

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE CIENCIAS HUMANAS LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**ESTRESSE E TRABALHO: ESTUDO DA ATIVIDADE DO  
VIGILANTE BANCÁRIO**

**CURITIBA**

**2011**

**ELAINE MAGDA PIRES FONSECA**

**ESTRESSE E TRABALHO: ESTUDO DA ATIVIDADE DO  
VIGILANTE BANCÁRIO**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Especialista em Psicologia do Trabalho da Universidade Federal do Paraná - UFPR.

Orientadora: Prof. Msc. Elaine Cristina Schmitt Ragnini.

**CURITIBA**

**2011**

## DEDICATÓRIA

Dedico este Trabalho Científico ao meu querido esposo Márcio, pelo seu amor incansável e incondicional.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, por mais este Trabalho Científico realizado.

À Universidade Federal do Paraná e a todos os professores, por terem colaborado para que o presente trabalho fosse concluído, em especial à Professora Msc. Elaine Schmitt Ragnini, pelos ensinamentos e orientações ao longo das pesquisas.

## EPÍGRAFE

Confie no Senhor de todo o coração e não se apóie na sua própria inteligência. Lembre-se de Deus em tudo o que fizer, e Ele lhe mostrará o caminho certo.

(Provérbios 3.5,6)

## **RESUMO**

O objetivo desta monografia foi conhecer e elaborar algumas reflexões acerca da relação entre estresse e trabalho na atividade de vigilantes bancários, demonstrando algumas dificuldades enfrentadas no desenvolvimento das atividades destes profissionais, bem como as evidências da presença de fatores estressantes no cotidiano de trabalho e de vida do vigilante. Este estudo caracteriza-se como um estudo de caso, para o qual foram realizadas observações, entrevistas e aplicação de questionários. Deste modo, com o resultado desta pesquisa foi possível mostrar que a bibliografia consultada em paralelo com o questionário aplicado evidencia que o estresse é um fator importante a ser estudado em sua totalidade dentro da atividade laboral do vigilante, pois se faz presente na atividade e afeta direta e indiretamente a vida do trabalhador.

**Palavras – chave: Estresse, Trabalho, Vigilante Bancário**

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to learn and to reflect on the relationship between stress and work in banking activity vigilant, demonstrating some difficulties in developing the activities of these professionals, as well as evidence of the presence of stressors in the daily work and life and vigilant.

This study is characterized as a case study, for which they were based on observations, interviews and questionnaires. Thus, with the result of this research was possible to show that the bibliography in parallel with the questionnaire applied evidence that stress is an important factor to be studied in its entirety within the labor activity of the guard, as is present in the activity and affects directly and indirectly the lives of workers.

**Key-word: Stress, Work, Vigilant Banking**

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 01 – EFEITOS COMPORTAMENTAIS DO EXCESSO DE ESTRESSE.....</b>	<b>25</b>
<b>QUADRO 02 – CARACTERÍSTICAS DA PESSOA ESTRESSADA.....</b>	<b>26</b>



## Termo de Aprovação

Declaramos para fins de depósito legal que **Elaine Magda Pires Fonseca** apresentou a Monografia intitulada “**Estresse e Trabalho: Estudo da Atividade do Vigilante Bancário**” como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Psicologia do Trabalho da Universidade Federal do Paraná. A monografia foi avaliada e considerada **APROVADA** por banca constituída pelos professores do Curso.

Curitiba, 01 de Junho de 2013

Profa. Dra. Iara Picchioni Thielen  
Coordenadora do Curso de Especialização em Psicologia do Trabalho  
FUNPAR CNPJ 78.350.188/0001-95

ESPECIALIZAÇÃO EM PSICOLOGIA DO TRABALHO – UFPR  
Praça Santos Andrade, 50 – 1º andar – sala 114  
E-mail: psicotrabalho@ufpr.br  
Telefone: 3310-2746

Especialização em Psicologia do Trabalho  
Universidade Federal do Paraná  
Departamento de Psicologia – SCHLA – PRPPG

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>12</b>
	2.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA.....	12
	2.1.1 Problema de Pesquisa.....	12
	2.1.2 Objetivos Geral .....	12
	2.1.3 Objetivos Específicos.....	12
	2.2 DELIMITAÇÃO DO CAMPO EMPIRICO .....	13
	2.3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS .....	13
	2.4 MÉTODO DE ANÁLISE DE DADOS .....	13
<b>3</b>	<b>TRABALHO.....</b>	<b>15</b>
	3.1 TRABALHO E SEU SIGNIFICADO NO CONTEXTO HISTÓRICO.....	16
	3.2 TRABALHO NO CONTEXTO ATUAL.....	19
<b>4</b>	<b>ESTRESSE.....</b>	<b>21</b>
	4.1 ESTRESSE ABORDAGEM HISTÓRICA .....	21
	4.2 TIPOS DE ESTRESSE .....	22
	4.3 DINÂMICA DO ESTRESSE .....	22
	4.4 FASES DO ESTRESSE .....	23
	4.5 ESTRESSE E TRABALHO .....	27
	4.6 FATORES ESTRESSANTES NO AMBIENTE OCUPACIONAL.....	29
<b>5</b>	<b>ATIVIDADE DE VIGILÂNCIA BANCÁRIA.....</b>	<b>31</b>
	5.1 A PROFISSÃO VIGILANTE E SUA REGULAMENTAÇÃO .....	31
	5.2 O COTIDIANO DA PROFISSÃO VIGILANTE BANCÁRIO .....	34
<b>6</b>	<b>A TRAJETÓRIA DE VIDA PROFISSIONAL DO VIGILANTE BANCÁRIO .</b>	<b>41</b>
	6.1 DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO VIGILANTE BANCÁRIO .....	42
	6.2 RELAÇÃO TRABALHO E ESTRESSE NA ATIVIDADE VIGILANTE BANCÁRIO .....	48
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>52</b>
	<b>ANEXO 1: ROTEIRO DE ENTREVISTA .....</b>	<b>54</b>
	<b>ANEXO 2: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>61</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo estudo do estresse e sua relação com o trabalho tem sido crescente na literatura científica, particularmente nos últimos anos. Uma razão para o aumento de pesquisas sobre este tema deve-se ao impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos empregados e, conseqüentemente, no funcionamento e na efetividade das organizações.

Mesmo havendo estudos sobre o tema estresse e trabalho, ainda há muito que explorar neste campo a fim de produzir novos conhecimentos, principalmente no que tange à Psicologia do Trabalho.

Observa-se no ambiente de trabalho que as pessoas necessitam buscar qualificação constante e são altamente exigidas por bons desempenhos no trabalho, o que faz com que acabem vivendo sob pressão. Além disso, deve-se considerar que as novas formas das organizações – flexíveis e competitivas - e a alta exigência de produtividade, acabam por exigir formas de gestão que controlam o sujeito pela subjetividade, sendo que o mesmo se vê diante das mais diversas situações, tais como: medo de perder o emprego, fidelidade e amor à organização, necessidade de reconhecimento, etc.

Diante das transformações no trabalho e na vida, as pessoas são submetidas a várias pressões, o que pode acarretar que desenvolvam sintomas de ansiedade, preocupação, inquietação, o que pode supostamente levar ao estresse.

De acordo com Lipp (1996), os mecanismos de ação do estresse no funcionamento humano têm recebido a atenção de pesquisadores em nível internacional. Já foram identificadas consequências negativas no funcionamento físico e mental, na medida em que o estresse pode contribuir para a ontogênese de várias doenças físicas e psiquiátricas. Existem, também, indícios de que um estado prolongado de estresse pode interferir no bem-estar psicológico e na qualidade de vida das pessoas.

É importante ressaltar que as mudanças constantes vivenciadas na sociedade contemporânea e as transformações que o processo de trabalho vem apresentando, podem interferir na saúde do trabalhador, já que o profissional submetido à pressão constante pode desenvolver um quadro de estresse, principalmente quando se percebe “impotente” e “frustrado” por não conseguir manter o desempenho esperado em sua atividade profissional (LIPP, 1996).

É importante estudar o fenômeno estresse considerando a história de vida dos sujeitos, bem como as condições de trabalho a que estão submetidos. O interesse em realizar um estudo sobre as relações entre estresse e trabalho com profissionais vigilantes bancários deu-se após leituras referentes ao tema, nas quais se observou que os fatores chamados de agentes estressores têm grande influência na saúde dos trabalhadores prejudicando-os tanto fisicamente como mentalmente.

A escolha por pesquisar as atividades dos profissionais vigilantes bancários deu-se por meio do fácil acesso à empresa, bem como aos fatores que permeiam a situação de trabalho dos vigilantes, tais como: armamento, atendimento ao público, gestão, etc.

Para a elaboração deste estudo, a monografia se apresenta da seguinte forma: na primeira parte faz-se uma abordagem e explanação referente o significado do trabalho no decorrer da história, seu significado na atualidade bem como seu valor para o sujeito. Na segunda parte realiza-se uma revisão bibliográfica sobre o tema estresse, seu significado histórico, suas influências no ambiente de trabalho bem como na saúde do trabalhador.

Num terceiro momento apresenta-se a análise e a discussão dos dados coletados na pesquisa empírica. Para tanto, empreendeu-se a apreciação dos dados através das técnicas de análise do conteúdo, categorizando as informações coletadas e confrontando-as com os apontamentos teóricos. Ao final, apresentam-se os resultados, análises e conclusões sobre os dados da pesquisa empírica, relacionando-os aos conceitos previamente abordados.

## 2 METODOLOGIA

Para elaboração desta monografia foi realizado um estudo bibliográfico e uma pesquisa de campo. O estudo bibliográfico compreendeu as temáticas de estresse e também estresse relacionado ao trabalho. A pesquisa de campo constituiu-se de um estudo sobre as atividades de vigilantes bancários, realizada por meio de aplicação de questionário em uma organização que presta serviços de vigilância bancária. Foram realizadas observações e entrevistas semi-estruturada, caracterizando a pesquisa como um estudo de caso descritivo-qualitativo. A entrevista semi-estruturada foi elaborada especificamente para esta pesquisa, tendo como objetivo coletar as informações sobre: (a) a trajetória de vida e profissional de vigilantes bancários, (b) sua rotina de trabalho, e (c) a relação do trabalho com o estresse.

### 2.1 ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA

#### 2.1.1 Problema de Pesquisa

Como se dá a relação entre estresse e trabalho na atividade profissional do vigilante bancário?

#### 2.1.2 Objetivo Geral

Compreender como se dá a relação entre estresse e trabalho na atividade profissional do vigilante bancário.

#### 2.1.3 Objetivos Específicos

- conhecer a rotina de vida e de trabalho dos vigilantes bancários;

- identificar fatores estressores presentes na atividade dos vigilantes bancários;
- conhecer a trajetória de vida e profissional dos vigilantes bancários;
- relacionar trajetória de vida e profissional com o estresse.

## 2.2 DELIMITAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO

Delimitou-se como universo a ser estudado, profissionais que atuam na função de vigilante bancário em uma organização de médio porte, que moram e trabalham no Paraná. A pesquisa empírica foi desenvolvida no mês de outubro de 2011.

