissertação (Mestrado em Ciências Médicas) - Universidade Estadual de Campinas - Campinas, 2008.

HAIR, J. F. Jr. et al. **Multivariate data analysis**. 5ed. New Jersey: Prentice Hall, 1998.

HAIR, J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HÖFFE, O. **O que é justiça?** Tradução de Peter Naumann. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003.

INOUE, A. et al. Reliability and Validity of the Japanese Version of the Organizational Justice Questionnaire. **Journal of Occupational Health**, v. 51, p. 74-83, 2009.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, v. 20, n. 1, p. 93-106, jan./jun. 2006.

JINKINGS, N. M. T. **Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”**: Os Bancários em Face da Reestruturação Trabalhista. 2000. 387f. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2000.

JONATHAN, E. G. Mulheres empreendedoras: medos, conquistas e qualidade de vida. **Psicologia em Estudo**, v. 10, n. 3, p. 373-382, set./dez. 2005.

JONGE, J. et al. Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study. **Social Science & Medicine**, v. 50, n. 2000, p. 1317-1327, 2000.

JUDGE, T. A.; COLQUITT, J. A. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict. **Journal of Applied Psychology**, v. 89, n. 3, p. 395-404, 2004.

KARASEK, R. **Job Content Questionnaire and user's guide**. University of Massachusetts, 1985.

\_\_\_\_\_; THEÖRELL, T. **Healthy work**: stress, productivity and the reconstruction of working life. New York: Basic Books, 1990.

KARRIKER, J. H.; WILLIAMS, M. L. Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. 2007. **Journal of Management**, v. 35, n. 1, p. 112-135, 2009.

KOLTERMANN, I. T. A. P.; TOMASI, E.; HORTA, B. L.; KOLTERMANN, A. P. Estresse ocupacional em trabalhadores bancários: prevalência e fatores associados. **Revista Saúde (Santa Maria)**. v. 37, n. 2, p. 33-48, 2010.

KOLTERMANN, I. T. A. P. **Prevalência do Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários**. 61f. 2005. Dissertação (Mestrado em Saúde e Comportamento) – Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2005.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LAZARUS, R. S. Psychological stress in the workplace. *In*: CRANDALL, R.; PERREWÉ, P. L. (Orgs.). **Occupational stress: A Handbook**. Washington: Taylor & Francis, 1995.

\_\_\_\_\_; FOLKMAN, S. **Stress, Appraisal, and Coping**. Nova York: Springer, 1984.

LAVELLE, J. J.; RUPP, D. E.; BROCKNER, J. Taking a Multifoci Approach to the Study of Justice, Social Exchange, and Citizenship Behavior: The Target Similarity Model. **Journal of Management**, v. 33, n. 6, p. 841-866, dec. 2007.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. N. Manejo do stress. *In*: RANGÉ, B. (Orgs.). **Psicoterapia comportamental e cognitiva: teoria, pesquisa e aplicações**. Campinas: Ed. Psy II, 1995.

LIPP, M. (org.) **O stress do professor**. SP: Papirus, 2002.

\_\_\_\_\_. (org.) **Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos de risco**. 2ed. Campinas, São Paulo: Papirus, 1996.

\_\_\_\_\_. (org.) **O stress está dentro de você**. 2ed. São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. E. N. Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos. **Revista de Psiquiatria Clínica**. v.28, n.6, p.347-349, 2001. Disponível em:<<http://urutu.hcnet.usp.br/ipq/revista/vol28/n6/artigos/art347.htm>>. Acesso em: 08.jul.2012.

MAGNAGO, T. S. B. S. **Aspectos Psicossociais do Trabalho e Distúrbio Músculoesquelético em Trabalhadores de Enfermagem**. 2008. 200f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.

MAIA, A. F. **O gestor e a justiça organizacional**. 82f. 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MALVEZZI, S. A construção da identidade profissional no modelo emergente de carreira. **Organização e Sociedade**, v. 7, n. 17, p. 137-143, jan./abr. 2000.

