

ESCOLA SUPERIOR DE MAGISTRATURA DO ESTADO DO CEARÁ
Curso de Especialização em Administração Judiciária

Maelônia Brito de Sousa

ESTRESSE NO TRABALHO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO
FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA: O CASO DE UMA VARA CÍVEL

FORTALEZA – 2009

Maelônia Brito de Sousa

**ESTRESSE NO TRABALHO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO
FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA: O CASO DE UMA VARA CÍVEL**

Monografia apresentada à Escola
de Magistratura do Estado do
Ceará como requisito parcial para
obtenção do título de Especialista
em Administração Judiciária.

Orientador: Prof. Dr. Edilson Baltazar Barreira Júnior

Fortaleza – 2009

Maelônia Brito de Sousa

ESTRESSE NO TRABALHO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA: O CASO DE UMA VARA CÍVEL

Monografia apresentada à Escola de Magistratura do Estado do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Administração Judiciária.

Monografia aprovada em: ____/____/____

Orientador: _____
Prof. Dr. Edilson Baltazar Barreira Júnior

1º Examinador: _____
Prof. Ms. José de Anchieta Silveira

2º Examinador: _____
Prof. Ms. João Paulo Braga Cavalcante

Coordenador do Curso:

Prof. Dr. Edilson Baltazar Barreira Júnior

*Aos meus pais, Manoel e
Apolonia, pelo apoio e
presença constante em todos
os momentos da minha vida.*

“Todos nós temos um limite para suportar a pressão. Quando ela não está no nível favorável, o resultado é o estresse”.

Tanya Arroba e Kin James

RESUMO

Esta monografia fundamenta-se no estudo e análise do estresse no trabalho dos Servidores Públicos do Fórum Clóvis Beviláqua, localizado no Município de Fortaleza-Ce. Este estudo de caso foi realizado através de aplicação de questionário direcionado às varas do referido Fórum. Sete servidores responderam ao questionário contendo doze perguntas subjetivas. A pesquisa objetivou buscar informações sobre a rotina dos servidores, identificar fatores estressantes no cotidiano deles, averiguar como o estresse interfere em seus relacionamentos familiares e colegas e avaliar o grau de estresse desses profissionais. Conforme as respostas obtidas através do questionário pudemos concluir que o aumento do número de servidores, a melhoria das condições de trabalho, a melhoria salarial poderia possibilitar uma amenização no estresse desses servidores.

Palavras-chaves: Trabalho. Estresse. Análise. Relacionamentos.

RESUMEN

En esta monografía se basa en el estudio y análisis de estrés en el trabajo de los funcionarios públicos del Foro Clovis Beviláqua, ubicado en la ciudad de Fortaleza-Ce. Este estudio de caso fue realizado por medio la aplicación de un cuestionario dirigido a los polos del Foro. Siete servidores respondieron al cuestionario que contiene doce preguntas subjetivas. La investigación tenía por objeto obtener información sobre la rutina de los servidores, identificar los factores estresantes en su vida cotidiana, examinar cómo el estrés interfiere con sus relaciones familiares y colegas y evaluar el grado de estrés de estos profesionales. Como las respuestas obtenidas a través del cuestionario se concluye que el aumento del número de servidores, la mejora de las condiciones de trabajo, mejor paga permitiría aliviar el estrés de los servidores.

Palabras clave: Trabajo. Estrés. Análisis. Relaciones.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

GRÁFICO 1	QUANTITATIVO DE SERVIDORES QUE SE CONSIDERAM ESTRESSADOS.....	32
GRÁFICO 2	SITUAÇÕES ESTRESSANTES NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	33
GRÁFICO 3	MOTIVO DA ESCOLHA DA PROFISSÃO.....	34
GRÁFICO 4	INTERFERÊNCIA DO ESTRESSE NO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES E RELAÇÃO COM COLEGAS DE TRABALHO	35
GRÁFICO 5	INTERFERÊNCIA DO ESTRESSE NO RELACIONAMENTO FAMILIAR.....	36
GRÁFICO 6	PROVIDÊNCIAS SUGERIDAS PELOS SERVIDORES PARA AMENIZAR O ESTRESSE DA PROFISSÃO	37

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 O CONCEITO DE ESTRESSE	12
2.1 Aspectos históricos e o estresse no trabalho	15
2.2 O desgaste físico e emocional no ambiente de trabalho.....	19
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	23
4 O INGRESSO NO SERVIÇO PÚBLICO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ	28
4.1 A estrutura do Fórum Clóvis Beviláqua	30
5 O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS SERVIDORES DE UMA VARA CÍVEL DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA	32
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
APÊNDICE	41

1 INTRODUÇÃO

Um dos principais motivos que nos levou a estudar o estresse foi o fato de que cada vez mais pessoas vêm sofrendo as consequências desse “mal”. Nem sempre sabem o tanto que o estresse prejudica em seus relacionamentos interpessoais e os danos que isso pode trazer a saúde. É preciso haver uma conscientização de que o estresse, principalmente no ambiente profissional, é um problema que vem se agravando ao longo dos anos e que é necessário haver um controle.

Com este estudo científico, esperamos que o leitor tenha uma visão mais clara do estresse no ambiente profissional. E com isso identifique alguns aspectos estressantes causados pelo desgaste e pressão no trabalho, para que possam exercer suas funções sem que precisem agredir sua própria saúde.

Por meio dessa pesquisa buscamos abordar os principais aspectos a respeito do estresse no ambiente de trabalho dos servidores públicos que atuam no Fórum Clóvis Beviláqua. Acreditamos que essa pesquisa foi importante, pois trouxe a exposição de fatores causadores do estresse no ambiente de trabalho do servidor público.

Esse estudo fez uma avaliação do nível de estresse dos servidores públicos que trabalham em uma das varas do Fórum Clóvis Beviláqua, que localiza-se no município de Fortaleza, à rua Des. Floriano Benevides, nº 220, Edson Queiroz. A pesquisa foi feita em uma vara cível e realizada em forma de questionário contendo doze perguntas subjetivas, das quais abordou-se o cotidiano profissional dos servidores.

Trabalhar em um ambiente cuja pressão proporciona constantemente estresse pode causar consequências gravíssimas para a vida do trabalhador em todos os aspectos, sejam eles fisiológicos, como as chamadas doenças de adaptação ou psicológicas, desencadeando distúrbios mentais, tais como, ansiedade, medos,

depressões etc. E é por termos consciência da gravidade do estresse no trabalho que nos propusemos a fazer esse estudo.

Partimos do princípio de que há profissões em que o trabalhador fica mais exposto a agentes estressores físicos e psicológicos, sobretudo aquelas nas quais ele corre risco de morte, sofre constante pressão por parte de seus superiores ou até mesmo sofre com o não reconhecimento da sociedade e muitas vezes até recebe críticas constantes, tudo isso acarreta grandes prejuízos emocionais e físicos no organismo desses profissionais.

A profissão do Servidor Público do Poder Judiciário do Estado do Ceará foi escolhida para ser objeto desse trabalho científico por se tratar de uma função que se relaciona com conflitos, lides e principalmente por ser desenvolvida atendendo ao público.

Conquanto a maior parte dos trabalhos sobre estresse volte-se para a análise de profissões como a de executivos e gerentes, é possível vislumbrar que a profissão do servidor público do Fórum Clóvis Beviláqua comporta situações bastante estressantes. Isso ocorre porque, além das relações estressantes decorrentes da relação entre colegas de trabalho, competitividade e ânsia por um crescimento profissional, esse profissional também enfrenta o problema da má remuneração, o não reconhecimento de seu trabalho e as constantes críticas por parte dos usuários do sistema público.

Foi por considerar de grande relevância toda essa problemática que envolve a profissão do servidor público do Fórum Clóvis Beviláqua que resolvemos pesquisar e analisar de forma mais aprofundada o estresse no trabalho desses profissionais.

No primeiro capítulo buscamos mostrar os conceitos gerais baseados no pensamento dos estudiosos sobre o estresse, seus aspectos históricos e sua relação com o trabalho. No segundo capítulo foi abordado o tema qualidade de vida no trabalho, que vêm conquistando um grande espaço atualmente devido aos benefícios que proporciona à empresa e ao próprio trabalhador. O terceiro tratou da profissão do servidor público do Poder Judiciário do Ceará, seu ingresso na carreira

e da estrutura do Fórum Clóvis Beviláqua. Finalmente, o quarto capítulo voltou para a análise do cotidiano e nível de estresse desses profissionais, tentando identificar os fatores estressantes de sua rotina. Além disso, também buscamos informações a respeito da interferência do estresse nos relacionamentos pessoais dos servidores, ou seja, saber se o estresse causado por sua função interfere nas relações com familiares.

As situações estressantes no campo de trabalho dos servidores também foram analisadas nesse estudo. Porém, devido as enormes diferenças de indivíduo para indivíduo quanto as causas do estresse e a habilidade em lidar com ele, essa pesquisa não objetiva fornecer todas as respostas para os problemas causados pelo estresse de forma generalizada, mas fazer uma avaliação dos estresses indesejáveis na vida desses trabalhadores.

