



Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso

Qualidade de vida no trabalho e estresse: Um estudo dos profissionais que trabalham em agências lotéricas de Santana do Livramento

Isaura Reteguy Rodrigues
isaretrodrigues@hotmail.com

Sebastião Ailton da Rosa Cerqueira Adão
sebastiaocerqueira@unipampa.edu.br

RESUMO

Este estudo teve como objetivo identificar os fatores apresentados como estressores ocupacionais, e como eles afetam a atividade diária dos funcionários das agências lotéricas da cidade de Santana do Livramento. Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso, com viés qualitativo, sendo os dados coletados por meio de um roteiro de entrevista semi-estruturado e as análises foram realizadas com base na análise interpretativa. Como resultado verificou-se que os funcionários das agências lotéricas apresentam elevado índice de estresse, gerado pelas atividades desempenhadas dentro da organização. Os mesmos acreditam que a implantação do programa de qualidade de vida na empresa, poderia reduzir os efeitos adversos, com isto elevando a satisfação e o desempenho dos colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Estresse; Lojas Lotéricas.

ABSTRACT

This study aimed to identify the factors presented as occupational stressors, and how they affect the daily activity of the employees of the lottery agencies of the city of Santana do Livramento. This research is a case study, with qualitative bias, being the data collected through a semi-structured interview script and the analyzes were performed based on the interpretative analyses. As a result, it was verified that the employees of the lottery agencies have a high level of stress, generated by the activities performed within the organization.

They believe that the implementation of the quality of life program in the company, could reduce the adverse effects, with this raising the satisfaction and performance of the contributors.

Keywords: Life Quality at Work; Stress; Lottery Shops.



RESUMÉN

Dicho estudio tuvo como objetivo identificar los factores estresantes laborales, y como afecta las actividades diarias de los colaboradores de redes de cobranza de la ciudad de Santana do Livramento. Esta investigación nada más es que un estudio de caso, con tendencia cualitativo, siendo los datos recogidos por medio de entrevistas con cuestionarios semi-estructurados y el estudio fue realizado en base a su interpretación. Como resultado se comprobó un elevado nivel de estrés em los funcionarios de las redes de cobranza, debito a las actividades ejercidas dentro de la organización. Los mismos creen que implantar el programa de calidad d vida em la empresa, podria reducir los efectos contrarios, con eso aumentando la satisfacción y el desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Calidad de vida en el trabajo; estrés; Tiendas Lotéricas

1INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho é considerada como um dos fatores mais importantes dentro das organizações possuindo ligação com aspectos de motivação, satisfação, bem estar social, físico e psicológico buscando fazer com que os trabalhadores se sintam bem na organização transformando o ambiente de trabalho num lugar agradável e produtivo. O estresse na maioria das vezes se manifesta no ser humano de forma negativa, trazendo aflição, angústia e perturbação podendo ser entendido como uma reação de adaptação à circunstâncias e demandas oriundas do ambiente em que a pessoa se insere.

O presente estudo buscou identificar a relação entre os níveis de estresse e a qualidade de vida dos funcionários, originados no ambiente de trabalho das agências lotéricas de Santana do Livramento. Tendo em vista ser um ramo que disponibiliza serviços essenciais à população brasileira, a demanda esta aumentando por novos pontos de atendimento com atuação de serviços bancários, pagamentos de tributos, contas de água, telefone, faturas de cartão de crédito, boletos bancários, prestação de habitação, consulta de saldos extratos, saques depósitos nas contas correntes da caixa, abertura de conta, encaminhamento de propostas de cartão de crédito, empréstimo consignado, recarga de celular pré-pago e contribuição sindical.

Além destes serviços, nestes espaços também é possível verificar situações referentes ao INSS (Instituto nacional do seguro social), ao FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) Seguro Desemprego, PIS (Programa de Integração Social) e boletos de pagamentos da própria Caixa Econômica Federal e de outros bancos.



Outra modalidade de serviços disponibilizados pelas agências lotéricas, sendo estes os seus carros-chefes, são os jogos e apostas, ofertadas em nove tipos de jogos, divididas em três grupos: Prognósticos numéricos (Mega Sena, Dupla Sena, Quina, Loto Mania e Loto Fácil); Prognósticos esportivos e apostas são feitas com resultados nos jogos de futebol (loto gol e loteca) e as loterias de bilhetes (loteria federal e instantânea).