MARARCINE, M. The concept of stress and ways of managing it. **Economia. Seria Management**, v. 13, n. 1, p. 179-186, 2010.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia da Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARÔCO, J. **Análise Estatística com o SPSS Statistics**. 5ed. ReportNumber: Pero Pinheiro, 2011.

MARSULO, M. A.; SILVA, R. M. G. Os métodos científicos como possibilidade de construção de conhecimentos no ensino de ciências. **Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias**, v.4, n.3, 2005. Disponível em:<[http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen4/ART3\\_Vo14\\_N3.pdf](http://reec.uvigo.es/volumenes/volumen4/ART3_Vo14_N3.pdf)>. Acesso em: 29.mai.2011.

MEIRELES, I. A. C. **O impacto das percepções de justiça organizacional sobre as vivências de prazer e sofrimento no trabalho**. 2006. 99f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. Estratégias de Enfrentamento de Sofrimento Psíquico no Trabalho Bancário. **Estudos e Pesquisa em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 59-72, 2003.

MENDONÇA, H. et al. Validação fatorial de uma escala de percepção de justiça organizacional. **Estudos: Saúde e Vida**, v. 30, n. 1, p. 111-130, 2003.

MENDONÇA, H. **Retaliação organizacional: o impacto dos valores e da justiça**. 2003. 257f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Brasília, 2003.

MENDONÇA, H.; TAMAYO, A. Percepção de justiça e reações retaliatórias nas organizações: Análise Empírica de um Modelo Atitudinal. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 8, n. 2, p. 117-135, abr./jun. 2004.

MENDONÇA, H.; MENDES, A. M. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 10, n. 3, p. 489-498, set./dez. 2005.



MINGOTI, S. A. **Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada.** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

MOURÃO, R. G. V. **O impacto da percepção de justiça organizacional no bem-estar pessoal do trabalhador.** 2009. 68f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2009.

NICKEL, D. C.; COSER, C. Mudança organizacional, aprendizagem e estresse: um estudo de caso numa IES. **Revista de Gestão USP**, v. 14, n. 3, p. 91-106, jul./set. 2007.

NUNESMAIA, A. L. S. **Justiça Percebida, Emoções e Satisfação em Episódios de Reclamação.** 2009. 111f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009.

OLIVEIRA, M. M. et al. Administrando trabalho e família: um estudo de caso sobre mulheres profissionais com alto nível de instrução. **Oikos: Revista Brasileira de Economia Doméstica**, v. 23, n. 1, p. 170-200, 2012.

OLIVEIRA, P. L. M.; BARDAGI, M. P. Estresse e Comprometimento com a carreira em policiais militares. **Boletim de Psicologia**, v. LIX, n. 131, p. 153-166, 2010.

PAIVA, K. C. M.; LEITE, N. E. Justiça no trabalho e atitudes retaliatórias: um estudo com servidores técnico-administrativos de uma instituição federal de ensino superior. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 11, n. 1, p. 50-67, jan./jun. 2011.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Universidade de Brasília, v. 9, n. 10, p. 45-52, 2004.

PEREIRA, J. B. C. **A relação entre as dimensões de justiça organizacional e as atitudes dos indivíduos diante da diversidade.** 2008. 329f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2008.

PIAZI, M. D. **Estresse no trabalho e lesões por esforços repetitivos (LER) em servidores públicos de uma Universidade no Estado do Rio de Janeiro: Estudo Pró-Saúde.** 71f. 2012. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012.

POOLE, W. L. Organizational Justice as a framework for understanding union-management relations in education. **Canadian Journal of Education**, v. 30, n. 3, p. 725-748, 2007.

PRESTES, L. I. N. **Percepção de justiça e comprometimento organizacional em servidores públicos**. 2011. 181f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2011.

RAWLS, J. **Uma teoria da justiça**. 3ed. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

REGO, A. Comprometimento Afectivo dos Membros Organizacionais: o Papel das Percepções de Justiça. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 6, n. 2, p. 209-241, mai./ago. 2002.

\_\_\_\_\_; CUNHA; M. P. Organisational Justice and Citizenship Behaviors: A Study in the Portuguese Cultural Context. **Applied Psychology: An International Review**, v. 59, n. 3, p. 404-430, 2010.