Embora não possamos, e verdadeiramente não devemos evitar o estresse, podemos aprender a lidar com ele de forma bem-sucedida, ao invés de deixá-lo tomar conta de nossas vidas a um ponto que afete tanto nossa saúde mental quanto à física. Afinal, todos nós ficaríamos extremamente entediados se nada de diferente ou desafiador acontecesse conosco. Entretanto, é preciso haver equilíbrio e habilidade para se lidar com as mudanças que são constantes na vida e no cotidiano de todos nós.

2 O CONCEITO DE ESTRESSE

A palavra *stress*, na língua anglo-saxônica, tem uma origem tecnológica. Ela descreve a ação de uma força que deforma um corpo. O termo inglês *stress* ou o francês *astreinte* descreve as perturbações biológicas e psíquicas frente a fatores de agressão e exprime o sofrimento que experimenta uma pessoa submetida a uma pressão, a quem se impõe uma atitude que, em princípio, contraria sua vontade ou desejos.

O estresse indica que há dificuldades no processo de adaptação. Em intensidades e frequências elevadas, o organismo se tornará incapaz de reequilibrar-se homeostaticamente e adoecerá. Segundo Limongi (1997) e Rodrigues (1997), o termo *stress* foi usado inicialmente na física, para traduzir o grau de deformidade sofrido por um material quando submetido a um esforço ou tensão.

Hans Selye (1959) transpôs este termo para a medicina e biologia, significando esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras a sua vida e ao seu equilíbrio interno, com isso sofrendo algumas reações químicas.

De acordo com Wilkison (2001) estresse é a denominação dada a 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 o faça muito feliz. Quando ocorre a persistência desses estímulos, o organismo adapta-se e a tensão se acumula. Com o passar do tempo, o corpo tende a entrar em um processo de esgotamento físico e mental, influenciando diversos órgãos do corpo humano, tais como: pele, sistema muscular, sistema digestivo, sistema cardiovascular, acarretando distúrbios físicos e mentais. Os sintomas são irritabilidade, sensação de fraqueza, tensão, dor muscular, inquietação, insônia, memória prejudicada, gastrite, entre outros.

Diz ainda, Wilkison (2001), que o estresse pode ser causado por fatores externos, tais como situações desgastantes que não dependem da vontade pessoal do indivíduo. Porém, vale ressaltar que uma situação pode ser altamente estressante para uma pessoa enquanto para outra essa mesma situação pode ser encarada com muita naturalidade. Outros fatores bastante causadores de estresse são os padrões de pensamentos e de sentimentos repetitivos e negativos que causam muita ansiedade e inquietude interior.

Portanto, estresse é a reação emocional e física que um indivíduo tem para com uma situação que exige muito dele próprio. O estresse pode ser provocado pela existência de conflitos e ambiguidades existentes no cotidiano de cada um de nós. Normalmente, o indivíduo não se dá conta da reação que o atinge diante das exigências que sofre, sentindo o impacto apenas quando se encontra em estado físico-emocional crônico.

De acordo com o médico canadense Hans Selye, um dos precursores do estudo científico sobre a relação entre as tensões emocionais e as tensões orgânicas, o estresse é entendido como sendo o “grau de desgaste total causado pela vida” (SELYE, 1959, p.10). Ao fazer essa afirmação, Selye quis dizer que o estresse é ocasionado pela saturação das emoções, atividades profissionais e relacionamentos vividos do cotidiano de cada pessoa.

Posteriormente, ao se referir ao conceito de estresse, Selye (1959) afirma que o mesmo passa por três fases: alarme, resistência e exaustão. A fase de alarme é ocasionada pela exposição contínua a qualquer agente nocivo que possa gerar estresse; na fase de resistência o organismo tenta resistir aos agentes estressores acumulando energias; e na fase de exaustão há um esgotamento do organismo. É nessa fase que surgem as chamadas doenças de adaptação. As mais comuns são: úlcera, gastrite, enxaqueca, hipertensão, entre outras.

O estresse que acaba fazendo parte de nossas vidas devido às exigências da modernidade como pressões, conflitos e tensões no ambiente de trabalho acarreta consequências graves para a saúde, se não tratado. O simples fato de estar vivo e conseqüentemente exposto às constantes alterações do mundo exterior pode causar

estresse. Então, como não podemos evitar o estresse, podemos pelo menos aprender a controlar e manter em grau mínimo seus efeitos danosos.

Pressão e estresse são palavras comumente usadas como sinônimos. Na verdade elas não têm o mesmo significado. Habitualmente as pessoas necessitam de uma certa quantidade de pressão. Porém, a pressão pode levar ao estresse. Segundo Arroba e James as pressões são o conjunto de todas as exigências colocadas sobre o indivíduo. Elas podem ser exigências físicas ou psicológicas. Algumas exigências são agradáveis, outras nem tanto, mas todas aumentam a pressão que o sujeito sofre. O estresse é a resposta a um nível de pressão inadequado. “[...] todos nós temos um limite certo para suportar a pressão. Quando ela não está no nível favorável, o resultado é o estresse” (ARROBA e JAMES, 1989, p. 13).

A pressão trabalha a favor da pessoa quando existe um equilíbrio entre as exigências e a capacidade de conviver com estas de maneira efetiva. Entretanto, “[...] quando a demanda não condiz com o fornecimento, conforme dizem os economistas, o preço flutua. Com a pressão, o preço sobe e, infelizmente, mais e mais trabalhadores estão pagando o preço por tentarem operar em uma situação na qual a demanda não se equipara ao fornecimento. A curto prazo, o estresse é caro. A longo prazo, ele pode levar você à falência”. (ARROBA e JAMES, 1989, p. 15).

Os mesmos autores ainda destacam:

A moeda em que é feita a transação do stress é a energia adaptável. Você tem um estoque de energia adaptável que é esvaziado pelo desgaste natural do dia-a-dia. Quando você está sob stress, aumenta muito a quantidade de energia retirada e este estoque se esvazia. Infelizmente, você não pode manufaturar a energia adaptável; seu suprimento é finito. Quando tiver usado todo o seu estoque, o corpo se tornará incapaz de reagir. Antes que esta situação se torne fatal, porém, seu corpo lhe dará sinais de alerta para você saber que está consumindo suas reservas de energia adaptável. (...) No início você poderá notar uma dor de cabeça ou tensão muscular; se você continuar a retirar energias, provavelmente, receberá um sinal mais forte de que algo está errado. Seus sistemas de adaptação falharão temporariamente. O sinal disto é geralmente uma doença. Se você não conseguir responder a esses sinais e continuar com um nível de pressão inadequado, estará caminhando para uma morte prematura. Entre a dor de cabeça e a morte prematura existem providências que você poderá tomar para manter o equilíbrio. Para que isso seja feito você precisa de informações sobre o processo no qual se baseia este drama. (ARROBA e JAMES, 1989, p. 15).

O estresse nem sempre é algo negativo e prejudicial que deve ser evitado. Selye (1959) afirma que apenas a morte poderia nos separar do estresse. Isto significa que nem todas as alterações do mundo exterior ou seus conflitos são negativos. Para Selye (1959), há dois tipos de estresse: “eustress” e “distress”. O “eustress” é agradável e construtivo e é causado por emoções positivas devido a bons feitos. O “distress” é, por outro lado, desagradável, prejudicial e causador de doenças relacionadas ao estresse.

2.1 Aspectos históricos e o estresse no trabalho

De acordo com Albrecht (1990), o estresse é considerado o mal do século XX, que surgiu na vida dos americanos e dos povos de outros países altamente industrializados. Os sintomas vão desde os ligeiros incômodos até a morte, desde as dores de cabeça até os ataques cardíacos, da indigestão ao colapso, da fadiga ao aumento da pressão arterial entre outras. Não chega a ser uma doença propriamente dita, mas uma condição de descontrole de uma função fisiológica normal do corpo humano.

O período que se inicia em 1900 e se estende até os dias atuais se diferencia dos outros períodos, pois foi marcado por grandes mudanças, principalmente os primeiros anos do século XX em que houve profunda mudança em vários aspectos, como por exemplo: a mudança social, tecnológica e econômica em toda a sociedade, abrangendo o mundo inteiro.

Albrecht (1990) afirma que os filósofos, historiadores, cientistas e economistas apresentaram diversos nomes a esse período. “O consultor de administração, Peter F. Ducker (1968), chamou-o de Era da Descontinuidade. O economista John Kenneth Galbraith (1977) chamou-o de Era da Incerteza. Marshall MacLuhan, o teórico dos meios de comunicação (1964, 1968), chamou-o de Era da Aldeia Global. O escritor e filósofo Alvin Tofler (1970, 1975) chamou-o de Era do Choque do Futuro”. (ALBRECHT, 1990, p. 12).