Ressalta-se, ainda, que as agências lotéricas suprem uma demanda por serviços de pagamento e cobrança muito grande no Brasil, sendo que, historicamente cerca de 70% dos pagamentos dos programas de benefícios sociais do governo federal são efetuados através dos cartões magnéticos, como por exemplo, o pagamento do Bolsa Família, que são realizados nas unidades lotéricas tratando-se de um segmento bastante demandado pela população brasileira, o que faz refletir que nos dias atuais a sociedade não viveria mais sem este acesso rápido e fácil as questões financeiras, sendo que numa agência lotérica, hoje, por meio de correspondentes bancários, é possível, inclusive, financiar um imóvel.

Neste contexto, buscou-se identificar como um colaborador que trabalha em uma agência lotérica convive diariamente com atividades que requerem uma atenção especial como: um atendimento diferenciado ao público, com redução no tempo de espera em filas, elevado grau de concentração devido ao grande volume de múltiplas funções inclusive bancárias assumidas pelas agências lotéricas, cumprimento de metas mensais e outros.

1.1 Problemática

As intensas transformações ocorridas no mercado de trabalho na atualidade como o aumento da cobrança de produtividade, a concorrência, a informatização, a falta de um sistema apropriado de segurança nas agências lotéricas, equipamentos de trabalho ultrapassados sem manutenção adequada e a inexistência de um programa de qualidade de vida buscando a melhora nas condições de trabalho, vem demonstrando um elevado nível de estresse nos funcionários.

O estresse vem surgindo com mais frequência dentro das organizações em decorrência das atividades desempenhadas pelo colaborador, que muitas vezes está além de seus limites humanos, gerando uma sobrecarga de trabalho onde é substituída a qualidade pela quantidade de trabalho ocasionando graves problemas de saúde para o funcionário, que zela por um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Segundo Spector (2006), dentro das organizações ocorrem processos que precisam ser estudados, compreendidos e interpretados os quais levam os profissionais ao estresse. Um



fator estressante dentro da organização é considerado uma condição ou situação que exige adaptação do funcionário. Para o autor o desgaste no trabalho é um grande atributo que contribui com o surgimento do cansaço físico, mental, dores de cabeça, doenças, desânimo e o surgimento do estresse.

Diante desta problemática o presente estudo buscou responder a seguinte pergunta central: Quais são os fatores apresentados como estressores ocupacionais, e como eles afetam a atividade diária dos funcionários das agências lotéricas da cidade de Santana do Livramento?

1.2 Objetivos

Para o desenvolvimento do presente estudo foram estabelecidos os seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivo Geral:

Identificar os fatores apresentados como estressores ocupacionais, e como eles afetam a atividade diária dos funcionários das agências lotéricas da cidade de Santana do Livramento.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Conhecer através dos funcionários os reais objetivos organizacionais das agências lotéricas de Santana do Livramento;
- Identificar os fatores estressores e como estes influenciam na qualidade de vida dos funcionários das agências lotéricas de Santana do Livramento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para uma melhor compreensão do problema estudado buscou-se uma abordagem das principais teorias relacionadas ao presente estudo, desta forma neste tópico são abordados conceitos e definições de qualidade, qualidade de vida no trabalho, fatores de estresse nas organizações e agências lotéricas.



2.1 Qualidade

A evolução constante da tecnologia, o fácil acesso às informações, e a busca pela qualidade nas organizações está aumentando o nível de exigência dos clientes em relação aos produtos e serviços prestados. Os mesmos possuem particularidades, expectativas, desejos e procuram produtos e serviços com preços adequados, qualidade, durabilidade e que estejam em conformidade para atender suas necessidades.

Na visão de Camargo (2011), a qualidade começou a ser exigida ao longo do tempo pelas pessoas, naquela época no século XIX os produtos não eram verificados e controlados não possuindo cuidados técnicos a responsabilidade e o controle era realizado pelos funcionários das empresas. Os produtos eram lançados ao mercado acompanhados de um kit de manutenção com o mesmo os clientes consertavam quaisquer defeitos apresentados pelos produtos mesmo sendo de fabricação.