\_\_\_\_\_; SOUTO, S. A Percepção de Justiça como Antecedente do Comprometimento Organizacional: um Estudo Luso-Brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea – RAC**, v. 8, n. 1, p. 151-177, Jan./Mar. 2004.

REIS, A. L. P. P.; FERNANDES, S. R. P.; GOMES, A. F. Estresse e fatores psicossociais. **Psicologia Ciência e Profissão**. v. 30, n. 4, p. 712-725, 2010.

RIBEIRO, C. I. M. **Cultura Organizacional: a Relação entre Justiça e Comprometimento Organizacional em uma Organização Multinacional**. 2006. 56f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Estratégia em Negócios) - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROSSI, E. Z. **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: Análise Psicodinâmica**. 2008. 270f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SACCOL, A. Z.; FREITAS, H. Pesquisa Survey: um estudo comparativo entre Brasil, França e Estados Unidos sobre a influência cultural e da experiência decisória sobre a percepção do processo decisório individual. **Revista Quanti & Quali**, 2010. Disponível em: <<http://www.quantiquali.com.br/index.php?do=04>>. Acesso em: 30 abr. 2011.

SALGADO, P. M.; MEJÍA, R. S. Estrés em executivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. **Estudios Gerenciales**, v.24, n.108, p.15-36, Jul/Sept. 2008.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodología de la investigación**. México: McGraw-Hill, 1991.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTOS, V. **Percepção de justice na avaliação de desempenho versus folga organizacional dos controllers**: um estudo em empresas com sistemas de remuneração por recompensa. 2010. 169f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2010.

SARAFINO, E. P. **Health Psychology**. New York: Jophn Wiley, 1994.

SCHERMERHORN JR., J. R., HUNT, J. G., OSBORN, R. N. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 2ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SCHIKMANN, R. Gestão Estratégica de Pessoas: bases para a concepção do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas no Serviço Público. In: PANTOJA, M. J.; CAMÕES, M. R. S.; BERGUE, S.T. **Gestão de Pessoas**: bases teóricas e experiências no setor público. Brasília: ENAP, 2010.

SELYE, H. **Estresse**: A tensão da vida. 2ed. São Paulo: IBRASA, 1965.

SIEGRIST, J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**, 1, p. 27-41, 1996.

SIEGRIST, J. et al. The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. **Soc. Sci Méd**, v. 58, n. 8, p. 1483-99, 2004.

SIEGRIST, J. et al. A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. **Int Arch Occup Environ Health**, v. 82, n. 8, p. 1005–1013, 2009.

SILVA, J. L. **Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores**: estudo com bancários do município de Uberaba – MG. 2009. 170f. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2009.

SILVA, E. R. Z. O papel da estratégia de defesa nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho em uma autarquia federal. In: PANTOJA, M. J.; CAMÕES, M. R. S.; BERGUE, S. T. **Gestão de Pessoas: bases teóricas e experiências no setor público**. Brasília: ENAP, 2010.

SILVA, L. S.; BARRETO, S. M. Adaptação transcultural para o português brasileiro da escala effort-reward imbalance: um estudo com trabalhadores de banco. **Rev Panam Salud Publica**, v. 27, n. 1, 2010.

\_\_\_\_\_. Stressful working conditions and poor self-rated health among financial services employees. **Rev. Saúde Pública**, v. 46, n. 3, p. 407-416, 2012.

SIQUEIRA, M. M. M.; JÚNIOR, S. G. Vínculos do Indivíduo com o Trabalho e com a Organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SOTO, E. **Comportamento Organizacional: o impacto das emoções**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

SOUSA, W. M. V. **As percepções de comportamentos éticos e de justiça: seus impactos no elo afetivo indivíduo-organização**. 2005. 93f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2005.

SOUSA, I. F. **Burnout em Professores Universitários: Análise de um Modelo Mediacional**. 2006. 142f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006.