O fato é que não é apenas mudança, mas também uma aceleração, ou seja, nesse período a população passou por mudanças em praticamente todos os aspectos. Estas ocorreram em ritmo acelerado. Podemos citar como algumas das inúmeras mudanças que ocorreram no início do século XX, os alimentos congelados, o cartão de crédito, o cinema, a televisão, o laser, os fertilizantes químicos, a pílula anticoncepcional, os transplantes de órgãos, entre muitas outras.

Conforme Albrecht (1990), conquanto o trabalho possa trazer muitas satisfações, tais como a realização social e financeira, as doenças ocupacionais têm sido cada vez mais reportadas por médicos, psicólogos, sociólogos, entre outros.

Inúmeros estudos sobre o estresse no trabalho começaram a proliferar, notadamente a partir da década de 70, sobretudo quando ocorreu a emergência das novas tecnologias, as novas formas de viver, a questão urbana, entre outras transições. Karl Albrecht (1990) define esse período de mudanças como a “Era do estresse” e aponta cinco áreas cujas transformações apresentaram grande influência no aumento do estresse. São elas: “a passagem da vida rural para a vida urbana, a passagem do estacionário para o móvel, a passagem da auto-suficiência para o consumo, a passagem do isolamento para a interligação, a passagem da atividade física para a vida sedentária” (ALBRECHT, 1990, p. 18).

A verdade é que todo esse processo de mudança em que estamos inseridos permeia nossa vida como participantes de uma sociedade em processo de explosão; “[...] indubitavelmente, este século tem sido [...] o século exponencial, não tendo demonstrado qualquer sinal de estabilização ou tendência ao equilíbrio” (ALBRECHT, 1990, p. 16). A realidade é que não poderemos afirmar ou programar o que acontecerá em relação à sociedade; o fato real é que vivemos em uma sociedade instável, em que tudo pode acontecer. Tudo isso gera uma grande insegurança e ansiedade nas pessoas em todos os aspectos, sejam eles profissionais, econômicos ou sociais.

O homem das grandes cidades habituou-se a conviver com um perigoso inimigo, o estresse, capaz de transformar as tensões emocionais em reações fisiológicas que lesam o organismo. Pode ser o simples pensamento sobre o teste

de direção a ser realizado na próxima semana, ou a visita de um parente difícil de lidar, ou as implacáveis pressões do trabalho. Seja como for, “[...] uma pesquisa feita pelo Departamento de Saúde e Segurança da Inglaterra demonstrou que meio milhão de britânicos sofrem de doenças relacionadas ao estresse no trabalho. E que o estresse de uma pessoa pode ser o entusiasmo de outra” (WILKISON, 2001, p. 7).

Estudiosos do assunto estão de acordo que os centros de trabalho são um dos focos onde primeiro se desenvolve este mal-estar que se iniciou no século XX e vem se alastrando até os dias atuais. Tanto o operário como o executivo são passíveis de apresentarem alterações no seu “funcionamento”, ou seja, todos estão vulneráveis. A competitividade no trabalho, a pressa, as tensões, a falta de material e meio apropriado, trabalhos repetitivos e outras situações às quais estamos submetidos, desequilibram o sistema nervoso e o físico, provocando um estado de ansiedade.

Qualquer ser humano sofre de estresse, até mesmo uma criança. Mas, indiscutivelmente, suas maiores vítimas são os adultos das grandes cidades, em especial os que trabalham fora de casa. Neles, além das tensões emocionais normais a todos os indivíduos, somam-se aquelas advindas de um ritmo de vida acelerado e competitivo, pois relaxar um pouco, ou seja, não levar a sério a terrível afirmação de que “tempo é dinheiro”, pode significar o fracasso em termos de realização profissional ou de prosperidade econômica. Portanto, mergulhado nessa luta constante, o homem dos tempos modernos acaba por acostumar-se ao convívio com um inimigo extremamente perigoso, o estresse.

De acordo com Limongi (1997) e Rodrigues (1997), podemos definir o trabalho como uma tarefa, aplicação da atividade física ou intelectual, serviço, fadiga, ocupação, emprego, obra feita ou em vias de execução. Resumindo, o trabalho é o conjunto de tarefas e atividades que um indivíduo é suposto a desempenhar. E é através dele que as pessoas suprem suas necessidades familiar, social, pessoal e econômica. Porém, manter-se com saúde e bem estar, enquanto se luta para ganhar a vida, nem sempre é fácil. O trabalho submete as pessoas ao estresse, frequentemente crônico, e estamos submetidos a ele de forma contínua.

Em particular, o estresse no trabalho é definido como aquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador. Suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física ou mental, prejudicam a interação desta com o trabalho e com o seu ambiente, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas a ela, ou não contém recursos adequados para que enfrente tais situações. Um elevado grau de estresse pode ser causado pela pouca satisfação que um indivíduo tem pelo trabalho que desenvolve, causando o desejo de abandonar o emprego ou ainda um elevado grau de distração.

“Para a maioria dos empregados, os estressantes que criam mais problemas fazem parte integrante da estrutura do trabalho” (ALBRECHT, 1990, p. 112). O referido autor também relata que trabalhadores que exercem funções nas quais suas vidas ou seu bem-estar físico estão em constante perigo, estão submetidos a um estresse constante.

A longo prazo, os efeitos desses fatores estressantes dependerão diretamente da capacidade pessoal de cada trabalhador em enfrentar esse estresse sofrido na profissão. “O trabalhador precisa fazer com que as pressões sejam construtivas e não destrutivas. Precisa fazer as pressões trabalharem para ele e não contra ele. Precisa ser capaz de agir sob um nível de pressão apropriado sem ficar tenso” (ARROBA e JAMES, 1989, p. 20).

Devemos lembrar que nem todas as pessoas têm a mesma resposta ao estímulo que recebem, ou seja, o comportamento do indivíduo depende também do estado físico, psicológico, biológico e da história de sua vida. Uma pessoa que já enfrenta alguns problemas em sua vida, com certeza poderá reagir aos estímulos recebidos, de modo a favorecer o estresse. Já outra, que está bem nos aspectos acima mencionados, pode não reagir do mesmo modo aos mesmos estímulos.

Convém lembrar que, além dos agentes estressores físicos e psicológicos, atualmente, dá-se grande importância ao estudo do chamado estresse social, que aponta diversos elementos da vida urbana como importantes estressores: exposição a ruídos, aglomeração urbana, isolamento, eminência de violência, trabalho monótono e repetitivo, entre outros. Os distúrbios da relação do homem com o seu

ambiente físico e psicossocial, podem gerar emoções desprazerosas e propiciar reações de vários tipos, inclusive doenças.

2.2 O Desgaste físico e emocional no ambiente de trabalho

A relação entre o estresse e o trabalho pode ser definida como a “relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetido, que é avaliada pela pessoa como ameaça e que põe em perigo o seu bem-estar” (LIMONGI e RODRIGUES, 1997, p. 20).

Se o nível de estresse estiver na zona de tolerância do indivíduo, ele poderá funcionar bem e encarar o trabalho como uma parte construtiva e satisfatória de sua vida. Todavia, se o nível de estresse estiver fora dos limites de um determinado empregado, será inevitável que crie problemas tanto de desempenho no trabalho quanto de saúde e bem-estar pessoal.

O desgaste físico e emocional vem crescendo cada vez mais no ambiente de trabalho. O local de trabalho se tornou um ambiente de verdadeira exaustão, devido às exigências e metas que devem ser cumpridas e alcançadas. Os profissionais estão emocional, física e espiritualmente desgastados por conta das pressões sofridas no trabalho e até mesmo no próprio lar. Seus objetivos estão cada vez mais difíceis de serem concretizados e tudo isso faz com que esses profissionais se sintam com menos energia e conseqüentemente menos entusiasmados pela vida. Esse fato é gerador de uma diminuição na dedicação e compromisso para com o trabalho, fazendo com que os trabalhadores se tornem pessoas descrentes e não se dediquem a sua atividade laboral. A cada dia que passa os valores humanos vão perdendo espaço para os valores econômicos. Causando um desequilíbrio no ambiente organizacional.

Postula Christina Maslach e Michael P. Leiter (1999) que o excesso de trabalho, a falta de recompensa e a inexistência de equidade são fatores que contribuem para o desequilíbrio funcional.

O excesso de trabalho é desgastante porque é necessário que se faça muito em pouco tempo e o que é ainda pior, com poucos recursos. Fazendo com que o trabalhador muitas vezes, vá além dos seus limites humanos. O trabalho excessivo é causado na maioria das vezes, devido ao número reduzido de funcionários, que tem que realizar o mesmo serviço que poderia ser realizado por mais pessoas no mesmo intervalo de tempo e com a mesma qualidade. Esse fator é gerador de muita tensão e pressão no trabalho acarretando um alto teor de estresse. Quanto maior o ritmo de trabalho, maior é o seu comprometimento com a qualidade e conseqüentemente maior é o desgaste físico e emocional.

