



**UFSM**

Artigo de Especialização

**NÍVEL DE *STRESS* E PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA DOS  
COLABORADORES DO SICREDI VALE DO CAMAQUÃ**

Silvana Dalmaso Tolfo

---

CPGGOB

Santa Maria, RS, Brasil

2004

**NÍVEL DE *STRESS* E PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA DOS  
COLABORADORES DO SICREDI VALE DO CAMAQUÃ**

---

**por**

**Silvana Dalmaso Tolfo**

Artigo apresentado ao Curso de Pós-Graduação em Gestão de  
Organizações Bancárias da Universidade Federal de Santa  
Maria, como requisito para a obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão de Organizações Bancárias**

CPGGOB

Santa Maria, RS, Brasil

2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,  
aprova o Artigo de Especialização

NÍVEL DE *STRESS* E PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA DOS  
COLABORADORES DO SICREDI VALE DO CAMAQUÃ

Elaborado por

**Silvana Dalmaso Tolfo**

como requisito para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão de Organizações Bancárias**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

Prof. Ms. Lúcia Rejane da Rosa Gama Madruga  
Presidente/Orientadora

---

Prof. Ms. João César Altissimo

---

Prof. Ms. Guerino Antônio Tonin

Santa Maria, 30 de julho de 2004

## RESUMO

Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa para avaliação do nível de *stress* e perfil da qualidade de vida dos colaboradores do Sicredi Vale do Camaquã. A qualidade de vida está ligada à realização, satisfação, conquista pessoal e profissional de cada indivíduo. O *stress*, do ponto de vista técnico, pode ser definido como um conjunto de reações orgânicas e psíquicas de adaptação que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo que o excite, irrite, amedronte ou traga felicidade pela conquista de algo muito desejado. Dependendo da forma como seja compreendido e gerenciado, o *stress* pode também ser positivo e estimular o progresso das pessoas, equipes e organizações.

Através da análise dos resultados obtidos com a pesquisa, percebeu-se que, em relação à qualidade de vida, existem visíveis discrepâncias entre as porcentagens consideradas ideais e o que realmente é praticado pelos colaboradores do SICREDI Vale do Camaquã.

## SUMÁRIO

<b>1 – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 – REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 – Qualidade de vida .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2 – <i>Stress</i> .....</b>	<b>3</b>
<b>3 – METODOLOGIA .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 – Delimitação do universo .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 – Instrumento de coleta de dados .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 – Plano de coleta de dados .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4 – Tratamento e análise dos dados .....</b>	<b>8</b>
<b>4 – RESULTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>5 – CONCLUSÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>15</b>

## 1 - INTRODUÇÃO

A qualidade de vida é um assunto que vem conquistando força e espaço dentro das organizações, já que o investimento na qualidade de vida dos colaboradores pode ser um fator decisivo na retenção de talentos.

O *stress*, outro tema que preocupa as organizações atualmente, por influenciar diretamente na produtividade, pode ser causado por diversos fatores que podem estar ligados ao trabalho, ao ambiente ou a vida pessoal do colaborador.

Devido à importância desses temas dentro das empresas, o fato de conhecer o perfil da qualidade de vida e verificar o nível de *stress* dos colaboradores, pode ser um importante instrumento gerencial, já que irá permitir a identificação de fatores que podem estar influenciando negativamente a produtividade do grupo.

Este trabalho pretende contribuir com a elucidação dessa questão em uma organização e foi elaborado com o objetivo de identificar o padrão da qualidade de vida considerado ideal e o que realmente é praticado, verificar o grau de *stress*, e ainda, identificar os principais fatos causadores de *stress* junto aos colaboradores do SICREDI Vale do Camaquã. Os resultados se referem a uma pesquisa aplicada em todo o quadro funcional da referida Cooperativa.

## **2 – REFERENCIAL TEÓRICO**

O referencial teórico que apoiou a realização deste artigo centrou-se basicamente em aspectos ligados à qualidade de vida e ao *stress*.

### **2.1 – Qualidade de vida**

Segundo Peixoto (1997), a qualidade de vida está ligada a uma busca incessante de realização do ser humano, indicando pontos onde este deve ser estimulado para utilizar plenamente a sua capacidade mental, física e psíquica. O equilíbrio e a experiência de todas as dimensões da realização pessoal são fundamentais para encontrar o nível de satisfação plena de cada indivíduo.

O autor complementa dizendo que: “Melhorar a Qualidade de sua vida visa, pois, a melhorar o seu desempenho no amor, na empresa, na família, na sociedade, nos esportes.” (1997, p.28).