SOUSA, I. A. C. M. O.; MENDONÇA, H. Justiça Organizacional, Prazer e Sofrimento no Trabalho: Análise de um Modelo Mediacional. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, n. 4, p. 57-74, jul/ago. 2009.

SOUZA, L. R.; RIOS-NETO, E. L. G.; QUEIROZ, B. L. A relação entre parturição e trabalho feminino no Brasil. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 28, n. 1, p. 57-79, jan/jun. 2011.

SOUZA, S. F. **Trabalho e saúde mental dos trabalhadores de manutenção de um sistema de geração e transmissão de energia elétrica**. 2009. 164f. Dissertação (Mestrado em Saúde, Ambiente e Trabalho) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

STAM, K. R.; STANTON, J. M. Events, emotions, and technology: examining acceptance of workplace technology changes. **Information Technology & People**, v.23, n.1, p.23-53, 2010.

STORDEUR, S.; D'HOORE, W.; VANDENBERGHE, C. Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff. **Journal of Advanced Nursing**, v. 35, n. 4, p. 533-542, 2001.

STREICHER, B. et al. Test of the Construct and Criteria Validity of a German Measure of Organizational Justice. **European Journal of Psychological Assessment**, v. 24, n. 2, p. 131-139, 2007.

TSAI, F.; HUANG, W.; CHAN, C. Occupational Stress and Burnout of Lawyers. **Journal of Occupational Health**, v. 51, p. 443-450, 2009.

THEÖRELL, T. et al. Changes in Job Strain in Relation to Changes in Psychological state. **Scandinavian Journal Work Environmental Health**, 14, p. 189 – 96, 1988.

THEÖRELL, T; KARASEK, R. A. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 1, n. 1, p. 9-26, 1996.

ULRICH, E.; KUBO, O. M. **Estresse e Trabalho Docente**: um estudo das percepções de professores universitários sobre suas relações profissionais e estresse. PR: Uniuiv, 2008.

VEGCHEL, N. **Two models at work**: A study of interactions and specificity in relation to the Demand-Control Model and the Effort-Reward Imbalance Model. 2005. 252f. Thesis Utrecht University, Utrecht. 2005.

VIANA, M. S. et al. Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários. *Revista Motricidade*, v. 6, n. 1, p. 19-32, 2010.

ZANELATO, L. S. **Manejo do stress, coping e resiliência em motoristas de ônibus urbano**. 2008. 110f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) - Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2008.

## **ANEXOS**

## Anexo A – Identificação do Perfil Sociodemográfico

Nº questionário: \_\_\_\_\_

Data da Coleta: \_\_\_\_\_

<b>1. Sexo:</b> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	<b>2. Idade:</b> _____
<b>3. Possui Filhos:</b> <input type="checkbox"/> Sim. Nº ____ <input type="checkbox"/> Não	<b>4. Estado Civil:</b> <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> Viúvo <input type="checkbox"/> Outro _____
<b>5. Pertence a qual setor bancário:</b> <input type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/> Privada	<b>6. Há quanto tempo trabalha no banco?</b> _____
<b>7. Faixa salarial familiar:</b> 1. <input type="checkbox"/> até 2 salários mínimos 2. <input type="checkbox"/> de 3 a 4 salários mínimos 3. <input type="checkbox"/> de 5 a 6 salários mínimos 4. <input type="checkbox"/> de 7 a 8 salários mínimos 5. <input type="checkbox"/> acima de 9 salários mínimos  Quantas pessoas dependem dessa renda incluindo você? _____	<b>8. Escolaridade:</b> <input type="checkbox"/> Ens. Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Ens. Médio Completo <input type="checkbox"/> Curso Técnico. Qual? _____ <input type="checkbox"/> Graduação. Qual? _____ <input type="checkbox"/> Especialização. Qual? _____ <input type="checkbox"/> Mestrado. Qual? _____ <input type="checkbox"/> Doutorado. Qual? _____
<b>9. Você já recebeu diagnóstico de estresse por um médico?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>10. Você toma ou já tomou remédio para estresse?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
<b>11. Possui cargo de chefia ou de liderança?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>12. Há quanto tempo está nesse cargo atual?</b> _____
<b>13. Exerce outra atividade além do banco?</b> <input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____ <input type="checkbox"/> Não	<b>14. Carga horária semanal no banco:</b> _____
<b>15. Faz horas extras?</b> <input type="checkbox"/> Sim. Quantas p/ semana: _____ <input type="checkbox"/> Não	

**Anexo B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)****UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**Título do estudo:** Justiça Organizacional e Estresse no Trabalho: Um estudo com colaboradores do setor bancário de Santa Maria.