A falta de recompensa pela dedicação ao trabalho e pelo bom desempenho das funções também se mostra um fator de suma importância que contribui para a desarmonia entre trabalho e profissional. Isso ocorre porque quando o trabalho e o esforço despendido para realização de uma determinada função não é reconhecido, o trabalhador se sente desvalorizado. E se sentindo desvalorizado o profissional passa a ficar desmotivado e pressionado a fazer algo em que sabe que não será reconhecido.

A falta de equidade, ou seja, o valor e as oportunidades que é dado a cada trabalhador devem ser iguais, sem distinção e sem protecionismos. Principalmente nos processos de avaliações e promoções, em que todos devem ter as mesmas chances de concorrer. Em um ambiente em que não há equidade, existe uma descrença por parte dos funcionários e isso faz com que eles percam o entusiasmo e tornem o desempenho de suas funções cada vez mais mecânico e obrigatório gerando um enorme desgaste emocional.

Diz a psicóloga Dra. Daniela Carneiro:

A desorganização no ambiente ocupacional põe em risco a ordem e a capacidade de rendimento do trabalhador. Geralmente as condições pioram quando não há clareza nas regras, normas e nas tarefas que deve desempenhar cada um dos trabalhadores, assim como os ambientes insalubres, a falta de ferramentas adequadas. Fatores intrapsíquicos (interiores) relacionados ao serviço também contribuem para a pessoa manter-se estressada, como é o caso da sensação de insegurança no emprego, sensação de insuficiência profissional, pressão para comprovação de eficiência ou, até mesmo, a impressão continuada de estar cometendo erros profissionais. Isso tudo sem contar os fatores internos que a pessoa traz consigo para o emprego, tais como, seus conflitos, suas frustrações, suas desavenças conjugais, etc. Disponível em: <<http://www.danielacarneiro.com/estresseetrabalho.a.apx>>. Acesso em: 01 out 2008.

Postula ainda que:

A sobrecarga de agentes estressores também pode ser considerada um fator importante para eclosão do estresse patológico no trabalho. A sobrecarga de estímulos estressores é um estado no qual as exigências do ambiente excedem nossa capacidade de adaptação. Os quatro fatores principais que contribuem para a demanda excessiva de agentes estressores no trabalho são: urgência de tempo; responsabilidade excessiva; falta de apoio; expectativas excessivas de nós mesmos e daqueles que nos cercam. (...) A falta de estímulos também pode resultar em estresse patológico e doença. O risco de ataques cardíacos, por exemplo, são significativamente maiores nos dois primeiros anos após a aposentadoria. Nesses casos a condição associada ao estresse costuma ser o tédio, a sensação de nulidade e/ou a solidão, portanto, a falta ou escassez de solicitações também proporciona situações estressoras. Às vezes, no final do dia, sentimos nosso corpo exausto mas, apesar disso, experimentamos uma agradável sensação de bem estar. Em geral uma atividade pode se tornar muito gratificante quando possui um significado especial ou quando desperta grande interesse em nós. No trabalho, as atividades medíocres, destituídas de significação ou aquelas onde não temos noção do porquê estamos fazendo isso ou aquilo, podem ser extremamente estressantes. As tarefas altamente repetitivas ou desinteressantes também podem produzir estresse". <<http://www.danielacarneiro.com/estresseetrabalho.a.apx>>. Acesso em: 01 out 2008.

Segundo Christina Maslach e Michael P. Leiter (1999), todo esse desgaste físico e emocional causado no trabalhador acarreta em grandes proporções uma verdadeira exaustão, o ceticismo e até mesmo a ineficiência. A exaustão ocorre por conta da sobrecarga física e emocional. O profissional passa a se sentir esgotado, sem energia e incapaz de relaxar e se recuperar para enfrentar mais um dia de trabalho. O ceticismo faz com que o trabalhador se torne uma pessoa descrente, indiferente e assuma uma conduta fria e relapsa em relação ao trabalho e colegas. Passam a fazer apenas o necessário e não enfrentam os obstáculos para

alcançarem seus objetivos profissionais. E por fim a ineficiência que surge devido ao sentimento de descrença do profissional, que passa a se sentir incapaz de fazer algo inovador e eficaz. E a medida que eles mesmos perdem a confiança em si próprios, acabam por desencadear esse mesmo sentimento nos seus colegas, isto é, as pessoas acabam perdendo a confiança nesses trabalhadores e deixam de lhes dar a devida credibilidade que merecem.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O tema qualidade de vida no trabalho vem sendo debatido cada vez mais no ambiente organizacional. Visa tratar os aspectos que valorizam o potencial humano dos trabalhadores e conseqüentemente, aumentam a produtividade da empresa. Pode-se dizer que o interesse pelo tema qualidade de vida no trabalho deixou de ser uma preocupação apenas da área de recursos humanos, passando a ser considerado fator de extrema importância na melhoria das condições físicas e instalações, no atendimento das necessidades salariais, na redução de jornada de trabalho, entre outras.

Qualidade de vida significa o ponto em que os componentes da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes e comportamentos individuais que influenciam diretamente na produtividade de cada trabalhador. Tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às mudanças, criatividade, inovação, entre muitas outras.

A qualidade de vida no trabalho está intrinsecamente interligada à produtividade. Tanto para o trabalhador como para a organização pode representar um grande desenvolvimento ou um fator de desequilíbrio. Isso acontece quando as condições oferecidas pela empresa atendem ou não as necessidades humanas e às exigências organizacionais. Dessa forma a qualidade de vida no trabalho pode ser considerada um fator de desenvolvimento humano, mas também pode constituir-se como uma variante essencialmente de busca pela produtividade, sem que haja uma preocupação com o indivíduo.

As primeiras teorias que relacionaram a produtividade à satisfação do trabalhador surgiram por volta do ano de 1950.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) consiste em satisfazer e facilitar o bem-estar do trabalhador no desempenho de suas tarefas, e pode ser entendida como sendo o resultado direto da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização. (...) A década de 1960 ficou marcada por questionamentos sobre o funcionamento das estruturas organizacionais. Esse período apresentou movimentos reivindicatórios dos trabalhadores norte-americanos e manifestações dos estudantes franceses que marcaram a divisão do conceito de produtividade versus trabalhadores, tornando as pessoas mais conscientes. Esses movimentos favoreceram o desenvolvimento dos estudos iniciados na década anterior, os quais chegaram ao programa denominado Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1974) defenderam a idéia de que a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais da empresa contribuíram de forma decisiva para que cientistas e dirigentes organizacionais pesquisassem melhores formas de realizar o trabalho. (MENCK, SCHLOMMER, SACHUK, 2003, p. 17-28).

Huse e Cummings (apud RODRIGUES, 1994) apresentam em sua obra as grandes convergências e preocupações que podem oferecer uma melhor qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores, entre as quais estão a adequada e satisfatória recompensa, segurança e saúde no trabalho, desenvolvimento das capacidades humanas, crescimento e segurança profissional, integração social, direitos dos trabalhadores, espaço total de vida no trabalho e fora dela e a relevância social. (MENCK, SCHLOMMER, et alli).

Hackman e Oldham (apud Rodrigues, 1994, p. 124-5) entendem que qualidade de vida no trabalho tem muito a ver com produtividade e também com a relação de satisfação entre o indivíduo e a organização na qual trabalha (SILVA, 2001, p. 41-50).

Conforme os estudos e pesquisas sobre a qualidade de vida no trabalho, percebe-se que a mesma nasceu voltada para questões relativas à produtividade. Pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho traz maior coordenação, motivação e capacidade ocasionando em uma maior produtividade. Vejamos o que pensam alguns estudiosos:

Davis e Newstrom (1996, p. 146) entendem a qualidade de vida no trabalho como os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas, sem esquecer que o ambiente deve ser tão bom para o indivíduo quanto para a saúde econômica da organização. (...) Bowditch e Buono (1992, p. 207) relacionam qualidade de vida no trabalho com a existência de condições e práticas organizacionais, bem como com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar das pessoas. (...) Werther e Davis (1983, p. 71) constatam que os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho, na verdade, procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios e percebe-se que a mesma é afetada por fatores, tais como: supervisão, condições de trabalho, benefícios, pagamento e projeto de cargo (apud SILVA, 2001, p. 41-50).

A busca pela qualidade, produtividade e competitividade que aumenta a cada dia que passa leva a questionamentos acerca de que investir e como investir para se conciliar a produtividade e qualidade de vida.

Walton (1973) enumera algumas categorias de análise das características importantes da qualidade de vida no trabalho. São elas: compensação adequada e justa, condições de trabalho seguras e salutaras, oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana, oportunidade para crescimento e desenvolvimento contínuo e segurança, integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização do trabalho, o trabalho e o espaço total da vida, a relevância social da vida do trabalho. E conforme o Westley (1979) existem quatro fatores que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho. São eles: o fator político, o econômico, o psicológico e o sociológico (MENCK, SCHLOMMER, SACHUK, 2003, p. 17-28).