Em entrevista, a psicóloga Ana Cristina Limongi afirma que: “Qualidade de vida é a percepção de bem-estar quanto às expectativas de satisfação das necessidades e do estado de motivação”. Limongi diz também que a qualidade de vida pode representar, junto às empresas, o resgate da valorização do indivíduo no trabalho, promovendo uma integração de fatores como valores, política de qualidade de vida, produtividade, liderança, cultura organizacional e a rede de especialistas

que prestam serviços interna e externamente para empresa, considerados cruciais para uma boa gestão de pessoas.

Já Moller (1994), relata que a qualidade pessoal é crucial para a auto-estima do ser humano, a qual por sua vez, determina seu bem estar, eficiência, atitudes e também seu comportamento.

O autor diz ainda, que a qualidade pessoal está intimamente ligada com dois padrões, os quais dizem respeito ao *nível atual* de desempenho (AP – Atual Performance), ou seja, aquilo que a pessoa está de fato fazendo na situação presente; e o *nível ideal* de desempenho (IP - Ideal Performance), ou seja, a expressão dos desejos, expectativas e exigências mais íntimas de uma pessoa, relativas ao seu desempenho na vida. Logo, segundo o autor, a qualidade pessoal começa com os próprios padrões do indivíduo, já que o nível IP está intimamente ligado à sua personalidade, é formado durante os primeiros anos de vida, ao mesmo tempo que seus valores estão sendo formados. Valores estes, que o indivíduo traz consigo para as fases seguintes da vida, quando começa a enfrentar desafios e assumir a responsabilidade por suas ações.

O Padrão Ideal para cada pessoa determina como ela avalia a qualidade do seu próprio desempenho e o dos outros. Está também relacionado com o estabelecimento de limites da sua própria capacidade, tendo assim, efeito decisivo sobre seu desempenho, eficácia, com suas relações como o mundo ao seu redor e suas oportunidades no futuro. Então, segundo Moller (1994), uma pessoa somente estará satisfeita de fato com seus esforços, quando o nível atual de desempenho pessoal e/ou profissional estiver próximo ao nível Ideal. Essa diferença, entre o nível AP e IP, indica o potencial de crescimento da qualidade de vida do indivíduo.



## 2.2 – Stress

Com relação ao *stress*, Pires (1997), relata que este é um conjunto de reações que aguçam os sentidos, aumentam temporariamente a energia, a força muscular e a resistência, e que serve para preparar os animais para lutarem pela sobrevivência, ou seja, é um ciclo que começa com uma situação de perigo, passa pela tensão, a qual é descarregada por uma atividade ou força física, onde são liberadas, pelo organismo na corrente sanguínea, substâncias capazes de produzir o relaxamento, então o ciclo se completa e tudo volta ao normal. Entretanto os seres humanos, diferentemente dos demais animais, desenvolvem o raciocínio abstrato, ou seja, a imaginação, preocupação com o futuro, e passam a ter medo em situações imaginárias, que não constituem na realidade, um perigo de vida imediato, no entanto estas situações fazem com que o ciclo se inicie, com os desejos, ansiedades e tensões, mas não é concluído como nos animais, causando assim, o *stress* persistente que acaba provocando esgotamento físico e mental.

Segundo Robbins (2000), o *stress* no trabalho ocorre na maioria das vezes, porque os colaboradores sentem insegurança quanto às metas, método de avaliação, entre outros. Com uma gestão participativa e clara, a gerência pode dar um maior controle ao funcionário reduzindo assim, essa causa de tensão.

Outro fator, causador de *stress*, segundo Robbins (2000), é o uso inadequado do tempo e também com relação a comunicação dentro da organização. O aumento da comunicação organizacional com os colaboradores, a compreensão e a utilização dos princípios da administração do tempo podem ajudar na solução destes problemas.

Segundo Robbins (2002), o *stress* não é necessariamente ruim, embora costume ser discutido dentro de um contexto negativo, deve ser visto como oportunidade quando oferece um potencial de ganho.

Segundo o autor, o *stress* geralmente está associado a limites e demandas, ou seja, os limites impedem que o indivíduo exerça seu desejo e as

demandas estão relacionadas com a perda de algo desejado. O *stress* potencial pode se tornar real quando houver dúvida a respeito do resultado de algo esperado e este for importante, desse modo, as pessoas que não sabem se vão ganhar ou perder tendem a ter maior nível de *stress* do que as que têm certeza do resultado.

Robbins (2002) aponta três conjuntos de fatores que agem como fonte potenciais de *stress*: ambientais, organizacionais e individuais. Ressalta, no entanto, que depende de cada indivíduo para que o *stress* se concretize ou não.