**Pesquisador responsável:** Vania de Fátima Barros Estivalet

**Instituição/Departamento:** UFSM/ Programa de Pós-Graduação em Administração

**Telefone para contato:** (\*\*) \*\*\*\*\*

**Local da coleta de dados:** Bancos públicos e bancos privados da cidade de Santa Maria

Prezado (a) Senhor (a):

Você está sendo convidado (a) para participar da seguinte pesquisa: “Justiça Organizacional e Estresse no Trabalho: Um estudo com colaboradores do setor bancário de Santa Maria”. O objetivo desse trabalho é **analisar a relação de associação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado.**

Destaca-se que a valorização das pessoas pode ser demonstrada com as recompensas recebidas como compensação de seu trabalho com a empresa e essas recompensas podem ser representadas pelo atendimento das expectativas e necessidades dos trabalhadores. Partindo do pressuposto que o trabalhador possui uma história pessoal que se realiza devido as suas aspirações, desejos, motivações e necessidades psicológicas, as percepções de justiça do indivíduo podem trazer várias consequências para o ambiente de trabalho.

Nesse sentido, ressalta-se que o trabalho bancário teve importantes mudanças, quanto ao local de trabalho e as atividades desempenhadas pelos trabalhadores. Surgiu uma nova realidade no contexto bancário, alterando de forma significativa a qualidade de vida dos trabalhadores, trazendo sintomas de ansiedade e estresse nos indivíduos.

A justiça organizacional é considerada, nesse trabalho, a psicologia da justiça concentrada no contexto organizacional, que tem como foco as percepções de justiça existentes entre as relações dos trabalhadores e suas empresas (ASSMAR et al., 2005).

O conceito de estresse no trabalho, nesse trabalho, será o de Karasek e Theorell (1990), os quais consideram o estresse um resultado de diferenças identificadas entre as condições de trabalho e as capacidades de resposta dos indivíduos envolvidos no desempenho das atividades e o nível de controle para responder às demandas do ambiente.

Dessa forma, destaca-se a importância de os gestores terem ciência de suas atitudes e do funcionamento da organização, para que não existam, ou que sejam minimizados os sentimentos de injustiça dos colaboradores. Devido a isso, os estudos relacionados à justiça organizacional e ao estresse no trabalho vêm ganhando destaque no meio acadêmico.

A sua participação nessa pesquisa é de extrema relevância. Essa pesquisa trará benefícios tanto em termos acadêmicos quanto organizacionais, visto que contribui para a sistematização e divulgação do conhecimento sobre a justiça organizacional e o estresse no trabalho. Ao aceitar a participação nesse estudo, você responderá uma opção nas afirmações relacionadas à justiça organizacional e ao estresse no trabalho.



As lembranças de fatos experienciados no trabalho podem causar desconforto emocional, podendo o entrevistado optar pela interrupção do preenchimento do questionário, a qualquer momento. A participação na pesquisa é livre e voluntária e não haverá nenhuma forma de compensação financeira, nem custos.

A sua identidade será preservada, assim como a identidade da instituição bancária. Os dados serão utilizados única e exclusivamente para execução da pesquisa e deverão ser divulgados de forma abrangente, com destaque para o setor público e privado de Santa Maria.

Em caso de alguma dúvida, poderá entrar em contato com Tarízi Cioccarri Gomes ou Vania de Fátima Barros Estivalette pelo telefone (55) 3220 9258 (Programa de Pós-Graduação em Administração).

Eu, \_\_\_\_\_ (nome do participante) ciente e após ter lido as informações contidas acima estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Santa Maria \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2012.