## 2.3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas semi-estruturadas aplicadas aos vigilantes bancários que são funcionários de uma empresa de vigilância que terceiriza seus serviços para bancos. Esta empresa terceirizada está localizada em Curitiba – PR e presta serviços para agências bancárias lotadas em Curitiba e região metropolitana. Tais entrevistas foram realizadas mediante consentimento dos sujeitos da pesquisa e dos responsáveis legais da empresa, sendo transcritas e devidamente documentadas. Para garantir os procedimentos éticos desta pesquisa, foi elaborado um termo de consentimento para vigilantes (Anexos 2). A identidade da organização e dos sujeitos envolvidos na pesquisa foi mantida em sigilo, em função de um pedido da empresa.

## 2.4 MÉTODO DE ANÁLISE DE DADOS

Como método de análise, optou-se pela análise de conteúdo. O método constitui-se de “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo

das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (BARDIN, 1994, p. 42).

### 3 TRABALHO

Na Antigüidade, o trabalho era entendido como a atividade dos que haviam perdido a liberdade e o seu significado confundia-se com o de sofrimento ou infortúnio. O homem, no exercício do trabalho, sofre ao vacilar sob um fardo. O fardo pode ser invisível, pois, na verdade, é o fardo social da falta de independência e de liberdade (KURZ: 1997, p.3).

Segundo Chauí (1999, p.14), o significado de sofrimento e de punição perpassou pela história da civilização, diretamente se relacionando ao sentido do termo que deu origem à palavra trabalho. Essa vem do latim vulgar *tripalium*, embora seja, às vezes, associada a *trabaculum*. *Tripalum* era um instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro, no qual os antigos agricultores batiam os cereais para processá-los. Associa-se a palavra trabalho ao verbo *tripaliare*, igualmente do latim vulgar, que significava "torturar sobre o *trepalium*", mencionado como uma armação de três troncos, ou seja, suplício que substituiu o da cruz, instrumento de tortura no mundo cristão. Por muito tempo, a palavra trabalho significou experiência dolorosa, padecimento, cativo, castigo. (BUENO: 1988, p.25).

Zanelli e Silva (1996, p.17) definem trabalho “como todo esforço humano que intervém em seu ambiente com certa finalidade, incluindo atividades realizadas como lazer”. Por outro lado, o trabalho também assume o papel de dignificação do homem, já que lhe confere um *status* perante a sociedade, podendo assumir também um sentido ético e ideológico, como um meio para suprir necessidades individuais e coletivas, direcionado para um fim ideal (Santos 1990).

Observa-se várias definições para a palavra trabalho e, mesmo algumas sendo dissonantes, não se deve deixar de destacar sua importância para a compreensão da relação do homem com o seu trabalho e a produção de sua humanidade.

Para compreender o significado do trabalho e sua evolução, entende-se necessária uma abordagem histórica e social do mesmo.

### 3.1 TRABALHO E SEU SIGNIFICADO NO CONTEXTO HISTÓRICO

A história mostra que o trabalho é visto de formas diferentes e valorizado de acordo com a relação que cada sociedade estabelece com esta atividade.

Na Idade Antiga o trabalho era visto de forma depreciativa. Na Grécia, seus cidadãos “só sentiam desprezo pelo trabalho: apenas aos escravos era permitido trabalhar; o homem livre conhecia apenas os exercícios corporais e os jogos da inteligência” (LAFARGUE, 1999, p.65).

Na Idade Média a sociedade feudal era composta de três classes: sacerdotes, guerreiros e trabalhadores (camponeses e servos), para as quais a Igreja exercia o papel de prestar ajuda espiritual, por meio dos sacerdotes. Simultaneamente, adquiriu grande poder e riqueza com terras. O único sentido de riqueza que prevalecia naquela época era a posse da terra, já que ela proporcionava as mercadorias de que se necessitava e constituía a chave da fortuna. (HUBERMANN, 1981)

Os guerreiros eram militares, representados pela nobreza, que se ocupava da proteção militar em caso de guerra. Os trabalhadores, por sua vez, produziam para ambas as outras classes, cultivando as terras que arrendavam e, também, a propriedade do senhor feudal, em troca de proteção espiritual e militar. (HUBERMANN, 1981)

Conforme indica Laner (2005), a partir do Século VI, com o surgimento de ordens monásticas, começa-se a valorizar o trabalho e o mesmo passa a ser considerado como forma de expiar os pecados e ser salvo. “Sendo representado na Bíblia e em uma primeira fase do período medieval como penitência, passava a ser visto como um modo de reabilitação. Transformava-se em um instrumento de salvação” (LANER, 2005, p.22). A partir do Século XII, constituiu-se um modelo de tolerância ao trabalho comercial, no qual o trabalho começa a ser reconhecido como útil à realização do bem comum, e o esforço empregado no mesmo é visto como mérito, característica vista até os dias atuais. O significado concedido ao trabalho ganha crédito, sendo

compreendido pelos cristãos como forma de expiação de seus pecados e de união com Deus. “Os cristãos, desejosos de purificação, progressivamente passaram a considerar o trabalho como forma de aproximação a Deus” (LANER, 2005, p.22).

No final da Idade Média, houve uma intensificação do comércio, e paralelamente a isso, uma crise no campo, fato que leva muitos trabalhadores rurais a buscarem trabalho nas cidades. “Com o revigoração das cidades entre os séculos XII-XIV, passa a ser possível constatar um aumento considerável no trabalho urbano, realizado, principalmente por artesãos e comerciantes” (LANER, 2005, p.49).

No século XVIII, com a ascensão da burguesia, o desenvolvimento das fontes produtivas, a transformação da natureza e a evolução da técnica e da ciência, enfatizou-se a condenação do ócio, sacralizando-se o trabalho e a produtividade. (KURZ: 1997, p.3).

Faria (2009, p.45) aponta que o Século XV é marcado pela exploração de novas terras pelos europeus, as quais vão sendo incorporadas ao circuito da economia europeia como novas produtoras de matéria prima. Há uma expansão da economia europeia pelo desenvolvimento de novos mercados, o que demanda um incremento da produtividade. “De simples produção voltada para as necessidades de um mercado interno restrito passa-se à produção de excedentes para atender novos mercados incorporados”.

Assim, o início da Idade Moderna é marcado pela necessidade do aumento da produção e, para tanto se desenvolve uma nova organização da produção, na qual “desaparece o trabalhador artesanal e generaliza-se também o regime de trabalho assalariado” (Faria, 2009, p.45). O trabalho artesanal dá lugar ao trabalho manufatureiro, que se diferencia pela divisão da atividade produtiva, ou seja, não é mais o mesmo trabalhador que produz a mercadoria do princípio ao fim como no trabalho artesanal, agora ele é responsável apenas por uma parte do processo, trabalhando de forma assalariada.

Ao mesmo tempo em que a Revolução Industrial dissemina a idéia de que o trabalho pode gerar riqueza e felicidade, sabe-se que ela também traz

consigo vários problemas que distanciam o trabalho da obtenção de riquezas e felicidades. Como indica Dejours (1992), no início do Século XIX há um êxodo rural em direção às cidades, o que estabelece um excedente de mão de obra. Este fato permite aos detentores do capital explorar a classe trabalhadora, já que “os salários são muito baixos, e, com frequência, insuficientes para assegurar o estritamente necessário.”

Santos (1990, p.18) afirma que “na medida em que o trabalhador perdeu o controle de sua vida profissional, ele foi reduzido à condição de objeto”, que é a característica principal da alienação, onde o “produtor é despossuído de seu produto. O objetivo e a natureza do trabalho se tornam indiferentes”.

Segundo Dejours (1992), referindo-se à realidade francesa, a passagem do Século XIX para o Século XX é marcado por estas lutas dos trabalhadores por seus direitos e pelas várias conquistas advindas das mesmas, sendo que a principal foi “o direito de viver”. De acordo com esse autor, após tal conquista, desencadeou-se no início do Século XX a luta dos operários pela saúde física, luta que se estendeu até o final da década de 1960, tendo como resultado melhorias nas condições de trabalho e na saúde do trabalhador. Este autor aponta que, a partir do final da década de 1960 o foco da luta dos trabalhadores passou a ser pelo combate ao sofrimento psicológico - luta esta que permanece até os dias atuais.

Dados os fatos, pode-se observar que há uma característica comum, relativamente ao trabalho, que atravessa todos os tipos de sociedades: a subordinação de quem vive do trabalho prestado a outrem, quer seja rei, imperador, senhor feudal, capitalista, etc. Pode-se considerar que o modo antigo de produção baseia-se no trabalho do escravo; o feudal, no trabalho dos servos; e o capitalista, no trabalho do empregado assalariado. Observa-se que o trabalhador passa a ver o trabalho como fonte de realização e de sua sobrevivência na sociedade, passando ser parte do todo.

Vê-se que o trabalho influencia, ao longo do tempo, as aspirações e o estilo de vida. Coloca-se entre as atividades mais relevantes e, de alguma maneira, firma-se como principal fonte de significados na constituição da vida

daqueles que o exercem em atividades formais ou informais. (Zanelli 2010, p.24)

### 3.2 TRABALHO NO CONTEXTO ATUAL

Zanelli e Silva (1996, p.19) afirmam que “as sociedades se organizam em função do trabalho”. Porém é necessário enfatizar a questão de como o sujeito observa o trabalho, vê-se que o trabalho pode significar a fonte de realização pessoal e da felicidade ou fonte de alienação e sofrimento. “O trabalho pode representar, por um lado, uma realização em si mesmo, a fonte de criatividade; porém, ele pode ser sinônimo de limitação, fadiga, alienação da pessoa”. (SANTOS, 1990, p.17),

O que diferencia a forma como o sujeito significa o trabalho é, segundo Santos (1990, p.69), o papel profissional que o mesmo exerce. “Enquanto para uns o papel profissional é lugar de prestígio, criatividade ou fonte de poder, para outros ele pode representar o lugar do fracasso, da impotência, da auto-desvalorização, em suma, da alienação”. Observa-se assim que o significado do trabalho para o sujeito está condicionado ao valor social atribuído ao seu papel profissional e às condições econômicas que o mesmo lhe proporciona.

A sociedade pós-industrial, em suas demandas por constantes adaptações sociais, exige reações do indivíduo capazes de prejudicar a sua racionalidade e são igualmente capazes de minar a saúde daqueles que têm dificuldades de enfrentar pressões. Surgem novos padrões de comportamento, produzindo efeitos na estrutura e funcionamento das organizações de trabalho. Como decorrência dessas transformações, as pessoas são afetadas, sendo exigidas readaptações físicas e psicológicas delas, com um custo de energia vital e com implicações para a saúde (Zanelli, 1998)

Segundo Lipp (1996), O modo de vida moderno adotado nos dias atuais interferiu principalmente nas relações de trabalho, já que a pessoa, muitas vezes, é vítima do ritmo intenso de viver e das múltiplas solicitações que lhes são feitas, apresentando sintomas tanto somáticos quanto psicológicos

decorrentes da relação com o trabalho. Essa forma de considerar a relação de vida com o trabalho e compreender suas consequências para a saúde de quem trabalha, recebeu a denominação de “epidemia dos anos oitenta” pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

#### **4 ESTRESSE**

#### 4.1 ESTRESSE ABORDAGEM HISTÓRICA

O termo estresse vem da física, e neste campo do conhecimento tem o sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço (FRANÇA e RODRIGUES, 1996, p. 17).