O desempenho na realização das funções e o clima organizacional são aspectos de suma importância na determinação da qualidade de vida no trabalho. Quando a qualidade no trabalho não satisfaz, favorece a insatisfação do empregado, gerando a alienação do empregado, má vontade, diminuição da produtividade entre outros aspectos. No entanto se a qualidade no trabalho é boa, prevalece um clima de confiança e respeito mútuo resultando em um aumento na produtividade individual.

Porém, é importante ressaltar que as necessidades humanas variam de acordo com a personalidade e cultura de cada indivíduo e de cada organização. Segundo Nadler e Lawler (1983), pode-se dizer que a qualidade de vida no trabalho

está fundamentada sob quatro aspectos. São eles: participação dos funcionários nas decisões, reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho, inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional, melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas, psicológicas e horário de trabalho (BALARINI, 2006, p. 118-132).

Varias pesquisas apontam os fatores ligados ao trabalho como os maiores causadores de doenças e somatizações de tensão, como carga horária excessiva, medo de perder o emprego e sobrecarga de tarefas.

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), cerca de 19% da população mundial vive com nível elevado de estresse. Ainda de acordo com a entidade, os problemas mentais e transtornos relacionados ao estresse são a principal causa geral de morte precoce na Europa. Em uma pesquisa realizada pela International Stress Management Association no Brasil (ISMA-BR), com mil profissionais brasileiros, constatou-se que 70% sofrem as consequências do excesso de tensão no dia-a-dia. Outra pesquisa, desta vez realizada pela Fundação Dom Cabral (FDC), aponta que as pessoas trabalham, em media, 12 horas por dia e, frequentemente, nos fins de semana – em casa ou na empresa, via notebook e webmail, e sequer consideram as horas passadas em aeroportos, jantares de negócios ou convenções como extensão do trabalho (YOUNG, 2006, p. 29-34).

Hoje, as pessoas trabalham cada vez mais e a pressão é cada dia maior. A tecnologia, que deveria facilitar a vida de todos, não tem sido bem utilizada. O e-mail virou ferramenta de gestão do poder, o telefone celular extrapola limites físicos e de horário, as pessoas ficam ligadas 24 horas por dia. (...) Além disso, há outros fatores estressantes, como a questão da segurança e o trânsito que se enfrenta principalmente nas grandes cidades. Esses dados devem ser avaliados na hora de se discutir a qualidade de vida (YOUNG, 2006, p. 29-34).

Devido à globalização e à necessidade de crescimento rápido e contínuo, cada vez mais as organizações buscam métodos para alcançar suas metas e atingir seus objetivos. E um dos métodos que vêm sendo bastante adotados nas empresas é a qualidade de vida no trabalho, pois as mudanças que ocorrem nas empresas, com a adoção desse método é de grande aspecto positivo, enquanto que a não utilização de programas e a não preocupação com o bem-estar do trabalhador pode acarretar uma enorme problemática para a empresa dificultando dessa forma, a obtenção das metas estabelecidas.

Os programas de qualidade de vida no trabalho têm caráter preventivo e objetivam evitar problemas de saúde dos trabalhadores ocasionados pela tensão do

ambiente de trabalho. Também proporcionam redução dos gastos com a saúde. Um programa de bem-estar deve conter três componentes: ajudar os funcionários a identificar riscos potenciais a saúde, educar os funcionários a respeito de riscos a saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo, obesidade, dieta pobre e estresse, encorajar os funcionários a mudar seu estilo de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento da saúde (BALARINI, GOMES, 2006, p. 118-132).

Os programas de qualidade vida no trabalho devem ser formulados por uma equipe de profissionais, envolvendo todo o ambiente de trabalho da organização. É necessário que se tenham profissionais de diversas áreas envolvidas no projeto, tais como nutricionistas, educadores físicos, fisioterapeutas, psicólogos e quantos mais forem necessários para a realização do programa.

4 O INGRESSO NO SERVIÇO PÚBLICO DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL

Os servidores são admitidos através de concurso público. Este compreende a aplicação de provas objetivas, provas de títulos e prova de redação exclusiva de alguns cargos. As provas possuem disciplinas como: português, informática, atualidades, noções de direito, organização judiciária do Estado do Ceará entre outras. O concurso pode ter validade de até dois anos prorrogáveis por mais dois anos. E os candidatos são chamados para nomeação conforme a ordem de classificação no concurso. Sendo nomeados o profissional irá se submeter a uma carga horária de 30 horas semanais.

Os requisitos para a investidura nos cargos são os seguintes: ter sido aprovado no concurso público; ter nacionalidade brasileira ou portuguesa, e no caso de nacionalidade portuguesa, estar amparado pelo estatuto da igualdade entre brasileiros e portugueses, com reconhecimento do gozo dos direitos políticos, nos termos do artigo 12, § 1º, da Constituição Federal; ter idade mínima de 18 anos completos na data da posse; estar no gozo de seus direitos políticos, apresentando declaração de próprio punho neste sentido; estar em dia com as obrigações eleitorais e, no caso de candidatos do sexo masculino, também com às militares; ter aptidão física e mental para o exercício das atribuições do cargo/área/especialidade; possuir os requisitos exigidos para o exercício do cargo/área/especialidade, na data da posse, conforme previsto neste edital; apresentar declaração de próprio punho de que goza de idoneidade moral, não se encontrando cumprindo sanção aplicada por qualquer órgão público ou entidade da esfera federal, estadual ou municipal (Edital nº 1, TJCE, de 31 de julho de 2008).

Dentre as atribuições dos diversos cargos pode-se destacar as funções do Técnico Judiciário/área judiciária, Analista Judiciário/área judiciária e Oficial de Justiça Avaliador. A função de Técnico Judiciário necessita possuir curso de nível médio e exerce atividades de nível intermediário, de natureza técnica e processual, relacionadas à execução de tarefas técnico-judiciárias e administrativas,

correspondentes ao atendimento aos magistrados e às partes, à tramitação dos feitos, à realização de pregões de abertura e encerramento de audiências, às chamadas das partes, dos advogados, das testemunhas e à guarda e conservação de bens e processos e outras atividades judiciárias correlatas. O Analista Judiciário da área judiciária, deve possuir diploma de curso de graduação de nível superior em Direito e exercer atividades de nível superior, de natureza técnica, realizadas privativamente por bacharéis em Direito, relacionadas à pesquisa de legislação, jurisprudência e doutrina, elaboração de laudos, atos, pareceres, informações jurídicas, procedimentos de natureza processual, e o exercício cumulativo de quaisquer outras funções pertinentes ao serviço judiciário, exceto as atividades atribuídas aos ocupantes do cargo de Oficial de Justiça. O Cargo de Oficial de Justiça, por sua vez, exige formação de nível superior no curso de Direito e desempenho de atividades de nível superior, de natureza técnica, realizadas, privativamente, por bacharéis em Direito, relacionadas a processamento de feitos, apoio a julgamentos, execução de mandados, citações, intimações, notificações e outras diligências emanadas dos magistrados, avaliação de bens, inventários, lavratura de termos de penhora de autos e certidões, convocação de testemunhas nos casos previstos em lei, e outros atos próprios ao processo judicial (Edital nº 1, TJCE, de 31 de julho de 2008).

Os candidatos após sua nomeação e investidura no cargo, não recebem nenhum tipo de treinamento antes de iniciarem suas atividades na prática. Para muitos, o começo da profissão é muito difícil, porque ingressam em um sistema desconhecido e por não receberem nenhuma preparação para exercerem suas atividades cotidianas. Isso faz com que muitos servidores iniciantes fiquem apreensivos e muitas vezes até mesmo decepcionados com a realidade encontrada. Esse medo do desconhecido só passa após um período de adaptação, ou seja, com o tempo mesmo. Eles vão conhecendo o sistema, vão se familiarizando com a rotina e aos poucos vão se adaptando ao trabalho. Porém esse tempo de adaptação varia de pessoa para pessoa. Pois cada profissional é único, tem suas particularidades e necessidades que diferem umas das outras. Alguns se adaptam rapidamente à função, outros podem levar anos ou até mesmo não se adaptarem à atividade.

Além de não receberem treinamento ao ingressarem no cargo, também não possuem nenhum tipo de acompanhamento psicológico ou terapêutico. O plano de saúde oferecido pelo Estado é o IPEC (Instituto de Previdência do Estado do Ceará), hoje chamado ISSEC (Instituto de Saúde dos Servidores do Estado do Ceará). E quanto a gratificações, alguns recebem gratificação por risco de vida, insalubridade, execução de trabalho relevante técnico ou científico dependendo da função que desempenham.

O Edital tem amparo legal no inciso XVI, do artigo 53, da Lei nº 12.342, de 28 de julho de 1994, e inciso III, do artigo 5º, da Lei nº 12.483, de 3 de agosto de 1995.