---

Assinatura do participante

---

Assinatura do pesquisador responsável

---

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato: Comitê de Ética em Pesquisa – UFSM - Cidade Universitária - Bairro Camobi, Av. Roraima, nº1000 - CEP: 97.105.900 Santa Maria – RS. Telefone: (55) 3220-9362 – Fax: (55)3220-8009  
Email: comiteeticapesquisa@smail.ufsm.br. Web: www.ufsm.br/cep

**Anexo C - Termo de Confidencialidade**

**Título do estudo:** Justiça Organizacional e Estresse no Trabalho: Um estudo com colaboradores do setor bancário de Santa Maria.

**Pesquisador responsável:** Vania de Fátima Barros Estivaleta

**Mestranda:** Tarízi Ciocari Gomes

**Instituição/Departamento:** UFSM/ Programa de Pós-Graduação em Administração

**Telefone para contato:** (\*\*) \*\*\*\*\*

**Local da coleta de dados:** Bancos públicos e bancos privados da cidade de Santa Maria

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar a privacidade dos bancários do setor público e privado de Santa Maria - UFSM, cujos dados serão coletados a partir da aplicação de questionários. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas no Departamento de Ciências Administrativas, no Núcleo de Pesquisa em Administração por um período de cinco anos, sob a responsabilidade da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Vania de Fátima Barros Estivaleta. Após este período, os dados serão destruídos. Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM em 23/08/2012, com o número do CAAE 06120112.4.0000.5346.

Santa Maria, .....de .....de 2012.

---

Vania de Fátima Barros Estivaleta – Pesquisadora

---

Tarízi Ciocari Gomes - Mestranda

**Anexo D – Autorização dos Bancos**

## AO COMITÊ DE ÉTICA

Declaro que tenho conhecimento do teor da pesquisa para a elaboração da Dissertação da aluna Tarízi Cioccarri Gomes, CPF \*\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*-\*\*, Matrícula \*\*\*\*\*, intitulada “Justiça Organizacional e Estresse no Trabalho: Um Estudo com Colaboradores do Setor Bancário de Santa Maria”, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Vania de Fátima Barros Estivaleta, pertencente ao Mestrado Acadêmico em Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração - UFSM.

A referida pesquisa será desenvolvida em bancos públicos e bancos privados da cidade de Santa Maria. A pesquisadora se compromete a preservar a privacidade e manter sigilo com relação a toda e qualquer informação de caráter individual dos bancos. As informações coletadas serão utilizadas única e exclusivamente para a realização da pesquisa.

Santa Maria , .....de ..... de 2012.

---

Nome do Banco Pesquisado

(com a assinatura do Responsável)

## **APÊNDICES**

**Apêndice A – Escala de Percepção de Justiça Organizacional (MENDONÇA, 2003)**

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1. Sou recompensado, de maneira justa, por minha responsabilidade no trabalho.					
2. Ao se relacionar com os empregados, o meu chefe consegue superar os favorecimentos pessoais.					
3. A minha empresa dá oportunidades para os empregados recorrerem das decisões tomadas.					
4. Sou recompensado, de maneira justa, por minha experiência profissional.					
5. A minha empresa estabelece critérios para que as decisões tomadas sejam justas.					
6. O meu chefe se preocupa com os meus direitos.					
7. Sou recompensado, de maneira justa, por meus esforços na realização do meu trabalho.					
8. Sou recompensado, de maneira justa, pela qualidade do trabalho que apresento.					
9. A minha empresa procura coletar informações precisas antes de tomar as decisões.					
10. Sou recompensado, de maneira justa, pelo estresse a que sou submetido durante o meu trabalho.					
11. Se considerar os demais salários pagos nesta empresa, recebo um salário justo.					
12. Ao tomar as decisões, o meu chefe considera o meu ponto de vista.					
13. Através de representantes, a minha empresa possibilita a participação dos empregados quando vai decidir sobre questões que os afetam diretamente, como política salarial.					
14. O meu chefe usa o tempo que for necessário para me explicar as decisões tomadas e as conseqüências das mesmas.					
15. A minha empresa escuta e compreende as opiniões de todas as pessoas que serão atingidas pela decisão.					
16. O meu chefe me trata com sinceridade e franqueza.					
17. Na minha empresa recebo <i>feedbacks</i> úteis relacionados com as decisões que dizem respeito ao meu trabalho.					
18. O meu chefe fornece-me informações acerca do modo como eu estou desempenhando as minhas funções, permitindo-me fazer melhor o meu trabalho.					
19. No meu trabalho as pessoas podem solicitar esclarecimentos ou informações adicionais sobre as decisões tomadas pelos chefes.					
20. O meu chefe fornece justificativas sobre as decisões que são relacionadas ao meu trabalho.					