O estresse é a resposta do organismo a acontecimentos que provocam desequilíbrios no bem-estar. É provocado por qualquer acontecimento, positivo ou negativo, que nos obriga a mudar de comportamento. O agente responsável pode ser físico ou psicológico e ambiental, ou seja, uma força imposta ao organismo e a resposta do organismo a essa força. (SELYE, 1995). O conceito foi usado na área de saúde, pela primeira vez em 1926, por Selye, que notou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas, e reclamavam de alguns sintomas em comum. Foi introduzido na biologia também por Selye, em 1956 e 1959.

Segundo Lipp (1996, p.47), o estresse é um conjunto de fenômenos psicossomáticos que preparam o corpo para resistir, fugir ou lutar. O nível apropriado de estresse para cada pessoa é diferente. Seres humanos diferentes podem apresentar reações diversas a agentes estressores semelhantes. Por isso, é comum verificar a incapacidade de determinadas pessoas em lidar com pequenas oscilações e mudanças em suas vidas. Ao passo que, também, é possível encontrar pessoas que parecem apresentar um bom ajuste a situações de pressão, complexidade e desafios (SELYE, 1981).

Somente em 1992 o estresse foi catalogado como mal do século, sendo enquadrado pela OMS (Organização Mundial de Saúde), como doença associada a resultados desastrosos, com várias alterações orgânicas, debilitando o binômio mente corpo, sendo um dos principais motivos de consulta médica e queda de produtividade no trabalho (ALBERT & URURAHY, 1997).

#### 4.2 TIPOS DE ESTRESSE

Selye (1976) diferencia dois tipos de estresse: o eustresse (*eustress*) ou agaste, que indica a situação em que o indivíduo possui meios (físicos, psíquicos) de lidar com a situação, e o distresse (*distress*) ou esgotamento, que indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentá-la. Apesar de ainda ser usado em inglês, o termo "distresse" caiu quase em desuso, sendo substituído pelo próprio termo estresse, que passou a ter o sentido (atual) negativo de desgaste físico e emocional.

Caracteriza-se como *eustress* a fase positiva, onde se destacam comportamentos importantes como: vitalidade, entusiasmo, otimismo, vigor físico, lucidez mental, alta produtividade e criatividade.

Já o *distress* é a fase negativa, que apresenta fatores comportamentais contrários a fase positiva, tais como: fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, doenças, acidentes, dificuldade de comunicação, baixa produtividade e criatividade.

#### 4.3 DINAMICA DO ESTRESSE

É interessante destacar a dinâmica do estresse no organismo a fim de entendê-lo um pouco mais: numa situação de estresse o cérebro imediatamente ordena um despejo, acima do considerado normal, do hormônio adrenalina, de forma que o ritmo cardíaco se acelera, os músculos tencionam, a pressão arterial sobe, as pupilas se dilatam e a própria química cerebral se altera. Muda a concentração de três substâncias excitatórias do sistema nervoso: a serotonina, a dopamina e a noradrenalina. A atenção e a concentração aumentam sob o estresse. As ações são mais rápidas e assertivas (SILVA, 2005).

Em uma visão biopsicossocial, França e Rodrigues (1996) afirmam que o estresse constitui-se de uma relação particular entre a pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que são avaliadas como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem estar.

Estresse não é doença em seu conceito clássico, porque não mostra sinais nem sintomas, e o próprio indivíduo, na maioria das vezes, não sabe que sua saúde está abalada (Santos 1995). Trata-se, como afirma LIPP (1998, p.10-20), de um desgaste geral do organismo [...], sendo causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se vê forçada a enfrentar uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz.

#### 4.4 FASES DO ESTRESSE

O estresse pode ser entendido como o resultado de uma adaptação do corpo e mente diante uma mudança (SILVA, 2005). Ocorre pela necessidade de adaptação do organismo frente às pressões do meio com as quais este se depara. Essa adaptação ocorre em três fases: a reação de alarme diante de um agente agressor, a resistência e a exaustão. Sendo que as duas primeiras fases seriam comuns a todos os seres humanos. Ninguém pode viver sem nenhum tipo ou grau de estresse, é um fato natural e inevitável a vida do ser humano.

Segundo o autor Silva (2005, p. 17), "diante de um quadro de estresse há um padrão de comportamento conhecido como "síndrome de adaptação geral", ou SAG, que consiste em três fases:

- **Fase de alerta:**

Esta é a fase inicial quando há exposição ao agente estressor, há o sentimento de mobilização assim os músculos se contraem, a pressão arterial sobe, o coração e os pulmões aumentam o ritmo de funcionamento, a respiração fica mais acelerada, e apresentam alguns sintomas como: palidez, taquicardia, tensão, suor nas mãos, nos pés, nó no estomago. Nessa fase o estresse tem uma manifestação positiva no organismo, pois o mesmo se acha ativado, em função da adrenalina, dando energia e vitalidade para enfrentar situações novas, desafiadores e despertadoras de grandes emoções.

- **Fase da resistência:**

A exposição ao agente estressor continua, nessa fase procura-se adaptar ao estresse. O indivíduo pode se controlar ou continuar estressado. Há uma liberação exagerada de adrenalina na corrente sanguínea para que o organismo busque um nível adequado. Normalmente nessa fase o corpo responde com mudanças de comportamento, insônia e descontentamento. Aparecem sintomas como: alergias, hipertensão, agressividade, depressão. Ainda nessa fase, o organismo pode ter uma manifestação positiva, desde que o indivíduo saiba como desencadear a energia que se encontra em seu organismo. Em muitas situações, algum órgão específico pode pegar pra si essa carga emocional, ficando sobrecarregado, gerando patologias. Geralmente os órgãos que mais são afetados são o estômago, a pele e o coração.

- **Fase de exaustão:**

Nessa fase persiste a situação de estresse, mantém o estado de adaptação. Aqui aparecem sintomas de doenças que podem nos levar a morte, como: úlceras, câncer, infartos. Também podem gerar problemas emocionais, herpes, aftas, gripes e resfriados, falta de concentração, falta ou excesso de apetite, tensão muscular, irritação, hipertensão, gastrites, diabetes, alterações no sono, dentre outras manifestações. Portanto, essa fase requer cuidados especiais por parte do indivíduo, pois se consome mais energia que o organismo produz. As manifestações anteriores às outras fases, nessa se tornam doenças, e graves.

Lipp (2001) avançou em relação ao modelo originalmente proposto, ao descobrir uma quarta fase, entre a resistência e a exaustão, que passa a chamar:

- **Fase da quase-exaustão**

Nesse modelo, que é quadrifásico, o processo tem início com a fase de alerta ou alarme - quando o organismo enfrenta estressores e fica sujeito à uma quebra de homeostase, ou seja, regula o seu ambiente interno para manter uma condição estável, equilíbrio, revelada por alterações em seu sistema neuropsicofisiológico (Lipp e Malagrés, 2001)

Na visão de Carvalho e Serafim (1995), o estresse caracteriza-se pelas seguintes fases:

1ª fase - o indivíduo não entende o está se passando dentro dele, e pode se mostrar mal-humorado, agressivo e inquieto. Quando o indivíduo percebe as reações que seu organismo está tendo é a hora de agir, lutando contra o perigo.

2ª fase - a tendência do organismo é adaptar-se e permitir que o estado de desequilíbrio permaneça, levando a um quadro permanente de tensão. Vale ressaltar que a visão de Carvalho e Serafim (1995) se contrapõe a dos outros autores citados, uma vez que eles apontam este momento como de alerta, no qual a pessoa ainda tem a oportunidade de voltar ao seu estado normal.

3ª fase - se o organismo for submetido a um estado de tensão permanente e se surgirem novos fatores estressantes, ele terá uma queda de suas defesas naturais, ficando vulnerável ao surgimento de várias doenças.

Além das fases mencionadas onde se pode ver claramente como o estresse se manifesta no indivíduo, também destacamos os efeitos comportamentais do excesso de estresse, conforme aponta Fontana (1991).

#### QUADRO 01: EFEITOS COMPORTAMENTAIS DO EXCESSO DE ESTRESSE

<b>Efeitos</b>	<b>Descrição</b>
Diminuem os interesses e o entusiasmo	Não tem mais vontade de fazer nada, geralmente ficam depressivos.
Cresce o uso de drogas	Tornam-se dependentes químicos, como um modo de se refugiarem dos problemas.
Rompem-se os padrões de sono	São comuns as insônias, por não conseguirem se desligar dos problemas.
Aumenta o cinismo	Pessoas sem pudor, indiferentes ao sofrimento alheio,
Ignoram-se novas informações	Ignoram o que as outras pessoas têm a lhe dizer.
Responsabilidade transferida para os outros	Nunca se culpam pelos seus atos, sempre colocam a culpa em outras pessoas.

Resolução de problemas superficialmente	Não procuram ir a fundo para resolver os seus problemas, não os encarando
Decréscimo da concentração e atenção	Não conseguem se concentrar facilmente, e quaisquer coisas os tiram à atenção
Aumentam os índices de erros	Por não conseguir se concentrar comete erros com mais freqüência na realização de algumas atividades
Aumentam as ilusões e distúrbios de pensamento	A mente torna-se perturbada, alguns acabam até vendo coisas onde não tem

Fonte: Fontana (1991).

Destacam-se também no contexto as características da pessoa estressada, segundo (Fontana, 1991).

#### QUADRO 02: CARACTERÍSTICAS DA PESSOA ESTRESSADA

<b>Característica</b>	<b>Descrição</b>
Falar agressivo	São pessoas que falam alto e muitas vezes com estupidez e grosseria.
Apressado	São pessoas que tem pressa para fazer tudo, comem correndo, falam rápido, sempre estão atrasados para algo.
Entediado	São pessoas chateadas, sentem um desgosto profundo, que faz que se olhe com repugnância as pessoas, as coisas ou os fatos.
Polifásico	Passa por muitas fases, para cada situação se mostra uma pessoa com personalidades diferentes.
Egoísta	Trata apenas de coisas que são de seu interesse.

Não observador	Não presta atenção nas coisas, não costuma observar o que esta ao seu redor.
Sente-se desafiado	Acha problemas em tudo o que vai fazer e nas pessoas, ou seja, tudo que esta ao seu redor lhe oferece risco.

Fonte: (Fontana, 1991).

#### 4.5 ESTRESSE E TRABALHO

Lipp (1996) classifica os agentes estressores em: biogênicos ou automaticamente estressantes (frio, fome, dor); psicossociais, que adquirem a capacidade de estressar uma pessoa em decorrência de sua história de vida; externos, que resultam de eventos ou condições externas que afetam o organismo e independem, muitas vezes, do mundo interno da pessoa; internos, que são determinados completamente pelo próprio indivíduo.

As condições de trabalho são geradoras de fatores estressantes, quando há deterioração das relações entre funcionários, com ambiente hostil entre as pessoas, perda de tempo com discussões inúteis, trabalho isolado entre os membros, com pouca cooperação, presença de uma inadequada abordagem política, com competição não saudável entre as pessoas. Levando-se também em consideração a dificuldade individual de se adaptar a um meio dinâmico, envolvendo os seus interesses pessoais, juntamente com seu contexto psicossocial (FRANÇA & RODRIGUES, 1999).