O autor relata que William Edward Deming conhecido como o pai da qualidade, foi o precursor nos estudos, buscando evolução nos processos e implantação de melhorias, avanços, conhecimentos no que se refere a qualidade. Nos anos de 30 a 40 o mesmo inventou o ciclo PDCA, ou ciclo Deming avaliado como uma das bases mais consolidadas e aproveitadas até os dias de hoje no que se refere ao tema qualidade, sendo ele composto por quatro estágios:

- a) Planejar- Um projeto bem elaborado, estudado resulta em ganho para a organização evitando erros futuros e trabalho redobrado;
- b) Executar- Colocar o que foi aprendido em prática, após um bom planejamento fazer com que os funcionários e gestores não improvisem e façam o que realmente foi projetado para não comprometer todo ciclo PDCA;
- c) Controlar- Verificar possíveis erros no projeto, na fase de execução analisar se o trabalho esta sendo bem realizado e na fase final identificar falhas para um acerto necessário;
- d) Agir- Última fase onde são realizadas ações corretivas buscando estar sempre com o projeto em condições favoráveis ao ciclo PDCA.

Para Barbosa (2013), a palavra qualidade pode ter vários significados sendo eles precisão, excelência, concordância a certo padrão, fatores que devem estar vinculados aos produtos e aos serviços dentro da organização, garantindo o nível de qualidade e confiança, buscando atender as expectativas do cliente.

A autora relata que para as empresas se manterem ativas no mercado atual, devem disponibilizar a seus clientes produtos e serviços de boa qualidade com preços acessíveis



buscando plena satisfação dos clientes internos e externos, e sua própria estabilidade financeira.

De acordo com Camargo (2011, p. 19 e 20) a qualidade não deve ser reconhecida sobre o aspecto de controle, e sim como gestão, onde são analisadas duas vertentes expressivas a este tema:

Com relação à Gestão, a qualidade refere-se a ofertar produtos, serviços e atendimento aos clientes que realmente atendam e superem suas necessidades. As organizações devem implantar um sistema de gestão de qualidade buscando atender todas as necessidades das pessoas que atuam na organização.

Com relação ao Atributo Individual, refere-se às características individuais dos produtos e serviços disponíveis ao consumidores e clientes internos.

Dentro deste contexto, o autor relata que precisa permanecer um cuidado maior no que se refere ao tema qualidade, relacionado a percepção dos clientes externos e dentro das organizações com os colaboradores buscando uma plena satisfação de todos os que participam de cadeia produtiva.

Uma vez abordados alguns conceitos de qualidade nas organizações a seguir passa-se a abordar a qualidade de vida no trabalho.

2.2 Qualidades de vida no trabalho

A qualidade de vida no trabalho vem sendo um tema de grandes pesquisas e estudos, visando atender e satisfazer as necessidades dos funcionários dentro das organizações, promovendo ações que concretizem o desenvolvimento pessoal e profissional resultando no crescimento da empresa e do colaborador que esta desempenhando suas funções com envolvimento e satisfação.

Para Vieira (1996, p. 37) discorrendo sobre a origem do movimento de Qualidade de vida no trabalho (QVT) remontar a 1950, em que:

Com o surgimento da abordagem sócio-técnica, somente na década de 60 tomaram impulso iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores. Entretanto, a expressão "qualidade de vida no trabalho" só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70 pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto e delineamento de cargos.



De acordo com Santos (2011) as principais instituições financeiras do Brasil aderiram ao programa de qualidade de vida no trabalho para seus funcionários com uma ação estratégica, visando melhores condições de trabalho, realização profissional ocasionando o aumento no desempenho dos colaboradores, redução nos problemas de estresse e melhorando a saúde no trabalho agregando valor a empresa.

De acordo com Almeida et al., (2012, p. 14), qualidade de vida é:

O universo em conhecimento em qualidade de vida se expressa como uma área multidisciplinar de conhecimento que engloba além de diversas formas de ciência e conhecimento popular, conceitos que permeiam a vida das pessoas como um todo. Nessa perspectiva lida-se com inúmeros elementos do cotidiano do ser humano, considerando desde a percepção e expectativa subjetivas sobre a vida, até questões mais deterministas como o agir clínico frente a doenças e enfermidades.