- *Fatores Ambientais*: estão relacionados às incertezas econômicas, políticas e tecnológicas, pois tornam as pessoas mais ansiosas em relação a sua segurança.
- *Fatores Organizacionais*: estes fatores estão ligados as questões das demandas das tarefas que são características de cada tipo de trabalho; demandas de papéis, que estão relacionadas com pressões, conflitos e expectativas em relação ao papel desempenhado na organização; demandas interpessoais, estão ligadas aos relacionamentos com os colegas de trabalho; estrutura organizacional, que define o nível de diferenciação dentro da empresa, regras, regulamentos e quem toma as decisões; e por último, a liderança organizacional que se refere ao estilo gerencial da empresa.
- *Fatores Individuais*: se referem as questões familiares, problemas financeiros, e também estão diretamente ligados a personalidade de cada indivíduo.

Segundo o autor, os fatores de *stress* são cumulativos, e a cada fator novo e persistente faz crescer o nível de *stress* do indivíduo, de forma que um fator visto isoladamente, pode ter pouca influência, no entanto, se acrescido a um nível de *stress* já elevado, pode desencadear uma crise.

Robbins (2002), diz ainda, que existem diferenças individuais como a percepção, experiência, apoio social, convicção no centro de controle interno e hostilidade, que moderam a relação entre o *stress* potencial e o realmente experimentado.

“Algumas pessoas têm uma personalidade que inclui um alto grau de hostilidade e raiva. Elas constantemente desconfiam das outras.” (Robins, 2002). Segundo o autor, essa hostilidade tende a aumentar o estresse nas diversas situações vivenciadas por estes indivíduos.

### **2.2.1 - Conseqüências do *stress***

Segundo Robbins (2002), os sintomas podem ser físicos, psicológicos e comportamentais.

Os sintomas físicos estão relacionados a problemas cardíacos, pressão arterial e dores de cabeça. A insatisfação no trabalho, é segundo o Autor, o efeito psicológico mais comum do estresse, mas existem outros como tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e procrastinação.

Já os sintomas comportamentais, incluem as mudanças na produtividade, absenteísmo e a rotatividade. Também estão relacionados com mudanças nos hábitos alimentares, alcoolismo, tabagismo, inquietação e distúrbios do sono.

O autor apresenta também, uma relação entre o desempenho e o *stress*, onde diz que nos níveis baixos a moderados de estresse os indivíduos geralmente realizam suas tarefas com maior agilidade e rapidez. No entanto, o excesso de *stress* impõe limitações que resultam em queda no desempenho. Ainda ressalta que um nível moderado de *stress* vivenciado continuamente pode resultar também em baixo desempenho.

Ainda de acordo com Robbins (2002), as organizações podem se utilizar de algumas estratégias, como a melhoria nos processos seletivos, fixação realista de objetivos, replanejamento do trabalho, aumento do envolvimento dos funcionários, melhoria da comunicação organizacional e implementação de programas de bem estar, para obter uma redução do nível de stress dos colaboradores.

## **3 – METODOLOGIA**

### **3.1 – Delimitação do Universo**

O Sicredi Vale do Rio Camaquã é uma Cooperativa de Crédito composta pelas unidades de atendimento de Caçapava do Sul, Lavras do Sul, Santana da Boa Vista e Piratini, o que forma um universo de 21 funcionários. A pesquisa foi aplicada em 100% dos colaboradores desta Cooperativa.

### **3.2 - Instrumento de Coleta de Dados**

Como instrumento de pesquisa foram aplicados dois questionários. O primeiro avaliou o perfil da qualidade de vida, onde o entrevistado deveria classificar a situação ideal para oito diferentes dimensões (amor, saúde, lazer, comunidade, trabalho, família, religião e amizade) e classificar sua real situação de acordo com o modelo *Perfil da Qualidade de Vida* elaborado por Peixoto (1997).

O segundo questionário avaliou o nível de *stress* em uma escala numérica aplicada sobre um total de vinte questões conforme modelo elaborado por Eliot (1994), citado por Robbins (2000).

### **3.3 – Plano de Coleta de Dados**

A coleta de dados foi feita através da aplicação dos questionários junto aos 21 funcionários que constituíram o universo da pesquisa, no dia 11 de maio de 2004. Cada colaborador respondeu individualmente o questionário.

### **3.4 - Tratamento e Análise dos dados**

Os dados obtidos foram trabalhados de modo a realizar médias aritméticas simples de cada dimensão relacionada à qualidade de vida e de cada questão que mede o nível de *stress*. Em seguida apurou-se a média geral da população.