Observa-se que a necessidade de adaptação às novas tecnologias e aos novos conceitos de trabalho com a definição de objetivos específicos, a flexibilidade funcional, a disseminação de vínculos precários (como, por exemplo, o contrato por tempo determinado) e a falta de condições de trabalho provocam desigualdades, insatisfação e instabilidade entre os trabalhadores e propiciam o aparecimento dos sintomas do estresse (AFONSO, 2006).

O que pode tornar o ser humano vulnerável em relação aos agentes estressores, onde muitas vezes está exposto a condições de trabalho

precárias, a uma segurança muitas vezes caótica, a relações familiares conturbadas e em volta incertezas de toda natureza, com esta realidade a resposta natural é com seu organismo, sendo tática de defesa e instinto de preservação de sua própria vida.

Pode-se apontar as conseqüências do estresse, que segundo Gamerman (1992), abrangem tanto o nível pessoal, quanto o nível organizacional.

Nas pessoas, as conseqüências são:

- Afastamento do trabalho;
- Intervenção hospitalar;
- Desequilíbrio familiar;
- Perda do emprego;
- Constrangimento social.

Nas organizações as conseqüências são as seguintes:

- Perda de oportunidades;
- Queda de produtividade;
- Absenteísmo;
- Prejuízos financeiros.

Observam-se fatores que conduzem ao estresse ocupacional, segundo Chiavenato (1999, p.377): “O autoritarismo do chefe, a desconfiança, as pressões e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a monotonia e a rotina de certas tarefas, a falta de perspectiva e de progresso profissional e a insatisfação pessoal como um todo são os principais provocadores de estresse no trabalho.” Ele afirma que no ambiente de trabalho também encontramos fatores estressantes, como a programação do trabalho, maior ou menor tranqüilidade no trabalho, segurança no trabalho, fluxo de trabalho e o número e a natureza dos clientes internos ou externos a serem atendidos. O mesmo autor ainda ressalta que os ambientes de trabalho que apresentam barulho de máquinas funcionando, telefones tocando e pessoas conversando também trazem desconfortos como irritação e perda de concentração que podem conduzir ao estresse.

É importante mencionar que o estresse no trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz (AFONSO, 2006).

A incidência do estresse não é limitada pela idade, raça, sexo e situação socioeconômica. Todavia, são menos vulneráveis as pessoas que se abrem a mudanças, as mais tolerantes e aquelas que estão sempre muito envolvidas com o que fazem, de acordo com LIPP (1998).

#### 4.6 FATORES ESTRESSANTES NO AMBIENTE OCUPACIONAL

De acordo com Stoner e Freeman (1999), o estresse pode ser proveniente de mudanças violentas na organização, quando ultrapassam nossa capacidade de adaptação.

Para Carvalho e Serafim (1995, p. 133), os principais fatores que podem levar ao estresse ocupacional são:

- Aumento do volume de trabalho;
- Conflitos diários no trabalho;
- Pressões no trabalho;
- Incompreensão da chefia;
- Ambiente desfavorável ao indivíduo;
- Função não adequada ao indivíduo.

Fontana (1994, p. 47), afirma que as causas gerais do estresse no trabalho são:

- Apoio insuficiente;
- Longas jornadas de trabalho;
- Baixa perspectiva de promoção;
- Rituais e procedimentos desnecessários;
- Incerteza e insegurança.

Aponta-se também os sintomas relacionados ao estresse ocupacional, que segundo Robbins e Coulter (1998), podem ser divididos em três categorias:

fisiológicas, psicológicas e comportamentais. Para eles, os sintomas fisiológicos estão relacionados com mudanças no metabolismo, aumento nos batimentos cardíacos e frequência respiratória, elevação da pressão sanguínea. Já os sintomas psicológicos que podem ser encontrados é a insatisfação no trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio e protelação.

Em relação aos sintomas comportamentais observam-se mudanças na produtividade, absenteísmo, aumento do *turnover* (faltas, atrasos, etc.) aumento do tabagismo e do consumo de álcool e fala rápida.

## **5 ATIVIDADE DE VIGILÂNCIA BANCÁRIA**

### **5.1 A PROFISSÃO VIGILANTE E SUA REGULAMENTAÇÃO**

Desde os primórdios, o homem teve necessidade de proteger seus bens, a família, a liberdade e seu próprio território. A história da humanidade relata que desde o início da civilização, eram designados homens para a proteção dos

membros de determinados grupos de pessoas, aldeias, cidades e ou castelos, denominados na antiguidade de “sentinelas”. No século XVI, os senhores feudais pagavam a grupos de homens armados, adestrados na luta corporal e no manejo de armas brancas para protegê-los contra as constantes ameaças de saques ao seu patrimônio. Surgiram assim os primeiros ‘vigilantes’.

No Brasil, os Decretos-Lei nº 1034, de 9 de novembro de 1969, e nº 1103, de 3 de março de 1970, regulamentaram a segurança bancária, considerada até então uma atividade paramilitar. Estes decretos determinaram que bancos e operadoras de crédito fossem protegidos por segurança orgânica ou por empresas contratadas, tudo com o objetivo de inibir os assaltos a estabelecimentos bancários por grupos políticos de esquerda que buscavam recursos para a causa revolucionária de oposição aos chamados governos militares (1964-1985).

Em 1983, foi promulgado pelo Governo Federal, a Lei nº 7.102, que regulamentou a atividade de segurança privada no país, extinguindo a responsabilidade de fiscalização do setor pelas Secretarias Estaduais de Segurança Pública, passando esta atribuição ao Ministério da Justiça, através do Departamento de Polícia Federal, mais especificamente à Delegacia de Controle de Segurança Privada.

“A promulgação da Lei 7.102/83 serviu para regulamentar o setor de Segurança Privada no país, demonstrando a importância deste setor, para economia e para a sociedade brasileira, pois a Lei criou regras específicas regulamentando também o exercício da profissão de Vigilante, deixando claro quais são as funções a serem exercidas por este profissional.

Art. 10º (Lei 7.102/83) - São considerados como segurança privada as atividades desenvolvidas em prestação de serviços com a finalidade de:

I - Proceder à vigilância patrimonial das instituições financeiras e de outros estabelecimentos, públicos ou privados, bem como a segurança de pessoas físicas;

II - Realizar o transporte de valores ou garantir o transporte de qualquer outro tipo de carga.

§ 1º - Os serviços de vigilância e de transporte de valores poderão ser executados por uma mesma empresa.

§ 2º - As empresas especializadas em prestação de serviços de segurança, vigilância e transporte de valores, constituídas sob a forma de empresas privadas, além de hipóteses previstas nos incisos do caput deste artigo, poderão se prestar ao exercício das atividades de segurança privada a pessoas; estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residenciais; a entidades sem fins lucrativos; e órgãos e empresas públicas.

§ 3º - Serão regidas por esta Lei, pelos regulamentos dela decorrentes e pelas disposições da legislação civil, comercial, trabalhista, previdenciária e penal, as empresas definidas no parágrafo anterior.

§ 4º - As empresas que tenham objeto econômico diversos da vigilância ostensiva e do transporte de valores, que utilizem pessoal de quadro funcional próprio, para execução dessas atividades, ficam obrigadas ao cumprimento do disposto nesta Lei e demais legislações pertinentes.

§ 5º - (VETADO)

§ 6º - (VETADO)

Art. 16º. - Para o exercício da profissão, o vigilante preencherá os seguintes requisitos:

I - ser brasileiro;

II - ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos;

III - ter instrução correspondente à 4ª série do 1º Grau;

IV- ter sido aprovado, em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos desta Lei.

V - ter sido aprovado em exame de saúde física, mental e psicotécnico;

VI - não ter antecedentes criminais registrados; e

VII - estar quite com as obrigações eleitorais e militares.

Parágrafo único - O requisito previsto no inciso III deste artigo não se aplica aos vigilantes admitidos até a publicação da presente Lei.

Desde sua criação, a lei 7102/83, vem sofrendo alterações, feitas através da edição de legislação complementar ou portarias do Ministério da Justiça,

visando adequá-la aos constantes avanços do setor, como é o exemplo da Portaria 387/2006.

Apesar da clareza da Lei no que diz respeito ao trabalho a ser executado pelo Vigilante, existem empresas e tomadores de serviço que preferem andar a margem dela, contratando pessoas despreparadas para a função, expondo-as a riscos, por não exigirem a qualificação profissional adequada para o exercício da função, sem contar aqueles que não conseguem admitir o óbvio, ou seja toda atividade relacionada à prestação de serviço de vigilância e segurança seja para pessoas, estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residenciais; a entidades sem fins lucrativos; e órgãos e empresas públicas, está sob jurisprudência desta Lei, portanto, a pessoa que estiver enquadrada nas atividades acima relacionadas tem que estar apta para desempenhar a função de vigilante. Para aqueles que ainda insistirem, segue abaixo mais alguns esclarecimentos e orientações jurídicas para que ninguém ‘compre gato por lebre’.

#### Código Civil

Art. 186. Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestante os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:

III - O empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

Portanto, cabe um alerta aos Tomadores de Serviço, que contratam serviços de empresas irregulares ou ‘picaretas’, numa tentativa de baratear os custos com mão de obra. Diante da clareza da lei, será que vale a pena explorar os serviços de um funcionário, sabendo que mais tarde terá de corrigir

e ressarcir na justiça os danos causados, ou ainda pior ter de pagar salário, verbas rescisórias e indenizações, caso a empresa contratada não pague?

Veja o que diz a Lei: Enunciado 331 (TST) Tribunal Superior do Trabalho 'A Contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei n. 6.019/74)'.

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica na responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que este tenha participado da relação processual e conste também do título executivo judicial. ”

FONTE: <http://www.vigilantescuritiba.org.br/profissao.php>

## 5. 2 O COTIDIANO DA PROFISSÃO VIGILANTE BANCÁRIO

O trabalho de vigilância no setor bancário é influenciado, direta e indiretamente, por diversas variáveis comuns ao segmento e, também, por outras específicas da agência onde os serviços são prestados. Conforme abordado por Vieira, Lima & Lima (2010) observa-se que as variações afetam fisicamente e psicologicamente os profissionais, com base neste estudo é possível verificar alguns fatores que afetam negativamente o cotidiano dos vigilantes:

- **Exposição à violência**

Tendo em vista o trabalho em agências bancária, a exposição a violência é considerada um fator potencial e que pode ser prejudicial a saúde dos trabalhadores, e que poderia justificar a reivindicação na atividade de adicional de periculosidade;

- **Terceirização**

Apesar de ser explícito à proibição da subordinação hierárquica direta e à personalidade, constatam-se na área da segurança privada práticas que ferem

esses princípios. É possível afirmar que as empresas contratantes dos serviços de vigilância exercem uma grande influência sobre as empresas de vigilância e sobre os próprios vigilantes, interferindo na própria gestão dos serviços de segurança privada, atribuindo aos vigilantes tarefas extras, desviando-os de suas funções e/ou lhes impondo normas de trabalho que, muitas vezes, contradizem as normas da empresa de segurança privada.

É possível afirmar que os vigilantes recebem várias vezes ordens contraditórias entre as da empresa prestadora e da empresa contratante, assim os vigilantes se sentem “perdidos” sem saberem a ordem que devem obedecer.