Na visão de França (2007), as empresas atuais possuem uma rotina de trabalho marcada por inquietudes, individuais e coletivas, fatores que inúmeras vezes geram estresse ao funcionário, sendo necessário que a empresa tenha novas atitudes relacionadas a realidade para os colaboradores dentro da organização.

Para Santos (2011), a qualidade de vida no trabalho esta alinhada ao desenvolvimento do funcionário na empresa. Não resulta em nada preparar e implantar um programa de qualidade de vida buscando melhora nas condições de trabalho dentro da organização se não existe a determinação e vontade de inclusão do colaborador. O autor ainda relata alguns fatores que determinam o grau de satisfação dos funcionários dentro da organização, sendo eles: remuneração, condição de saúde e segurança e oportunidade de crescimento profissional

Após abordado conceitos definições sobre qualidade de vidas no trabalho, adiante iremos abordar o tema relacionado a fatores estressores.

2.3 Fatores Estressores

De acordo com França (2007), no século XX estudiosos das ciências biológica e social iniciaram um estudo, com busca de informações e definições do estresse objetivando identificar os efeitos causados na saúde física e mental das pessoas. A autora relata que o estresse evolui no final do século XVII passando a significar força, pressão ou esforço.

Para a autora todas as emoções vividas e compartilhadas externamente dependem exclusivamente de como serão absorvidas e tratadas na vida. Cada indivíduo aprende com o



passar do tempo e as experiências vividas, de que maneira deve-se comportar e agir com determinados fatos ocorridos no seu dia a dia.

Para Morin e Aubé (2009, p. 129 e 130) o conceito de estresse psicológico teve sua primeira definição com os soldados que participaram da primeira e segunda guerra mundial. Este tema começou a ser abordado e pesquisado no trabalho, na família, na classe social nos anos de 1960 e 1970. As autoras explicam que na atualidade o estresse é um tema abordado diariamente em nosso vocabulário originado muitas vezes por dificuldades financeiras, doenças e fadiga, sendo que sua durabilidade depende da adaptação do organismo e do grau de intensidade do agente estressante.

Na visão de Spector (2006), no ambiente de trabalho o estresse pode surgir por inúmeras situações que venham a ocorrer diariamente na empresa podendo ser um mal entendido com um colega ou sobrecarga de trabalho. O autor aborda cinco fatores estressantes que tem se destacado nas pesquisas como principais causas de desgaste dos funcionários dentro das organizações sendo eles:

a) Ambiguidade- Refere-se a dúvida que o funcionário possui dentro da organização com relação as suas funções e responsabilidades, informação que deveria ser esclarecida pelo seu gestor;

b) Conflito de papéis- Está dividido em conflito de papel interior, quando dois supervisores solicitam a um funcionário tarefas incompatíveis, ou seja realizar a atividade solicitada com mais cuidado num processo mais lento, e ao mesmo tempo o outro supervisor solicita que seja realizada a mesma atividade com rapidez. O conflito de papel exterior é quando ocorre demandas do trabalho e de outras atividades, ou seja necessidade de atender a demanda de um filho por doença, e a necessidade de estar presente no trabalho por inúmeras tarefas que devem ser desempenhadas;

c) Carga de trabalho- Está relacionado as cobranças que o trabalho exige do funcionário podendo ser quantitativa, esta relacionada a quantidade de serviço que a pessoa deve desempenhar, qualitativa quando se refere à dificuldade do serviço solicitado e a capacidade da pessoa em desempenhá-lo;

d) Fatores Sociais - Compreende um bom relacionamento social, sendo que a falta desta interação com as pessoas pode resultar numa tensão, um estresse desnecessário;

e) Estressantes- Refere-se ao conflito interpessoal e as relações insatisfatórias podendo gerar muitas tensões físicas e psicológicas.

Findando as informações relacionadas aos fatores estressores, a seguir passa-se a abordar o tema Agências Lotéricas no Brasil.