Com relação ao nível de *stress* foi utilizada a escala de Eliot (1994), citada por Robbins (2000) que apresenta os seguintes níveis: 20 a 29 pontos, baixo nível de *stress*, considerado dentro da normalidade; 30 a 49 pontos, nível moderado; acima de 50 pontos, elevado nível de *stress*.

## 4 – RESULTADOS

Após apurados os resultados da pesquisa realizada com os colaboradores do SICREDI Vale do Camaquã, com relação à qualidade de vida constatou-se o nível ideal e real da distribuição do tempo conforme apresentado na tabela 1, a seguir:

TABELA 1 – Perfil da qualidade de vida

VARIÁVEIS	NÍVEL IDEAL	NÍVEL REAL	DISCREPÂNCIA
Amor .....	12,47	11,78	-5,53%
Amizade .....	10,88	9,66	-11,21%
Lazer .....	10,71	8,53	-20,35%
Comunidade .....	6,45	6,54	1,40%
Trabalho .....	19,56	34,99	78,89%
Família .....	21,88	15,33	-29,94%
Religião .....	4,81	3,63	-24,53%
Saúde .....	13,24	9,54	-27,95%
TOTAL .....	100,00	100,00	-

QUADRO 1 – Nível de *stress*

QUESTÕES APLICADAS P/ VERIFICAÇÃO DO NÍVEL DE STRESS	MÉDIA P/ QUESTÃO
1. Eu fico exaurido pelas demandas diárias do meu trabalho, da minha faculdade e da minha casa	2,20
2. Meu stress é provocado por forças externas que estão além de meu controle	2,10
3. Estou preso em circunstâncias com as quais simplesmente tenho de conviver	1,86
4. Não importa o quanto eu trabalhe para ficar em dia com minhas tarefas, não consigo cumprir minha programação	1,98
5. Tenho obrigações financeiras que acho que não conseguirei cumprir	1,08
6. Detesto meu trabalho, mas não posso correr o risco de fazer mudança de carreira (ou se não estiver trabalhando: detesto a faculdade, mas não posso correr o risco de abandonar meus estudos)	1,05
7. Estou insatisfeito com minhas relações pessoais	1,38
8. Sinto-me responsável pela felicidade das pessoas ao meu redor	2,60
9. Fico envergonhado em pedir ajuda	1,51
10. Não sei o que eu quero da vida	1,25
11. Estou desapontado por não ter alcançado aquilo que eu esperava	1,82
12. Não importa quanto sucesso eu obtenha: sinto-me vazio	1,27
13. Se as pessoas ao meu redor fossem mais competentes, eu me sentiria mais feliz	1,41
14. As pessoas me decepcionam	2,00
15. Eu engulo minha raiva em lugar de expressá-la	2,16
16. Eu fico enfurecido e ressentido quando sou magoado	3,05
17. Não consigo aceitar críticas	1,42
18. Tenho medo de perder meu emprego (ou de não conseguir me formar)	1,97
19. Eu vejo valor em manifestar tristeza ou aflição	1,73
20. Eu não acredito que as coisas darão certo	1,16
<b>SOMA</b>	<b>35,00</b>

Observando-se os resultados apresentados na tabela 1, na página anterior, é possível verificar que a maior discrepância encontrada foi no item “trabalho”, onde existe uma dedicação de 78,89% acima do ideal. Os critérios

família e saúde também apresentaram uma diferença elevada, com *déficit* de 29,94% e 27,95%, respectivamente. Nota-se que existe uma dedicação excessiva ao trabalho, em detrimento, principalmente, dos itens família, saúde, religião e lazer.

Com relação ao nível de *stress*, apurou-se a média de pontos por questão, resultando um somatório de 35 (trinta e cinco) pontos, o que indica um nível moderado de *stress*, conforme demonstrado no quadro 1, apresentado na página anterior.

Os pontos mais críticos, principais causadores de *stress* para os colaboradores do SICREDI Vale do Camaquã, estão relacionados com ressentimentos e mágoas e também pelo fato de os mesmos se sentirem responsáveis pela felicidade das pessoas ao seu redor.

Identificou-se, conforme apresentado no quadro 1, que a questão que trata da felicidade das pessoas ao seu redor, foi a que apresentou a segunda maior média. Em contrapartida, observou-se que o item trabalho, mostrado na tabela 1, demonstrou uma dedicação excessiva por parte dos colaboradores, o que evidencia a falta de tempo para dedicação à família.

Dessa forma, percebeu-se que a qualidade de vida e o *stress* estão intimamente relacionados, pois o *stress* em nível elevado, além de interferir na vida pessoal, também pode causar reflexos indesejados nas atividades profissionais, e por outro lado, se a pessoa não consegue praticar o que considera ideal para sua qualidade de vida, pode se tornar estressada.