**Apêndice B – Escala de Estresse no Trabalho - *Job Stress Scale* (KARASEK, 1985; THEORELL, 1988; ALVES et al., 2004)**

Agora temos algumas perguntas sobre as características do seu trabalho.	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca/ Quase nunca
1. Com que frequência você tem que fazer suas atividades de trabalho com muita rapidez?				
2. Com que frequência você tem que trabalhar intensamente (isto é, produzir muito em pouco tempo)?				
3. Seu trabalho exige demais de você?				
<b>4. Você tem tempo suficiente para cumprir todas as tarefas de seu trabalho?</b>				
5. O seu trabalho costuma apresentar exigências contraditórias ou discordantes?				
6. Você tem possibilidade de aprender coisas novas em seu trabalho?				
7. Seu trabalho exige muita habilidade ou conhecimentos especializados?				
8. Seu trabalho exige que você tome iniciativas?				
<b>9. No seu trabalho, você tem que repetir muitas vezes as mesmas tarefas?</b>				
10. Você pode escolher COMO fazer o seu trabalho?				
11. Você pode escolher O QUE fazer em seu trabalho?				

A seguir, por favor, responda até que ponto você concorda ou discorda das seguintes afirmações a respeito de seu ambiente de trabalho.	Concordo totalmente	Concordo mais que discordo	Discordo mais que concordo	Discordo Totalmente
12. Existe um ambiente calmo e agradável onde trabalho.				
13. No trabalho, nos relacionamos bem uns com os outros.				
14. Eu posso contar com o apoio dos meus colegas de trabalho.				
15. Se eu não estiver num bom dia, meus colegas compreendem.				
16. No trabalho, eu me relaciono bem com meus colegas.				
17. Eu gosto de trabalhar com meus colegas.				

**Apêndice C - Escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (SIEGRIST, 1996; CHOR et al., 2008; SIEGRIST et al., 2009)**

A seguir, por favor, responda até que ponto você concorda ou discorda das seguintes afirmações a respeito de seu ambiente de trabalho.	Concordo totalmente	Concordo mais que discordo	Discordo mais que concordo	Discordo Totalmente
1. Constantemente eu me sinto pressionado pelo tempo por causa da carga pesada de trabalho.				
2. Frequentemente eu sou interrompido e incomodado durante a execução do meu trabalho.				
3. Nos últimos anos, meu trabalho passou a exigir cada vez mais de mim.				
4. Eu tenho o respeito que mereço dos meus chefes e supervisores.				
<b>5. Eu vejo poucas possibilidades de ser promovido no futuro.</b>				
<b>6. No trabalho, eu passei ou ainda posso passar por mudanças não desejadas.</b>				
<b>7. Tenho pouca estabilidade no emprego.</b>				
8. No trabalho, levando em conta todo o meu esforço e conquistas, eu recebo o respeito e o reconhecimento que mereço.				
9. As expectativas de promoção no trabalho estão de acordo com meu esforço e conquistas.				
10. No trabalho, levando em conta todo o meu esforço e conquistas, meu salário/renda é adequado.				
11. No trabalho, eu me sinto facilmente sufocado pela pressão do tempo.				
12. Assim que acordo pela manhã, já começo a pensar nos problemas do trabalho.				
13. Quando chego em casa, eu consigo relaxar e “me desligar” facilmente do meu trabalho.				
14. As pessoas íntimas dizem que eu me sacrifico muito por causa do meu trabalho.				
15. O trabalho não me deixa; ele ainda está na minha cabeça quando vou dormir.				
16. Não consigo dormir direito se eu adiar alguma tarefa de trabalho que eu deveria ter feito hoje.				