4.1 A estrutura do Fórum Clóvis Beviláqua

O Fórum Clóvis Beviláqua é composto por 106 varas, sendo distribuídas da seguinte forma: 30 varas cíveis, 18 varas de família, 2 varas de registros públicos, 5 varas de sucessões, 2 varas de delitos de trânsito, 5 varas de execuções fiscais e crime contra a ordem tributária, 2 varas de delitos sobre o tráfico e uso de substâncias entorpecentes, 1 vara de execução de penas alternativas, 3 varas de falências e concordatas, 18 varas criminais, 1 vara de execução criminal correção de presídios e habeas corpus, 6 varas do júri, 7 varas da fazenda pública, 1 vara da justiça militar e 5 varas da infância e juventude.

Além das secretarias o Fórum possui Defensoria Pública, Delegacia de Apoio ao Judiciário, Coordenadoria dos Juizados Especiais, Coordenadoria de cumprimento de mandados judiciais, Núcleo de Psicologia, Ouvidoria da Justiça, Ouvidoria do Ministério Público, Procuradoria Geral do Município, OAB, Serviço Médico, Serviço Social entre outros.

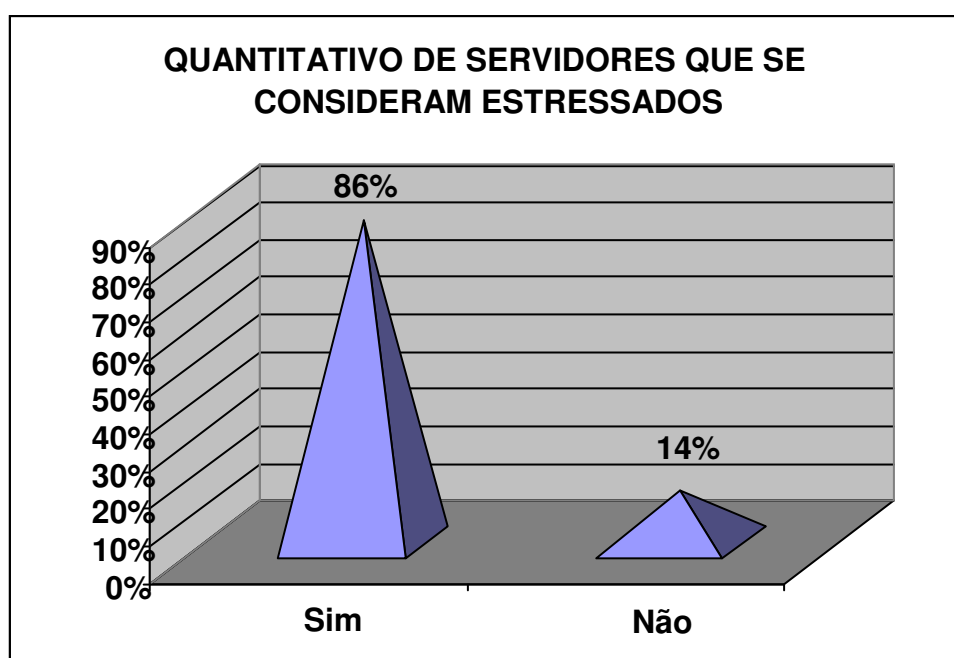
O Fórum Clóvis Beviláqua está localizado na rua Des. Floriano Benevides, nº 220, Edson Queiroz. Foi inaugurado nesse endereço em dezembro de 1997. Antes

localizava-se defronte à Praça da Sé, no centro de Fortaleza, sendo inaugurado em dezembro de 1960.

Tem como sede o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambé, no qual foi inaugurado em novembro de 1986. Sua antiga localização era na rua Barão do Rio Branco, nº 1.200, no centro da cidade, onde permaneceu de 1924 a 1986.

5 O ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DOS SERVIDORES DE UMA VARA CÍVEL DO FÓRUM CLÓVIS BEVILÁQUA

Conforme dados colhidos com a realização da pesquisa, grande parte dos servidores se sentem estressados devido à profissão exercida. Para melhor visualizar a real situação do estresse no trabalho desses servidores, dispomos os principais pontos da pesquisa realizada em uma das varas do Fórum Clóvis Beviláqua, através dos gráficos abaixo:



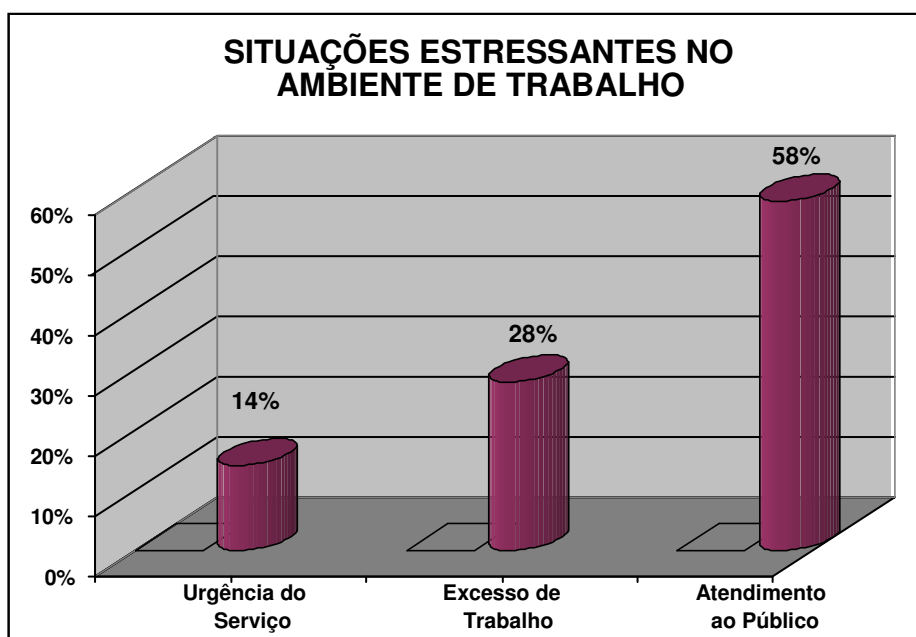
Para os servidores do Fórum Clóvis Beviláqua, estresse é um mal causador de várias doenças e é decorrente da sobrecarga de trabalho, ocasionando um imenso cansaço físico e mental. O estresse desses profissionais é desencadeado pelo excesso de obrigações a serem realizadas em um curto intervalo de tempo e com um número reduzido de servidores. Diante dos relatos constatou-se que os servidores possuem um bom conhecimento e são bastante esclarecidos a respeito das causas e consequências do estresse.

Os servidores consideram o estresse algo decorrente de muitas cobranças e pressões, oriundas também dos usuários do Poder Judiciário. Em geral, o

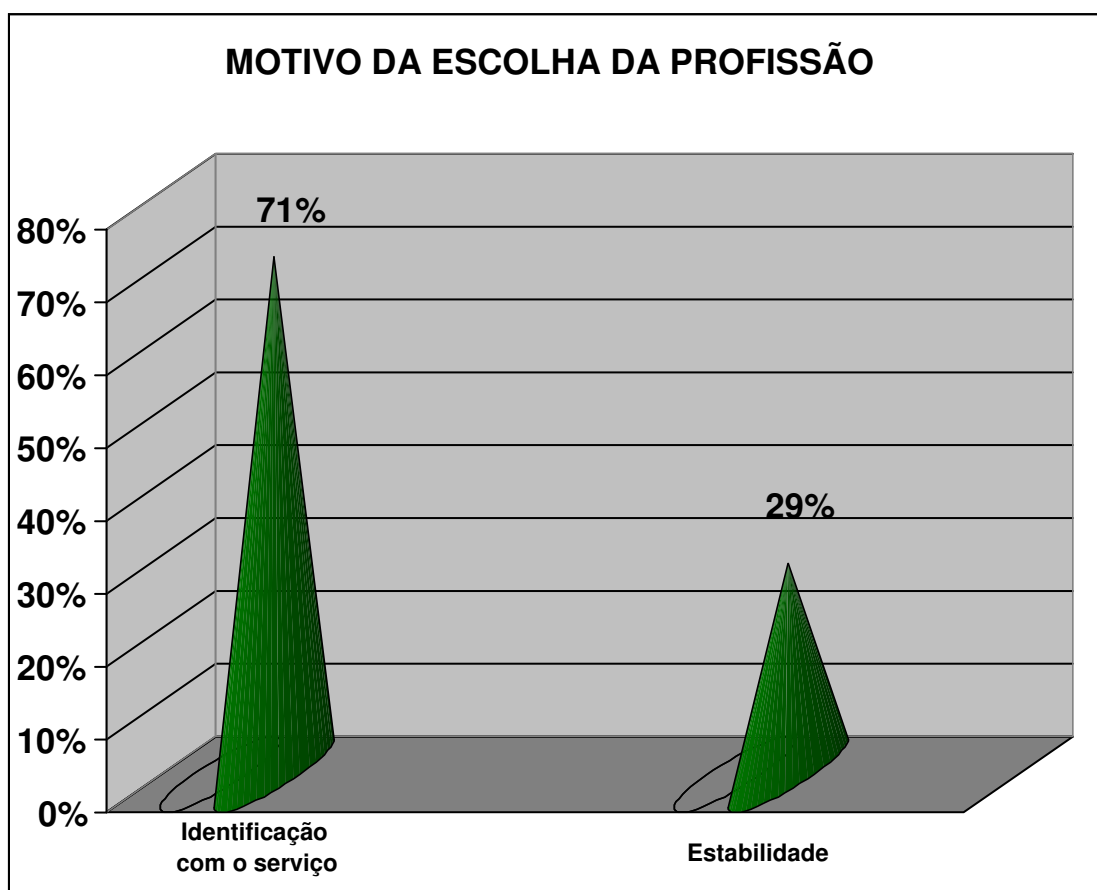
profissional acaba por não dar conta do trabalho, em virtude da grande demanda. E conseqüentemente se sente ainda mais estressado, por ser pressionado a realizar algo que não consegue cumprir em virtude de ser inviável à sua própria capacidade humana.