- Uma evidência de que a autonomia das empresas de segurança privada é apenas formal é o fato de várias contratantes se encarregarem da gestão da segurança em seus estabelecimentos, inclusive fixando procedimentos e normatizando o serviço prestado pelos vigilantes terceirizados. Além disso, o fato de as contratantes, não raro, “escolherem” aqueles que irão prestar os serviços, evidencia uma pré-seleção que contradiz o princípio da impessoalidade. (VIEIRA, LIMA & LIMA 2010).**Critérios de Avaliação do desempenho**

Muitas vezes os critérios de avaliação de desempenho são vagos por parte da empresa prestadora, dando assim margem para que a empresa contratante solicite aos vigilantes que cumpram tarefas que não são inerentes a função.

- **Rotatividade nos postos de trabalho**

Devido diversos fatores como: faltas, transferências, demissões, substituições e afastamentos pode-se afirmar que a rotatividade é um fator importante a ser considerado na relação de problemas vividos pelos vigilantes em seus postos de trabalho, pela fragilidade de formação de vínculos profissionais e sociais, tornando assim os vigilantes vulneráveis as exigências

apresentadas pela empresa contratante onde precisam atendê-las a fim de manter seus empregos. (VIEIRA, LIMA & LIMA 2010).

- **Atendimento ao público externo**

No que diz respeito ao atendimento a terceiros o vigilante se vê pressionado entre duas clientelas e constrangido por muitas vezes em situações de conflito em seu direito de defesa e manifestação de seu ponto de vista. O vigilante tem que manter uma postura de autoridade e controle da situação e ser ao mesmo tempo cordial e compreensivo, mas nem sempre estas atitudes são compatíveis gerando dificuldades e conflitos interpessoais, e muitas vezes os vigilantes respondem a questões inerentes a senha, caixa eletrônico estas que devem ser direcionadas aos funcionários do banco. (VIEIRA, LIMA & LIMA 2010).

- **Relacionamento interpessoal**

É visível a diferença entre vigilantes e contratados no que diz respeito a direitos e deveres dentro da organização neste caso a empresa contratante onde os vigilantes julgam-se mais pressionados e controlados, além de não terem as mesmas condições de trabalho oferecidas ao “pessoal de casa”. Diferenças essas que geram um sentimento de discriminação, que os obrigam a se submeterem às condições impostas, mesmo quando consideradas injustas, para preservarem seus empregos.-.

O relacionamento com os funcionários do banco ou mesmo com colegas é considerado tenso, sendo caracterizado por discriminação e desconfiança. Há relatos em dificuldade de cumprir normas de segurança devido aos inúmeros “chefes” informais que dão ordens às vezes conflitantes com as normas de segurança do próprio banco.

Ainda vale mencionar que os próprios funcionários do banco tentam burlar algumas normas, como a exigência de se identificarem na entrada, de passarem pela revista dos seus pertences ou de passarem pela porta giratória, sendo comum, nessas ocasiões, darem à vigilância um tratamento irônico, desvalorizando seu trabalho. Um ponto para mencionar também é questão de

problemas no relacionamento no que diz respeito a própria empresa de segurança onde os representantes só aparecem no banco para puni-los.

- **Problemas nas relações sindicais**

Existe um enorme grau de insatisfação em relação às entidades representativas da classe, que são julgadas como incapazes de defender de forma satisfatória os direitos da classe pesando dois fatores relevantes aos vigilantes: a constante falência das empresas prestadoras de serviço e o desrespeito aos direitos dos trabalhadores.

- **Desrespeito aos direitos trabalhistas**

No que diz respeito a práticas de gestão o desrespeito aos direitos trabalhistas geram sentimentos de insegurança, tensão e indignação nos vigilantes, onde há o descumprimento dos compromissos firmados entre trabalhadores e empresa, estes que acabam sendo denunciados pelos próprios vigilantes.

- Problemas em relação a falência da empresas também afetam onde há inadimplência por parte da empresa para com o vigilante, esse requerimento de pagamento pode ser efetuado pela empresa contratante através da “responsabilidade subsidiária”, porém a fim de permanecerem empregados os vigilantes por vezes abrem mão de seus direitos o que traz ansiedade e angustia para muitos.**Problema de comunicação**

Muitas vezes os empregados não são informados das condições que a empresa está passando, se possivelmente decretará falência ou caso isso ocorra se os mesmo serão remanejados ou mantidos, o que acarreta nervosismo ao vigilante bem como o sentimento de injustiça, onde passa a trabalhar desanimado, causando assim grande sofrimento para o mesmo.

- **Condutas abusivas praticadas pelos superiores**

Há uma prática de conduta autoritária por parte dos gestores, supervisores de segurança e inspetores, controle excessivo e punições arbitrárias e são consideradas pelos vigilantes como “punitivas”, “ameaçadoras”, “injustas” e “exacerbadas”. Condutas coercitivas praticadas

que caracterizam uma forma de violência psicológica capaz de atingir gravemente a subjetividade e a saúde mental dos trabalhadores.

- **Qualidade de horário das refeições**

Devido ao ritmo de trabalho muitos fazem seus horários de refeições alternativos como é o caso dos vigilantes bancários que almoçam as 09h ou às 15h, ocasionando assim vários distúrbios digestivos, dores de cabeça, náuseas por ficarem longos períodos sem alimentação, além de casos de intoxicação por não terem locais adequados para armazenar alimentos.

- **Problemas com equipamentos (armas e coletes) e riscos de assalto**

Com relação a arma de fogo o problema consiste em trabalhar com a arma que incita ser alvo de ações criminosas a falta de manutenção periódica dos armamentos que são obsoletos e sem troca de munições. Assim caso venha a necessitar utilizar o armamento o vigilante se sentirá inseguro, e no caso de preservação ao patrimônio a ele confiado transforma-se em fonte de risco e estresse, causando preocupações em utilizar armas obsoletas e também dificuldade de tomada de decisões frente a situações de agressão e perigo e punições por uso indevido do armamento.

Sabem que o uso da arma é permitido, mas somente em caso de defesa pessoal, sendo que devem dar o primeiro tiro para o alto e dar o segundo apenas em caso de agressão e que, caso haja de forma diferente dessa prescrição, poderá responder judicialmente pelo seu ato.

No setor bancário o índice de assalto é maior devido aos valores implicados, neste caso vale ressaltar que é essencial o apoio sócio-emocional à vítima neste caso o vigilante como forma, inclusive, de se evitar a instalação do quadro de transtorno de estresse pós-traumático.

Já em relação ao colete estes são fornecidos em quantidade inferior a necessária bem como em condições precárias mesmo sendo um EPI (Equipamento de Proteção Individual) necessário aquele que trabalha armado.

- **Postura nos postos de trabalho**

Ficar em pé é inerente atividade de vigilância bancária esta postura no posto de trabalho causa fadiga muscular, a postura estática também pode gerar problemas específicos na estrutura músculo-esquelético e no sistema circulatório, além de que trabalhar com os equipamentos (colete, arma de fogo, cassetete e rádio) pode implicar em sobrecarga física.

- **A porta giratória**

Devido questões de segurança nas agencias bancárias foram implantadas as portas giratórias, mas a explicação aos clientes no que se refere aos constantes bloqueios na porta giratória causa fadiga e constrangimento aos vigilantes, que por muitas vezes são acusados de que travam a porta e não o metal que o cliente está portando, onde passam por agressões verbais e se vem na necessidade de lidar com emoções mais “aguçadas”.

- Os vigilantes consideram a porta giratória como um “mal necessário” e é um importante fator de estresse, além dos travamentos da porta e das informações que precisam efetuar muitas vezes são agredidos verbalmente chegando ao extremo de agressões até de ordem física o que causa humilhação, mas mesmo sendo orientados a não revidarem as agressões o mesmo não tem acontecido, aos que não revidam são acometidos ao regime de rodízio para um posto menos movimentado a fim de se acalmar.**Privacidade dos clientes**

Os vigilantes ainda enfrentam outro tipo de constrangimento no seu posto de trabalho, por ter que olhar a bolsa e pertences dos clientes mesmo com a retirada dos materiais metálicos e que a porta giratória permanece travada, causando assim desconforto para o vigilante por invadir a privacidade dos clientes. Em alguns casos o próprio vigilante tem autoridade para fazer isso em outros somente o gerente da agencia que muitas das vezes o faz da própria mesa em que trabalha liberando o cliente sem saber ao certo o que o cliente esta portando, colocando os vigilantes na dependência da “boa vontade” do gerente. (VIEIRA, LIMA & LIMA 2010).

## **6 A TRAJETÓRIA DE VIDA PROFISSIONAL DO VIGILANTE BANCÁRIO**

Realizou-se a pesquisa com 20 profissionais que atuam na função vigilante bancário. Essa amostra apresentou o seguinte perfil: trata-se de um

grupo cuja faixa etária varia entre 21 e 50 anos. Em relação à escolaridade, prevaleceu o ensino médio completo, em sua maioria do sexo masculino, sendo que dos vigilantes pesquisados 3 são do sexo feminino, e quanto ao tempo de exercício da atividade, varia entre um e vinte e quatro anos.

Evidenciou-se que as questões mais relevantes no que se refere à escolha pela profissão são: (a) os que ingressaram na profissão porque se identificam com a atividade; (b) os que tiveram incentivos de terceiros para o ingresso na profissão; (c) aqueles que estão na profissão em caráter temporário, como forma de obter condições para pagar os estudos e conseguir colocação que considera melhor, e; (d) aqueles que não responderam sobre a trajetória.

É possível verificar uma relação entre os fatos relatados no que diz respeito à escolha profissional dos vigilantes entrevistados com o que diz o autor Zanelli (2010): Vê-se que o trabalho influencia, ao longo do tempo, as aspirações e o estilo de vida. Coloca-se entre as atividades mais relevantes e, de alguma maneira, firma-se como principal fonte de significados na constituição da vida daqueles que o exercem em atividades formais ou informais. (Zanelli 2010, p.24)

Dos 20 vigilantes pesquisados, 19 deles trabalham na escala 5x2, ou seja, 5 dias trabalhados para 2 dias de folga, sendo que 1 deles, trabalha na escala de 12x36, ou seja, 12 horas consecutivas e folga 36 horas na seqüência, sendo essas escalas fixas.

## 6.1 DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO VIGILANTE BANCÁRIO

O trabalho de vigilância no setor bancário é influenciado, direta e indiretamente, por diversas variáveis comuns ao segmento, sendo elas físicas, comportamentais, etc.

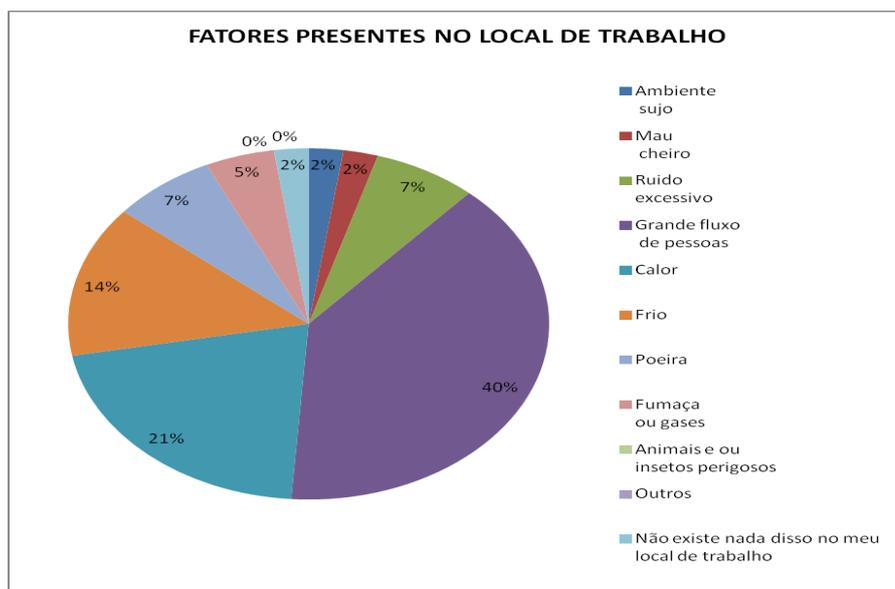
Na pesquisa procurou-se abordar fatores relacionados a estas variáveis e que estão presentes no cotidiano do vigilante. No que tange ao item férias, a maior parte dos pesquisados respondeu que goza normalmente 20 dias de férias dentro do período de um ano trabalhado.