## 5 – CONCLUSÃO

Analisando os resultados obtidos com a pesquisa, percebeu-se que em relação à qualidade de vida, existem visíveis discrepâncias entre os percentuais considerados ideais e o que realmente é praticado pelos colaboradores do Sicredi Vale do Camaquã.

A maior discrepância entre as situações ideal e real encontrada foi no item “trabalho”, onde existe clara evidência de que as pessoas trabalham mais do que gostariam. Os critérios família e saúde também apresentaram uma diferença elevada, com *déficit* significativo da situação ideal para a real. A dedicação excessiva ao trabalho, em detrimento principalmente, dos itens família, saúde, religião e lazer, pode ser um grande fator de queda de produtividade, já que as pessoas não conseguem maior realização no nível pessoal.

No que diz respeito ao nível de *stress*, constatou-se que os colaboradores encontram-se em um nível moderado, salientando como principais causadores, as questões relacionadas a ressentimentos e mágoas e por sentirem-se responsáveis pela felicidade das pessoas com que se relacionam.

Observou-se também, que as quatro unidades de atendimento pesquisadas, possuem o mesmo resultado, tendendo para as mesmas questões, tanto com relação à qualidade de vida, como para o nível de *stress*.

Percebeu-se ainda que os colaboradores do Sicredi Vale do Camaquã, apesar de dedicarem-se mais ao trabalho, são extremamente preocupados com o bem estar de seus familiares e pessoas do seu convívio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIMONGI, Ana Cristina. **Qualidade na vida profissional**. Disponível em <[http://www. RH.com.Br](http://www.RH.com.Br)> Acesso em 25 de maio de 2004.

MOLLER, Claus. **O lado Humano da Qualidade: Maximizando a Qualidade de Produtos e serviços através do desenvolvimento das Pessoas**. 8. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

PEIXOTO, Antônio Carlos Gomes. **Mapa da Qualidade de vida: uma pequena viagem ao mundo dos seus sonhos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

PIRES, Wanderley Ribeiro. **Qualidade de Vida**. 3. ed. São Paulo, 1997.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

## **ANEXOS**

## QUAL O SEU NÍVEL DE STRESS?

**Instruções:** Utilizando a escala numérica a seguir, indique o quanto você concorda com cada uma dessas 20 declarações.

**4 = sempre**

**3 = freqüentemente**

**2 = às vezes**

**1 = nunca**

1. ( ) Eu fico exaurido pelas demandas diárias do meu trabalho, da minha faculdade e da minha casa
2. ( ) Meu stress é provocado por forças externas que estão além de meu controle
3. ( ) Estou preso em circunstâncias com as quais simplesmente tenho de conviver
4. ( ) Não importa o quanto eu trabalhe para ficar em dia com minhas tarefas, não consigo cumprir minha programação
5. ( ) Tenho obrigações financeiras que acho que não conseguirei cumprir
6. ( ) Detesto meu trabalho, mas não posso correr o risco de fazer mudança de carreira ( ou se não estiver trabalhando: detesto a faculdade, mas não posso correr o risco de abandonar meus estudos)
7. ( ) Estou insatisfeito com minhas relações pessoais
8. ( ) Sinto-me responsável pela felicidade das pessoas ao meu redor
9. ( ) Fico envergonhado em pedir ajuda
10. ( ) Não sei o que eu quero da vida
11. ( ) Estou desapontado por não ter alcançado aquilo que eu esperava
12. ( ) Não importa quanto sucesso eu obtenha: sinto-me vazio
13. ( ) Se as pessoas ao meu redor fossem mais competentes, eu me sentiria mais feliz
14. ( ) As pessoas me decepcionam
15. ( ) Eu engulo minha raiva em lugar de expressá-la
16. ( ) Eu fico enfurecido e ressentido quando sou magoado
17. ( ) Não consigo aceitar críticas
18. ( ) Tenho medo de perder meu emprego ( ou de não conseguir me formar)
19. ( ) Eu vejo valor em manifestar tristeza ou aflição
20. ( ) Eu não acredito que as coisas darão certo

## PERFIL DA QUALIDADE DE VIDA

	Dimensão	Ideal	Real
A	AMOR		
B	AMIZADE		
C	LAZER		
D	COMUNIDADE		
E	TRABALHO		
F	FAMÍLIA		
G	RELIGIÃO		
H	SAUDE		
		100 %	100 %

**OBS.** : Discriminar nas colunas o percentual considerado IDEAL para você e o que realmente é praticado, de forma que cada coluna feche 100%.