Entre as causas do estresse que acomete os servidores figuram em destaque o excesso de trabalho, tempo insuficiente para realizá-lo devido a grande demanda e urgência das obrigações e o atendimento ao público. Porém, conforme as respostas obtidas no questionário constatou-se que entre as causas que mais estressam os servidores se destacam a sobrecarga de tarefas e o atendimento ao público. Muitos usuários não compreendem que a carência de servidores e a quantidade de processos contidos na Secretaria de Vara deixa o servidor ainda mais sobrecarregado de trabalho e se torna humanamente impossível realizar um atendimento com rapidez.

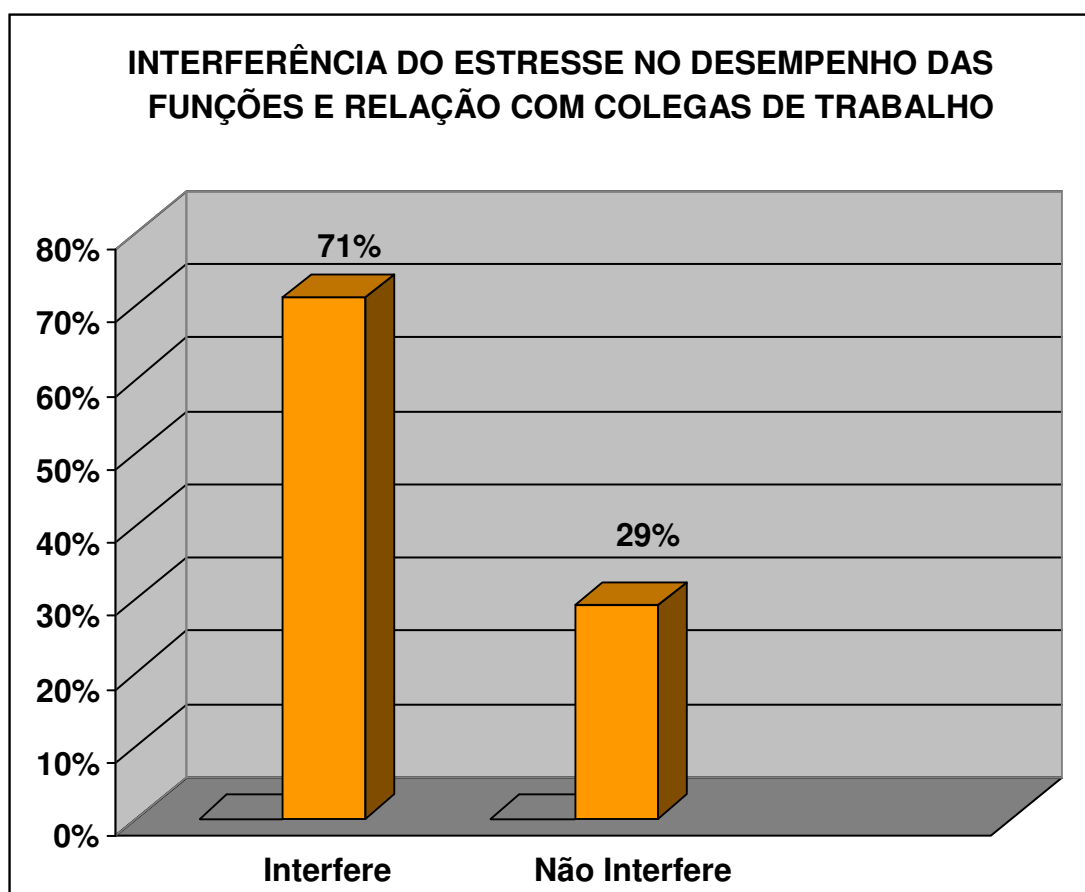
Segundo relatos, alguns dos usuários são muito mal-educados e até estúpidos com os servidores, deixando o clima cada vez mais estressante. Pois, os usuários querem um atendimento eficaz, célere e não compreendem que o servidor que está no atendimento é um ser humano e possui limitações como qualquer outro.



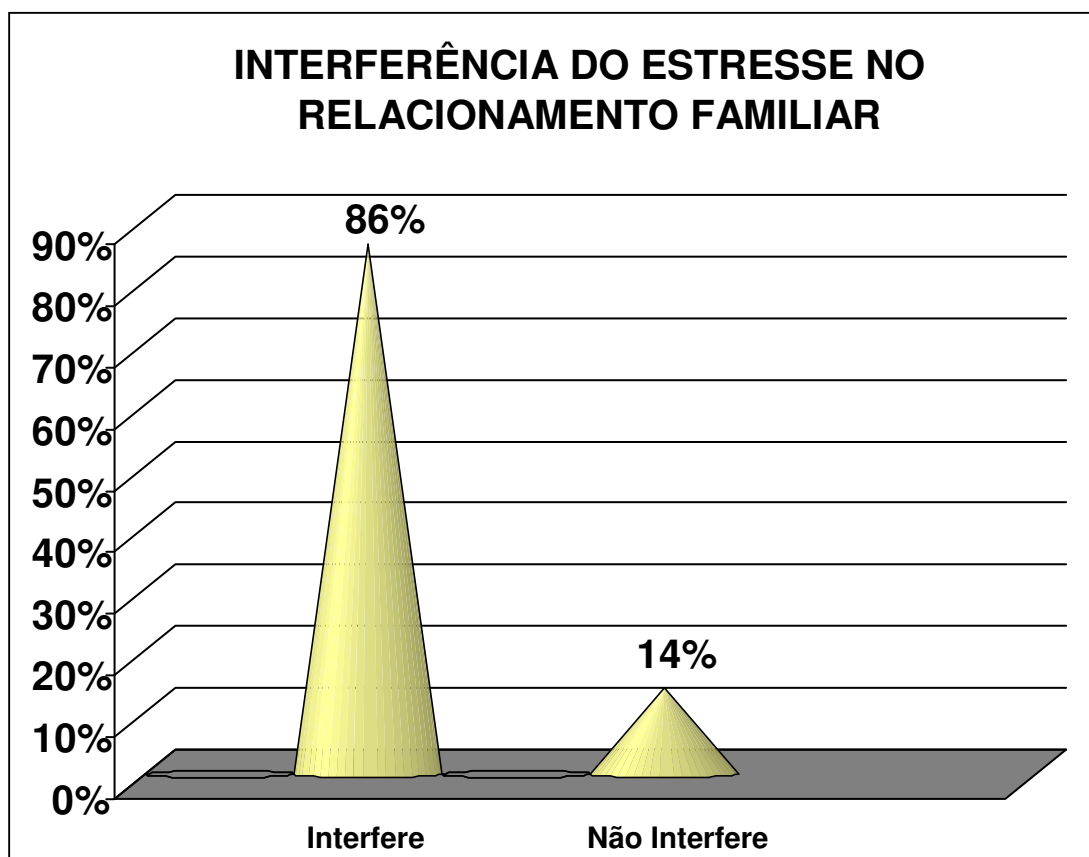
Foi abordado entre os servidores do Fórum o motivo da escolha da profissão e constatou-se que um percentual bastante significativo dos entrevistados gosta da profissão e a escolheu por identificar-se com o trabalho e os demais a escolheram pela possibilidade de usufruir da estabilidade que o Poder Judiciário Estadual os proporciona.



Um outro ponto abordado no questionário foi a questão da interferência do estresse no desempenho das funções e no relacionamento com os colegas de trabalho dos servidores. Um significativo percentual acredita que o estresse no ambiente de trabalho atrapalha o desempenho das funções, pois causa um imenso esgotamento físico e mental além de prejudicar também o relacionamento com os colegas, pois a exaustão causada pelo estresse decorrente do excesso de obrigações a serem realizadas, prejudica a harmonia do ambiente de trabalho.