Procurou-se relacionar itens que estão presentes em seu trabalho e como os vigilantes consideram dentro da classificação: não há, ruim, regular, bom e ótimo, os itens são: algemas não há em sua rotina de trabalho, blusa de frio fornecida pela empresa o que caracteriza como uniforme foi avaliado com atribuição entre bom e ótimo, o coldre para seu armamento teve atribuição ótima, coturno entre bom e ótimo, rádio de comunicação bom, cassetete não está presente na atividade, água ótimo, banheiro ótimo, equipamentos para preparo e conservação dos alimentos (fogão, estufa, geladeira) também não está presente, tendo em vista aqui que ambos possuem uma hora de intervalo para as refeições, não havendo necessidade deste item, local para as refeições não há, vestiário com atribuição entre regular e bom e uniforme considerado bom. Observa-se que há um nível satisfatório no que se refere aos aspectos questionados, comparando com o fator estresse, não há nenhum aspecto significativo que possa ser analisado.

Nos aspectos relacionados aos fatores ambientais observa-se, conforme o GRÁFICO 1, que 40% dos vigilantes responderam que há grande fluxo de pessoas, 21% percebe e menciona o calor, 14% menciona o frio, 7% presença de poeira e ruído excessivo, 5% fumaça ou gases, 2% ambiente sujo e mau cheiro (correlacionado ao banheiro), 2% respondeu que não existe nada disso em seu local de trabalho. Como fator mais relevante que está relacionado ao

estresse, observa-se o item grande fluxo de pessoas, que exige do profissional mais atenção, e também expõe a segurança em relação a assaltos, entre outros aspectos.

GRÁFICO 1 – FATORES PRESENTES NO LOCAL DE TRABALHO



FONTE: Autor (2011)

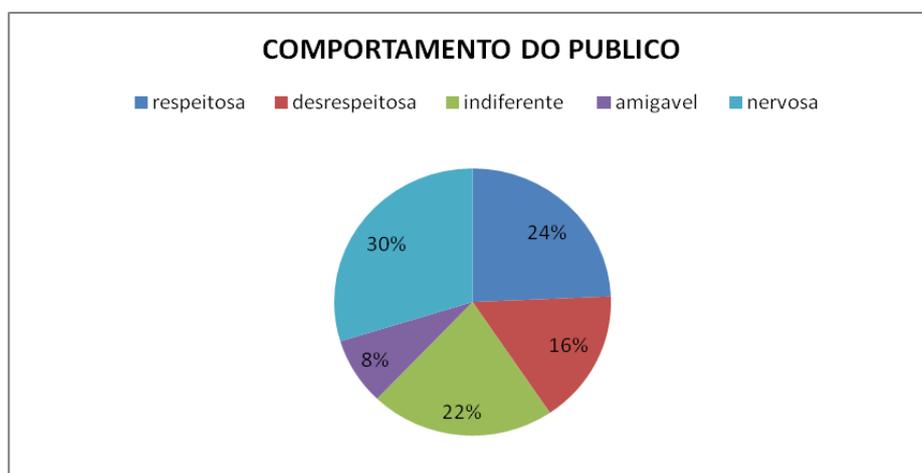
Ficou evidente que a empresa pesquisada está preocupada e cumpre as normas de segurança e que os vigilantes também as cumprem, pois a empresa fornece os EPI's (Equipamento de Proteção Individual) necessários, bem como os vigilantes fazem uso dos mesmos. Quanto ao estado de conservação, manutenção e quantidade dos itens arma de fogo e coletes, identificou-se um nível satisfatório, entre bom e ótimo, atribuído pelos vigilantes.

O trabalho nas agencias é realizado em equipe, onde os entrevistados consideram suficiente o número de funcionários que a compõe, ambos recebem treinamentos da empresa e fizeram também o curso de formação de vigilantes, exigido para cumprimento e ingresso na função, porém o que prevalece, segundo a maioria, é o aprendizado com colegas.

Quanto ao tratamento recebido pelos vigilantes, tanto da empresa contratante quanto da empresa de vigilância, em sua maioria sentem-se tratados com confiança e respeito.

Observa-se no (GRÁFICO 2), a variável comportamento do público para com os vigilantes, que mencionam na pesquisa que 30% comportam-se de forma nervosa, 24% de forma respeitosa, 22% indiferente, 16% desrespeitosa e 8% amigavel, pode-se neste aspecto considerar que o atendimento a pessoas que se comportam de maneira nervosa um fator que leva ao estresse no ambiente de trabalho do vigilante bancário.

GRÁFICO 2 – COMPORTAMENTO DO PÚBLICO



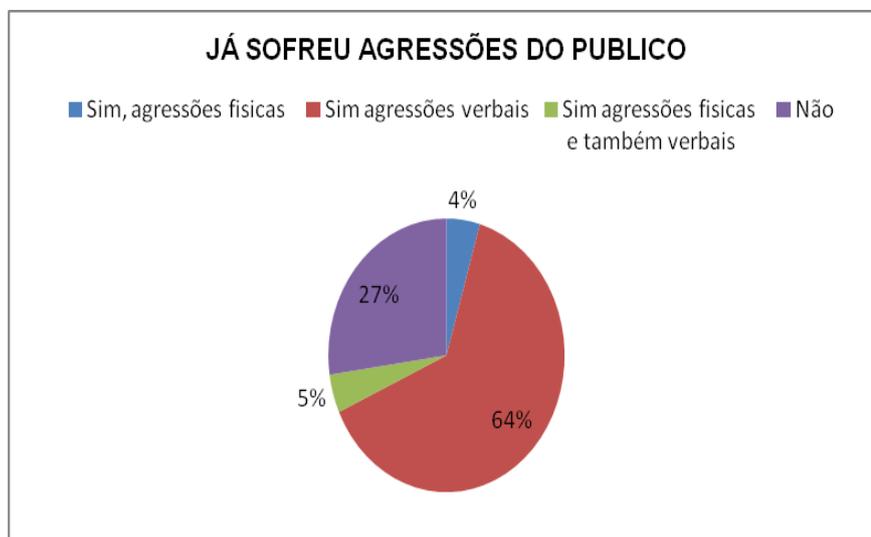
FONTE: Autor (2011)

Foi questionado também aos vigilantes se já haviam sofrido algum tipo de agressão do público que frequenta as agências bancárias, e como resultado, conforme mostra o gráfico 3: 64% dos entrevistados disseram receber agressões verbais e 27% não sofreram nenhum tipo de agressão; 5% recebeu agressões físicas e também verbais, e; 4% agressões físicas. Fator este que está diretamente relacionado como agente estressor dentro do ambiente ocupacional do vigilante, pois é caracterizado como um momento de tensão que o vigilante passa, este que repete-se ocasionando um desgaste emocional no indivíduo.

Ao serem questionados sobre seu comportamento diante de agressões, a maioria respondeu: “Me seguro” e não reajo de forma agressiva; tento conversar de forma não agressiva. Pode-se inferir que esses fatos deixam os vigilantes sob estado de tensão, podendo chegar ao estresse.

O vigilante bancário deve manter uma postura de autoridade, demonstrando controle da situação e do local, sendo, ao mesmo tempo, cordial e compreensivo com os clientes, no entanto, nem sempre essas atitudes são compatíveis, gerando dificuldades e conflitos interpessoais.

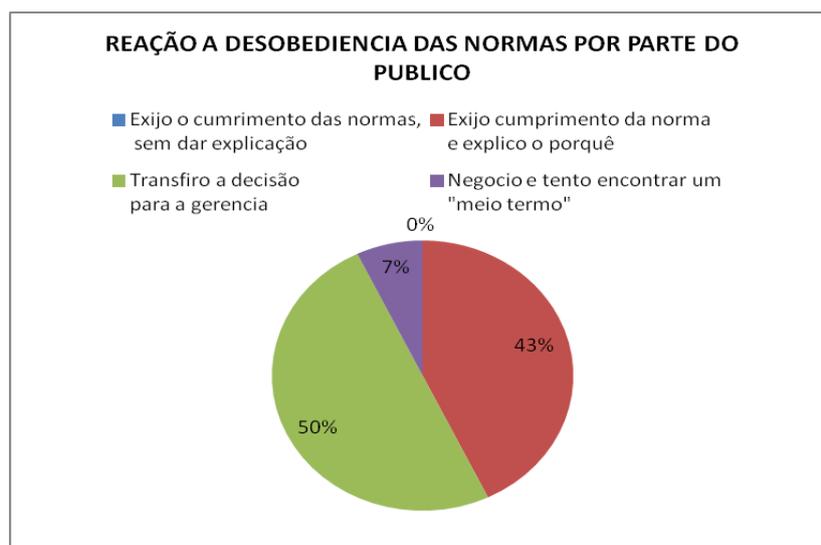
### GRÁFICO 3 – JÁ SOFREU AGRESSÕES DO PÚBLICO



FONTE: Autor (2011)

Foi questionado aos vigilantes como eles reagem quando o público desobedece as normas, chegando-se ao seguinte resultado: 50% transfere a decisão para a gerência, 43% exige o cumprimento da norma e explica o porque, 7% um usam o “meio termo”. (Gráfico 4).

### GRÁFICO 4 – REAÇÃO À DESOBEDIÊNCIA DAS NORMAS POR PARTE DO PÚBLICO



FONTE: Autor (2011)

Constatou-se que 45% dos vigilantes recebem ordens contraditórias de chefes da empresa de vigilância e da contratante, levando-os a se sentirem "perdidos", sem saber a que normas devem obedecer.

Os vigilantes, mesmo expostos ao risco de assaltos, ao serem questionados sobre este fato, disseram que a maioria não sofreu nenhum assalto durante o exercício do trabalho. Em seguida o questionário traz a pergunta: O que a empresa faz quando algum vigilante é vítima de assalto? A maioria respondeu que a empresa encaminha para o médico e psicólogo, o que pode ser compreendido como um fator importante, já que é o apoio esperado por parte do vigilante.

Ao serem questionados sobre afastamento do trabalho, 95% respondeu que não foi afastado do trabalho, sendo que um deles foi afastado por motivo de tratamento de saúde.