## Apêndice D – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSM

Plataforma Brasil - Ministério da Saúde

Universidade Federal de Santa Maria/ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa

### PROJETO DE PESQUISA

**Título:** JUSTIÇA ORGANIZACIONAL E ESTRESSE NO TRABALHO: UM ESTUDO COM COLABORADORES DO SETOR BANCÁRIO PÚBLICO E PRIVADO DE SANTA MARIA

**Área Temática:**

**Pesquisador:** Vania de Fátima Barros Estivaleta

**Versão:** 2

**Instituição:** Universidade Federal de Santa Maria/ Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa

**CAAE:** 06120112.4.0000.5346

### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

**Número do Parecer:** 81034

**Data da Relatoria:** 21/08/2012

#### Apresentação do Projeto:

A pesquisa tem o objetivo de analisar a relação de associação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado da cidade de Santa Maria. Dessa forma, o referencial teórico abordado foi fundamentado nos temas justiça organizacional (e suas dimensões Justiça Distributiva e Justiça da Equidade, Justiça de Procedimentos e Justiça Processual, Justiça Interacional e Justiça Interpessoal) e o estresse (estresse no trabalho, agentes estressores e consequências do estresse). Para alcançar o objetivo proposto pretende-se realizar uma pesquisa com enfoque descritivo e estratégia do tipo survey, com abordagem quantitativa. A população-alvo desse estudo deverá ser colaboradores do setor bancário público e privado da cidade de Santa Maria, RS. Os bancos públicos possuem 543 colaboradores, enquanto que os privados têm 147, totalizando 690 colaboradores. A técnica para a coleta de dados deverá ser a aplicação de questionário, juntamente com uma ficha de identificação. O primeiro questionário tem o objetivo de identificar a visão dos colaboradores do setor bancário público e privado quanto ao sentimento de justiça na organização, por meio da Escala de Percepção de Justiça Organizacional (MENDONÇA et al., 2003). O segundo e o terceiro questionários a serem utilizados são a Escala de Estresse no Trabalho (Job Stress Scale), traduzido por Alves et al. (2004) e o Modelo Desequilíbrio Esforço-Recompensa, resumido e traduzido por Chor et al. (2008), os quais possuem a finalidade de identificar o estresse dos colaboradores no trabalho. A Escala de Percepção de Justiça Organizacional (EPJO) possui 20 itens, distribuídos em três dimensões: distributiva, formada por seis afirmações; processual, contendo sete questões; e, interacional, também com sete questões. A Escala de Estresse no Trabalho (Job Stress Scale) (KARASEK, 1985; THEORELL, 1988; ALVES et al., 2004) é formada por 17 afirmações, sendo cinco referentes à demanda psicológica, seis ao controle e seis ao apoio social. A escala Desequilíbrio Esforço-Recompensa (DER) possui 16 afirmações, composta por três questões referem-se ao esforço, sete relacionam-se à recompensa e seis ao excesso de comprometimento. Para a realização da análise, os dados dos instrumentos utilizados serão tabulados e analisados de forma quantitativa, com auxílio de dois softwares.

#### Objetivo da Pesquisa:

Analisar a relação de associação entre a percepção de justiça organizacional e o estresse no trabalho em colaboradores do setor bancário público e privado.

#### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios são adequados ao tipo de pesquisa a ser realizada.

#### Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa está bem elaborada. Apresenta todos os aspectos metodológicos bem detalhados, com as autorizações devidas pelas agências a serem pesquisadas.



**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os termos estão adequados as regras do CNS.

**Recomendações:**

sem recomendações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

aprovar o projeto.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

SANTA MARIA, 23 de Agosto de 2012

---

Assinado por:  
Félix Alexandre Antunes Soares