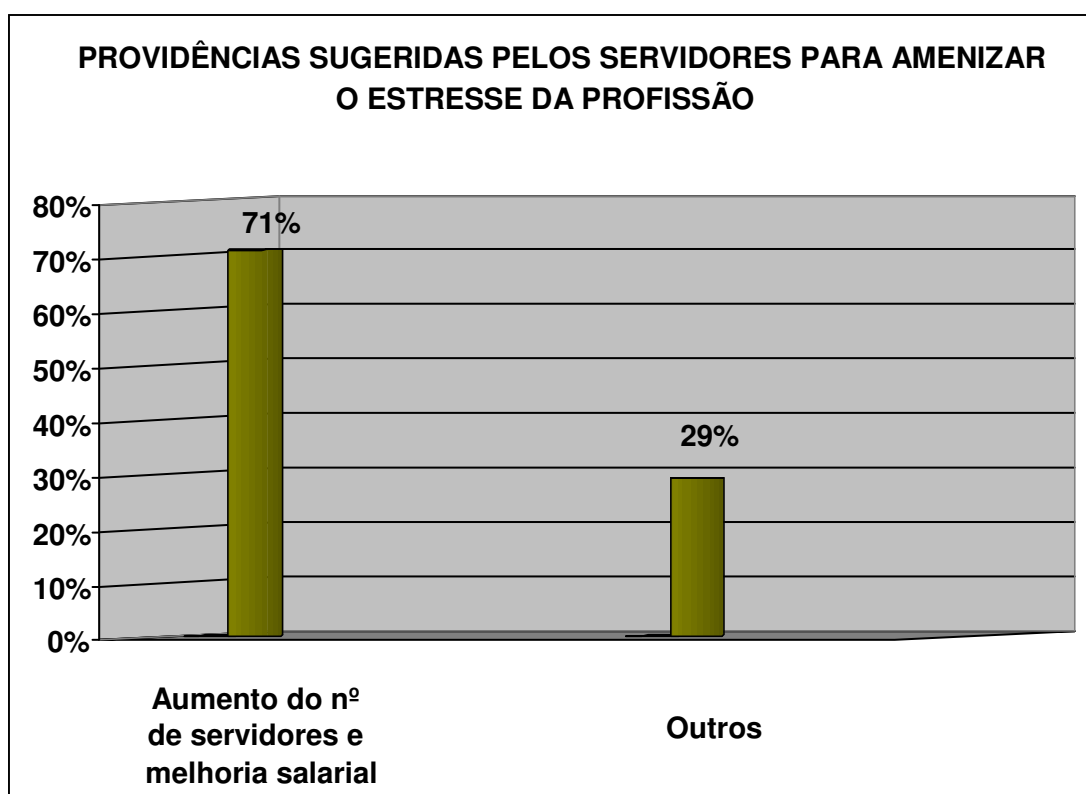
Como se pode visualizar no gráfico abaixo, 86% dos entrevistados afirmaram que o estresse da profissão interfere nos seus relacionamentos com familiares. Esse percentual de servidores relatou que é muito difícil controlar o estresse sofrido no trabalho e não levá-lo para casa.



Voltando-se para as técnicas utilizadas pelos servidores para amenizar o estresse, constatamos que esses profissionais se utilizam de formas variadas para combater o estresse como por exemplo: prática de esportes, ida às compras, leitura, oração entre outras.

Finalmente foi perguntado aos servidores quais as providências que eles gostariam que os seus dirigentes tomassem para amenizar o problema do estresse na profissão.

Foi citado o aumento do número de servidores, a melhoria salarial e das condições de trabalho, diminuição da carga horária, palestras que abordassem o tema estudado e técnicas de relaxamento para uma melhor qualidade de vida, criação de um ambiente de lazer para o servidor e sua família usufruírem nos finais de semana, entre outras. As mais citadas estão destacadas no gráfico abaixo:



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, os servidores do Fórum Clóvis Beviláqua enfrentam momentos bastante estressantes, devido ao reduzido número de servidores, o excesso de trabalho e a insatisfação salarial. A carência desses fatores faz com que o trabalho desses profissionais se torne cada vez mais árduo e exaustivo, comprometendo diretamente o desempenho da função.

Desenvolver um trabalho em que não há condições para exercê-lo com eficiência e eficácia diante das cobranças do próprio Poder Judiciário e principalmente dos usuários, se torna uma profissão bastante estressante. Levando o servidor a um verdadeiro desgaste físico e emocional, devido ao excesso da demanda e sua desproporção com relação ao quantitativo de servidores, ressaltando ainda, a grande insatisfação com a remuneração atual.

Essa situação faz com que se tornem indivíduos sobreviventes de uma sociedade altamente competitiva e sem o mínimo de condições para que exerçam suas funções com qualidade.

Diante de tudo isso, sentimos a necessidade de métodos de desenvolvimento como o levantamento do clima organizacional, a análise do trabalho e a reformulação das tarefas para que se faça uma reesquematização dos ambientes nos quais os profissionais exercem suas funções. Porém tudo indica que só ocorrerão progressos na qualidade de vida no trabalho desses servidores em estudo, quando seus dirigentes entenderem e aplicarem os atuais conhecimentos e técnicas relacionadas à qualidade de vida no trabalho, às necessidades dos servidores. Quando decidirem dar à saúde e ao bem-estar psicológico das pessoas que laboram, o mesmo valor que dão ao bem-estar econômico de suas organizações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse; faça o estresse trabalhar para você.** Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1990.

ARROBA, Tanya e JAMES, Kin. **Pressão no trabalho – Stress – Um guia de sobrevivência.** São Paulo, Mc graw – Hill, 1989.

BALARINI, Hélio Marcos, GOMES, Débora Dias. **Qualidade de vida no trabalho: um desafio.** Espírito Santo, Selecta Camilliani, v.2, n.1, p. 118-132, 2006.

CIVITA, Victor. **Conselheiro médico do lar.** São Paulo, Abril Cultural, 1973.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho – Estudo de psicopatologia do trabalho.** São Paulo, Cortez, 1992.

ESTADO DO CEARÁ, Lei nº 12.342, de 28 de julho de 1994. **Código de Organização Judiciária do Estado do Ceará.**

ESTADO DO CEARÁ, Lei nº 12.483, de 3 de agosto de 1995. **Estrutura dos Órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.**

Estresse e Trabalho. Disponível em:
<<http://www.danielacarneiro.com/estresseetrabalho.a.apx>>. Acesso em: 01 out 2008.

FINK, David Arnold. **Nervosos e angustiados – Um guia médico.** Científica, Rio de Janeiro, 1956.

IRALA, Narciso. **Eficiência sem fadiga.** São Paulo, Loyola, 1969.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONE, Marina de Andrade. **Metodologia do Trabalho Científico.** São Paulo, Atlas, 1992.

LIMONGI, Ana Cristina e RODRIGUES, Avelino Luís. **Stress e Trabalho – Guia Básico com abordagem psicossomática.** São Paulo, Atlas, 1997.

MASLACH, Christina e LEITER, Michael P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa.** Campinas, Papyrus, 1999.

MENCK, Fernando, SCHLOMMER, Reinaldo de Aro, SACHUK, Maria Iolanda. **Qualidade de vida no trabalho: a busca constante por criar um ambiente ideal para a produtividade.** Caderno de Administração, Maringá, v.11, n. 2, p. 17-28, jul./dez, 2003.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho.** Petrópolis, Vozes, 1995.

SELYE, Hans: **Stress – a tensão da vida.** São Paulo, Mc graw – Hill, 1959.

SILVA, Joysinett Moraes. **Qualidade de vida no trabalho: Um elemento da produtividade.** Revista da Faculdade Christus, Fortaleza, n.1, p.41-50, jul/dez, 2001.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, Edital nº 1, de 31 de julho de 2008.

WILKINSON, Greg. **Stress – guia de saúde familiar.** Rio de Janeiro, três S.A., 2001.

YOUNG, Cybelle. No limite da explosão. **Melhor: Gestão de Pessoas.** [S.l.], n. 220, p. 29-34, mar, 2006.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE NO TRABALHO

OBS: NÃO É NECESSÁRIO IDENTIFICAÇÃO

1- O que você sabe a respeito do estresse?

2- Porque você escolheu essa profissão?

3- Como é a rotina de sua profissão?

4- Você se considera uma pessoa estressada? Caso a resposta seja positiva, pouco ou muito estressada?

5- No ambiente de trabalho o que ou qual situação o deixa mais estressado? Por quê?

6- Como você acredita que o estresse interfere no desempenho de suas funções e no relacionamento com seus colegas de trabalho?

7- Sabe-se que o atendimento nas secretarias do Fórum Clóvis Beviláqua é criticado pelos usuários. Você acha que o estresse sofrido pelo atendente pode ser um fator que ocasiona o tão falado “mau atendimento”?

8- Você acha que o estresse interfere no seu relacionamento com a família e amigos? Caso a resposta seja positiva, como interfere?

9- O que você faz para controlar ou amenizar o estresse da profissão?

10- Você acredita realmente que o estresse possa vir a ocasionar o surgimento de doenças graves no futuro, caso não seja tratado logo?

11- Você acha que os dirigentes do Fórum Clóvis Beviláqua se preocupam com o estresse sofrido pelos servidores e valorizam a importância da qualidade de vida no trabalho? Por que?

12- Que providências você gostaria que seus superiores (dirigentes do Fórum) tomassem para amenizar o problema do estresse na sua função?