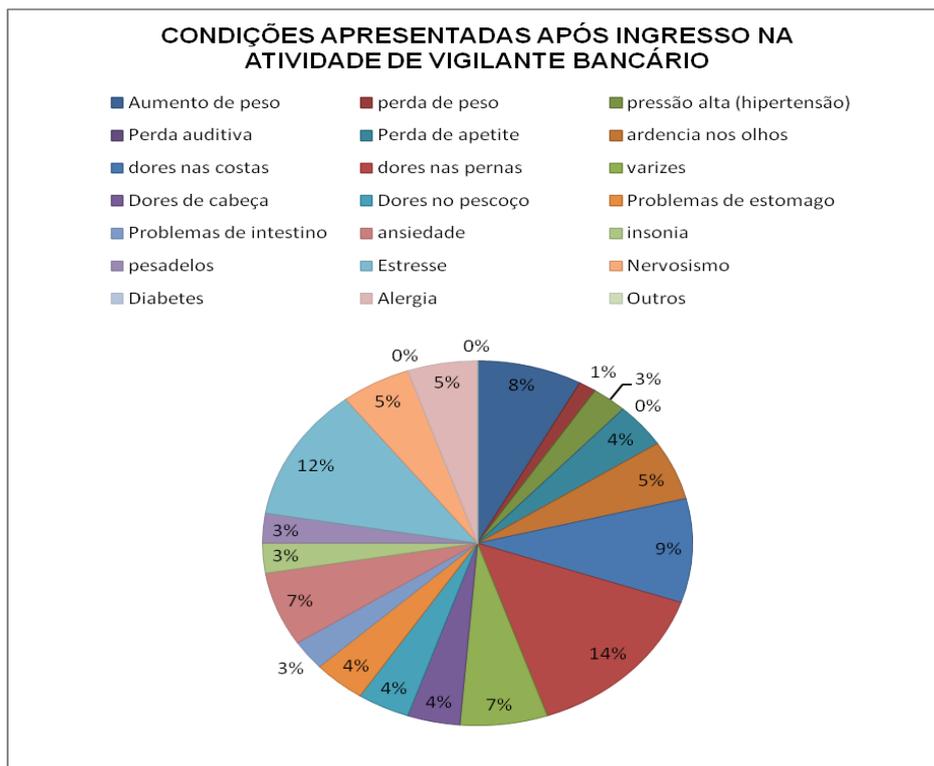
Com relação ao fator alimentação, os vigilantes consideram o tempo adequado, bem como a qualidade de sua alimentação sendo boa.

Segundo Lipp (2000), alguns sinais e sintomas do estresse que são divididos em dois grupos, em sintomas físicos: tensão muscular, mãos e pés frios, boca seca, ansiedade, insônia, aumento da pressão arterial, suor exagerado, perda de apetite, nó no estomago, perda da memória,

formigamento das mãos e pés , cansaço constante, entre outros. E sintomas psíquicos são: sensibilidade emotiva, angústia, perda do senso de humor, raiva, depressão prolongada, vontade de fugir, irritabilidade sem causa, pesadelos, sensação de incompetência. Na pesquisa realizada observam-se sintomas desta natureza e que estão presentes no cotidiano dos vigilantes, sendo que estes fatores se caracterizam como estressores e são advindos do ambiente de trabalho.

O gráfico 5, identifica sintomas tanto físicos quanto psíquicos que surgiram nos trabalhadores pesquisados após o ingresso na atividade de vigilante: 14% deles sentem dores nas pernas, 12% sente-se estressados, 9% sentem dores nas costas, 8% sentem que o peso aumentou e 7% sentem ansiedade e varizes, os destacados aqui na pesquisa são os mais expressivos, mas é possível observar que outros sintomas estão presentes conforme mostra o quadro.

#### GRÁFICO 5 – CONDIÇÕES APRESENTADAS APÓS INGRESSO NA ATIVIDADE DE VIGILANTE BANCÁRIO



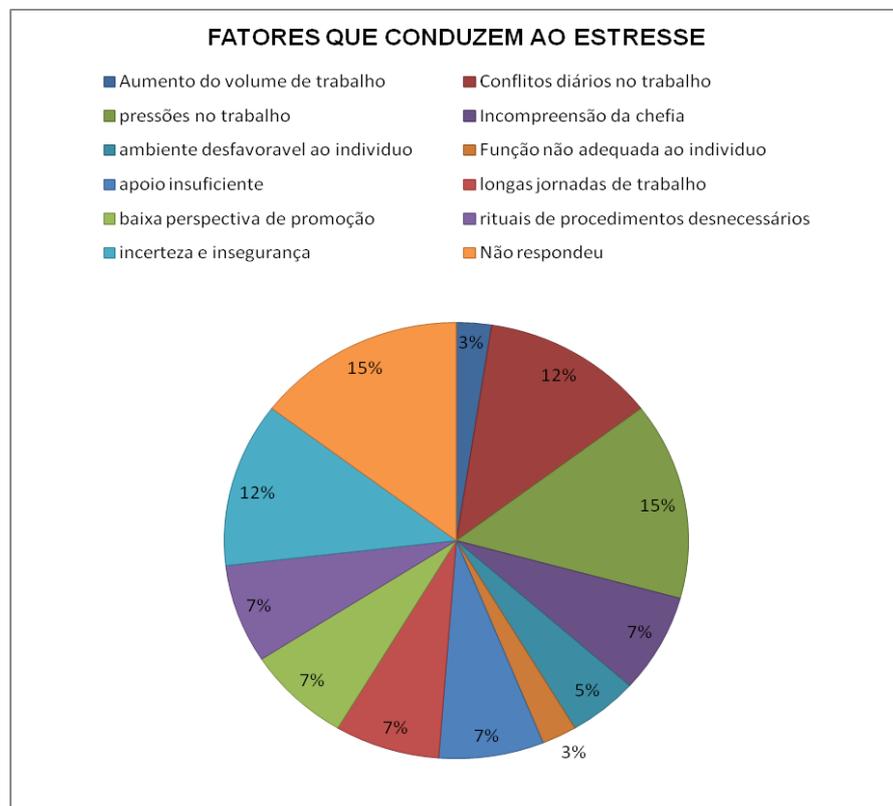
FONTE: Autor (2011)

## 6.2 RELAÇÃO TRABALHO E ESTRESSE NA ATIVIDADE VIGILANTE BANCÁRIO

No que diz respeito aos fatores estressantes ocupacionais que evidenciam as afirmações dos autores Fontana (1994, p. 47) e Chiavenato (1999), observa-se na pesquisa efetuada os seguintes resultados, no que diz respeito aos fatores presentes no cotidiano de trabalho do vigilante entrevistado: 15% não respondeu, 15% pressões no trabalho, 12% incerteza e insegurança, 12% conflitos diários no trabalho, 7% incompreensão da chefia, 7% baixa perspectiva de promoção, 7% rituais de procedimentos desnecessários, 7% apoio insuficiente, 7% longas jornadas de trabalho, 5% ambiente desfavorável ao individuo, 3% função não adequada ao individuo, 3% aumento do volume de trabalho. Contudo mesmo havendo fatores que evidenciam o estresse por parte dos vigilantes e que conduzem ao mesmo, no

questionário há uma pergunta que avalia se o funcionário está satisfeito ou insatisfeito em seu trabalho onde a maioria se considera satisfeito.

## GRÁFICO 6 – FATORES QUE CONDUZEM AO ESTRESSE



FONTE: Autor (2011)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa monográfica visou, através da análise crítica dos resultados obtidos em campo, bem como, em pesquisas documentais, identificar as razões e os elementos estruturantes em relação ao tema estresse e trabalho para os trabalhadores da área de vigilância bancária, bem como evidenciá-los. Abordamos o tema em seu conteúdo histórico, bem como na aplicação de pesquisa em forma de questionário para evidenciar a importância da relação dos temas estresse e trabalho na atividade de vigilante bancário.

É importante destacar o fenômeno estresse em seus mais diversos aspectos e dentro do contexto trabalho, já que vemos que o homem pode apresentar sintomas que podem ser reflexos da pressão que enfrenta no trabalho, o que vem a prejudicar o seu desempenho profissional, gerando uma série de fatores negativos, tais como: frustração por não atingir o desempenho esperado; problemas de saúde que podem afastá-lo de seu labor, e; prejuízo para a empresa, que tem a tarefa de administrar de forma eficaz estes acontecimentos.

Na atividade de vigilância bancária, o profissional vigilante enfrenta inúmeros fatores considerados problemas em sua rotina de trabalho e conseqüentemente consideram como causadores de estresse. A atividade por si só é considerada perigosa, já que submete à apreensão, gera insegurança, falta de estímulo, e até medo ao profissional, levando a uma sobrecarga física e mental, tendo como prejuízos a sua qualidade de vida - o que leva ao estresse. Fica clara a importância do bem-estar e da saúde do indivíduo no trabalho, pois é no trabalho que se passa a maior parte do tempo.

Ressaltamos que após este estudo fica comprovado que é de extrema importância que os empregadores tenham seus olhos voltados aos aspectos abordados nesta pesquisa com relação ao estresse e, à medida que tomam conhecimento destes, adotem formas e atitudes que venham a melhorar, mesmo que de forma sutil e gradativa, as condições apontadas como problemáticas, evitando assim o estresse e prejuízos tanto no aspecto profissional como social destes trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

ALBERT, E. & URURAHY, G. **Como se tornar um bom estressado**. Rio de Janeiro: Salamandra Consultoria Editorial Ltda, 1997. 139 p.

BUENO, Francisco da S. **Grande dicionário etimológico-prosódico da língua portuguesa**. São Paulo: Lisa, 1988.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de Recursos Humanos.v.2**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHAUÍ, M. Introdução. In: LAFARGUE, P. **O direito à preguiça**. 2ª ed. São Paulo: Hucitec; Unesp, 1999. p. 9-56.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 1992.

FARIA, J. H. **Gestão Participativa: relações de poder e de trabalho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2009.

FONTANA, David. **Estresse faça dele um aliado e exercite a autodefesa**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva 1991.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo, Editora Atlas, 1996.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho. Uma abordagem Psicossomática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GARMEMAN, Rita Violeta. **O estresse na empresa e suas conseqüências: recursos humanos foco a modernidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GUIMARÃES, L.M. Série **Saúde Mental e Trabalho**. 2.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000. 220 p.

HUBERMAN, Leo. **História da Riqueza do Homem**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981, 17ª Edição.

KURZ, Robert. **A origem destrutiva do capitalismo: modernidade econômica encontra suas origens no armamentismo militar**. Folha de São Paulo. 1997, p.3

LAFARGUE, P. **O direito à preguiça**. 2ª ed. São Paulo: Hucitec; Unesp, 1999.

LANER, A. S. **Psicologia e trabalho na história: da apropriação do tempo à busca da felicidade**. Ijuí: Unijuí, 2005.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes, **Pesquisas sobre Stress no Brasil: saúde Ocupações e Grupos de Risco**. Campinas, SP: Papirus, 1996

LIPP, M. E. e colaboradores. **Como enfrentar o stress**. São Paulo: Ícone/Campinas: Unicamp, 1998.

ROBBINS, Stephen; COULTER, Mary. **Administração**. 5ed. Rio de Janeiro: Prenticehall do Brasil, 1998.

SANTOS, M.F.S. **Identidade e aposentadoria**. São Paulo: EPU. 1990.

SANTOS, O. A. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do estresse**. São Paulo: Textonovo, 1995.

SELYE, Hans. **Stress, A Tensão da Vida** – 2ª ed. São Paulo: Ibrasa, 1995

SILVA, Jerson Joaquim da. **Stress o Impulso da Vida**. São Paulo: Yendis, 2005.

Sindicato dos Vigilantes de Curitiba e Região. **Vigilante – Profissional do setor de Segurança Privada**. Curitiba, 2011. Disponível em: <http://www.vigilantescuritiba.org.br/profissao.php>. Acesso em 15/08/2011.

STONER, James A. F. ; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. 5ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca, LIMA, Francisco de Paula Antunes, LIMA, Maria Elizabeth Antunes (org.). **O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. Belo Horizonte: FUMARC, 2010.

ZANELLI, J. C., Silva, N. **Programa de preparação para aposentadoria**. Florianópolis: Insular , 1996.

ZANELLI, José Carlos et al. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZANELLI, José Carlos et al. **Estresse nas Organizações de Trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidencias**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

## **ANEXO 1: ROTEIRO DE ENTREVISTA**

### **QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA\***



Coldre					
Coturno					
Rádio de comunicação					
Cassetete					
Água					
Banheiro					
Equipamentos para preparo e conservação dos alimentos (fogão, estufa, geladeira)					
Local para as refeições					
Vestiário					
Uniforme					

10. Em relação ao uso de cadeiras, marque um "X" na alternativa que corresponde ao seu setor:

- ( ) não existe (m) cadeira (s) no meu posto de trabalho.  
 ( ) existe cadeira, mas "pega mal" ficar sentado.  
 ( ) existe cadeira, mas o trabalho não permite.  
 ( ) existe cadeira, mas a gerência não permite.  
 ( ) existe cadeira e é utilizada em rodízio formal.  
 ( ) existe cadeira e é utilizada em rodízio informal.  
 ( ) existe cadeira e é utilizada sempre que o trabalho permite.  
 ( ) existe cadeira e é utilizada durante as pausas previstas.

11. Marque com um "X" as opções correspondentes ao estado do colete à prova de balas:

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente
Estado de conservação					
Higiene					
Peso					
Tamanho					

12. Marque com um X as opções correspondentes ao estado da arma de fogo:

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Calibre				
Estado de conservação				
Manutenção periódica				
Quantidade disponível				
Munição estado de conservação				

13. Marque um "X" em uma ou mais situações abaixo que você percebe no seu local de trabalho:

- ambiente sujo;
- mau cheiro;
- ruído excessivo;
- grande fluxo de pessoas;
- calor;
- frio;
- poeira;
- fumaça ou gases;
- animais e/ou insetos perigosos;
- outros. Descrever: \_\_\_\_\_
- não existe nada disso no meu local de trabalho

**14.** A empresa fornece todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) que você acha necessários para a sua proteção no setor onde trabalha?

- Sim.
- Não. Quais itens faltam? \_\_\_\_\_

**15.** Você utiliza o(s) Equipamento(s) de Proteção Individual fornecidos pela empresa durante o seu trabalho?

- Sim.
  - Às vezes.
  - Não.
  - Quais item (s) você não utiliza? \_\_\_\_\_
- Por que motivo? \_\_\_\_\_

**16.** Você considera que o vigilante, geralmente:

- recebe um bom treinamento quando assume um novo setor;
- aprende sozinho;
- aprende com os colegas;
- apenas segue as instruções do Curso de Formação de Vigilantes.

**17.** Como você sente que as empresas (de vigilância e a contratante) tratam você?

<b>Empresa de Vigilância</b>	<b>Empresa Contratante</b>
<input type="checkbox"/> Desconfiança	<input type="checkbox"/> Desconfiança
<input type="checkbox"/> Confiança	<input type="checkbox"/> Confiança

<input type="checkbox"/> Desrespeito	<input type="checkbox"/> Desrespeito
<input type="checkbox"/> Respeito	<input type="checkbox"/> Respeito
<input type="checkbox"/> Desprezo	<input type="checkbox"/> Desprezo
<input type="checkbox"/> Admiração	<input type="checkbox"/> Admiração
<input type="checkbox"/> Injustiça	<input type="checkbox"/> Injustiça
<input type="checkbox"/> Justiça	<input type="checkbox"/> Justiça

**18.** Assinale a(s) alternativa(s) que mais acontecem no seu dia a dia de trabalho. O público geralmente se comporta de forma:

- respeitosa
- desrespeitosa
- indiferente
- amigável
- nervosa
- calma
- autoritária
- flexível

**19.** Você já sofreu agressões do público?

- Sim, agressões físicas.
- Sim, agressões verbais.
- Sim, já sofri agressões físicas e também verbais.
- Não.

**20.** Quando o público trata você com agressividade (física ou verbal), como você reage, na maioria das vezes?

- Com agressões físicas.
- Com agressões verbais.
- Com os dois tipos de agressão.
- Tento conversar de forma não agressiva
- "Me seguro" e não reajo de forma agressiva.

**21.** Como você reage quando o público desobedece às normas? (Assinale quantas alternativas achar necessário):

- exijo cumprimento da norma, sem dar explicação.
- exijo cumprimento da norma e explico o porquê.
- transfiro a decisão para a gerência.
- negocio e tento encontrar um "meio termo".

**22.** Você recebe ordens contraditórias?

- Sim, entre chefes da empresa de vigilância.
- Sim, entre chefes da empresa contratante.
- Sim, entre chefes da empresa de vigilância e da contratante.
- Não.

- 23.** Você é solicitado para desempenhar funções que não fazem parte de suas obrigações?  
 Sim.  
Quais? \_\_\_\_\_  
 Não.
- 24.** Você já sofreu algum assalto durante o exercício do seu trabalho?  
 Não.                     Sim. Quantos?  
\_\_\_\_\_
- 25.** Você já foi transferido de setor contra a sua vontade?  
 Sim                     Não.
- 26.** O que sua empresa de vigilância faz quando algum vigilante é vítima de assalto?  
 A empresa encaminha para médico.  
 A empresa encaminha para psicólogo.  
 A empresa não dá nenhum tipo de apoio.  
 Não sei dizer.
- 27.** Você já foi afastado do trabalho?  
 Não.    Sim. Qual período? \_\_\_\_\_  
Qual a causa do afastamento? \_\_\_\_\_  
Em qual setor você trabalhava? \_\_\_\_\_
- 28.** Como você avalia sua alimentação no período de trabalho?  
 me alimento bem    não me alimento    me alimento mal
- 29.** Que tipo de alimento consome: \_\_\_\_\_
- 30.** Em relação ao tempo para alimentação  
 tenho tempo suficiente para me alimentar  
 Não tenho tempo suficiente para me alimentar  
Outras  
considerações: \_\_\_\_\_
- 31.** Você considera o nº de funcionários de vigilância no banco:  
 suficiente    insuficiente.  
Outras  
considerações: \_\_\_\_\_
- 32.** Depois que você entrou para a área da vigilância, você sentiu (ou tem sentido) alguma das condições de saúde abaixo? (Marque com um "X" quantas alternativas quiser).
- Aumento de peso;

- Perda de peso;
  - Pressão alta (hipertensão);
  - Perda auditiva;
  - Perda de apetite;
  - Ardência nos olhos;
  - Dores nas costas;
  - Dores nas pernas;
  - Varizes;
  - Dores de cabeça;
  - Dores no pescoço;
  - Problemas de estômago;
  - Problemas de intestino;
  - Ansiedade;
  - Insônia
  - Pesadelos;
  - Estresse;
  - Nervosismo;
  - Diabetes;
  - Alergia.
  - Outros. Citar
- 
- 

**33.** Em sua atividade como vigilante, você se sente estressado?

- Sim     Não

**34.** Você se sente estressado em sua atividade devido aos fatores abaixo? (Marque com um "X" quantas alternativas quiser).

- Aumento do volume de trabalho;
- Conflitos diários no trabalho;
- Pressões no trabalho;
- Incompreensão da chefia;
- Ambiente desfavorável ao indivíduo;
- Função não adequada ao indivíduo.
- Apoio insuficiente;
- Longas jornadas de trabalho;
- Baixa perspectiva de promoção;
- Rituais e procedimentos desnecessários;
- Incerteza e insegurança

**35.** Segundo Aurélio Buarque de Holanda Ferreira a palavra Satisfação significa: Contentamento, prazer que resulta da realização do que se espera, do que se deseja. Em sua profissão de vigilante bancário, como você avalia sua satisfação?

- satisfeito     insatisfeito





**Universidade Federal do Paraná**  
**Setor de Ciências Humanas, Letras e**  
**Artes Departamento de Psicologia**

Caro(a) participante: Você é convidado a participar dessa pesquisa sobre estresse e trabalho, realizada no Curso de Pós-Graduação em Psicologia do Trabalho da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a conclusão de curso de Elaine Magda Pires Fonseca. Esta pesquisa é orientada pela Professora Msc. Elaine Cristina Schmitt Ragnini. Pedimos que você leia com atenção a proposta de participação e ao final decida se você quer participar. Se quiser, você deve assinar este termo de consentimento.

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

**Pesquisa:** *Estresse e Trabalho: Estudo da atividade do Vigilante Bancário*

**Pesquisador:** Elaine Magda Pires Fonseca

**Orientadora:** Professora Msc. Elaine Cristina Schmitt Ragnini.

**1 Natureza da Pesquisa:** Você é convidado a participar desta pesquisa, que tem por objetivo realizar um estudo para compreender como se dá a relação entre estresse e trabalho na atividade profissional do vigilante bancário.

**2 Participantes da Pesquisa:** Aproximadamente vinte (20) profissionais que ocupam o cargo de vigilante bancário.

**3 Envolvimento na Pesquisa:** Ao participar deste estudo você deve responder os itens da entrevista deste projeto. É previsto um único contato com cada participante, que deve durar em média 30 minutos. Você tem a liberdade de se recusar a participar e pode, ainda, se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para você. No entanto, solicitamos sua colaboração em responder a entrevista, garantindo assim o melhor resultado para a pesquisa. Sempre que quiser você poderá pedir mais informações sobre a pesquisa, entrando em contato com a pesquisadora no telefone (41) 3026-0564 ou pelo e-mail elainempfonseca@hotmail.com.

**4 Sobre a Realização da Entrevista:** A realização da entrevista acontecerá após o preenchimento deste termo de consentimento livre e esclarecido.

**5 Riscos e Desconfortos:** A participação nesta pesquisa não traz complicações legais, talvez, apenas, a lembrança de alguns eventos diante da temática que será abordada. Os procedimentos utilizados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética na Pesquisa com Seres Humanos conforme a Resolução N°196/96 do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos utilizados oferece riscos a sua dignidade.

**6 Confidencialidade:** Todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Os relatos de pesquisa serão identificados com um código, e não com o seu nome. Apenas a pesquisadora e sua orientadora terão conhecimento dos dados.

**7 Benefícios:** Ao participar desta pesquisa você não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo possibilite informações importantes sobre questões referentes ao estresse e ao trabalho de vigilantes bancários. No futuro, essas informações poderão ser usadas em benefício de todos, especialmente do coletivo de trabalhadores.

**8 Pagamento:** Você não terá nenhum tipo de despesa por participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação. Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto, preencha os itens que seguem:

#### **CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu interesse em participar da pesquisa.

Nome do participante da pesquisa \_\_\_\_\_

Local e Data \_\_\_\_\_

Assinatura da participante da pesquisa \_\_\_\_\_