2.4 Agências Lotéricas

Segundo dados do IPEA (2010) o surgimento das agências lotéricas no Brasil ocorreu quase 300 anos após o descobrimento. No período Brasil Colônia, as loterias estavam autorizadas a funcionar com objetivo de arrecadar fundos, recursos para obras culturais, Santas Casas e outras instituições assistências. Com o decorrer do tempo não estavam sendo atendidas as solicitações acordadas, gerando irregularidades no funcionamento das agências lotéricas.

Freitas (2013, p.11) registra que as casas loterias começaram a funcionar, de forma oficial, em terras brasileiras, no século XVIII, na antiga cidade de Vila Rica, hoje cidade de Ouro Preto, quando em 1784, o Capitão- mor Luiz da Cunha Menezes solicitou à Presidência da Câmara Municipal, autorização para promoção de loteria com a finalidade de arrecadação de fundos para as obras da então Casa de Câmara e da Cadeia, local onde funciona o Museu da Inconfidência Mineira. O autor comenta que, com a vinda da família real para o Brasil, fugida de Portugal em função das invasões das tropas napoleônicas, em 1808, as loterias proliferaram por todo o Brasil, situação que continuou mesmo depois do processo de separação do Brasil de Portugal.

Já, após a segunda metade do século XX, têm-se notícias, com base em informações do IPEA (2010), que em 14 de julho de 1961, por meio do decreto nº 50.954, o contrato de permissão vigente foi anulado e a administração das loterias passou a ser feita pela Caixa Econômica Federal, que deu início no país à Administração dos Serviços da Loteria Federal - ASLF, sendo estabelecido que a receita líquida das loterias fosse destinada a um fundo de financiamento de serviços públicos, serviços municipais de saneamento, assistências e de educação.

Vê-se que no livro Dom Casmurro, de Machado de Assis, publicado na cidade do Rio de Janeiro em 1899, já era muito comentada a loteria naquela cidade, Assis (1994, p. 7) aludia que:

(...) Demais, a casa em que morava, assobradada como a nossa, posto que menor, era propriedade dele. Comprou-a com a sorte grande que lhe saiu num meio bilhete de loteria, dez contos de réis. A primeira idéia do Pádua, quando lhe saiu o prêmio, foi comprar um cavalo do Cabo, um adereço de brilhantes para a mulher, uma sepultura perpétua de família, mandar vir da Europa alguns pássaros, etc.;



Recorreu-se ao trecho da obra de Machado de Assis para elucidar-se que o gosto e interesse pelo jogo de loteria no Brasil eram muito comuns no final do Brasil Império e início do Brasil República.

Para Freitas (2013), as agências lotéricas possuem diversos jogos ofertados aos clientes destacando-se as modalidades de apostas como a Mega sena (composta por sessenta números, podendo ser escolhidos de seis a quinze números para formar uma aposta) e a Quina (formada por oitenta números onde podem ser escolhidos cinco seis ou sete números para formar a aposta), são considerados jogos de fácil domínio e aceitação pelos jogadores que quando contemplados usufruem de um bom retorno financeiro.

Na opinião do autor a caixa econômica federal destina boa parte das arrecadações com as agências lotéricas para assistência social, saúde, esporte e cultura. Devido ao grande volume de clientes de várias idades e classes sociais, as agências lotéricas aumentaram suas disponibilidades de serviços prestados aos clientes, voltando-se para um atendimento com diversas funções bancárias e financiamento imobiliário.

Tendo em vista o grande fluxo de clientes devido aos diversos serviços prestados nas agências lotéricas, o espaço físico disponível atualmente é considerado pequeno para acomodar todas as pessoas ali presentes, que muitas vezes precisam ficar horas em pé aguardando para serem atendidas pois não possuem cômodos suficientes para todos. Sendo assim atualmente além de um atendimento diferenciado aos clientes, é necessário possuir um espaço físico confortável, arejado, iluminado com disposição adequada para que todas as pessoas ali presentes consigam atender suas expectativas e saírem satisfeitas com o serviço prestado pela empresa.

Com base em Araujo e Garcia (2009) a arquitetura organizacional está relacionada ao aperfeiçoamento do formato empresarial, com implantação de projetos que busquem moldar e adaptar o formato da organização, ampliando o espaço físico otimizando fatores estratégicos relacionados ao negócio, às pessoas e ao futuro da organização.

Após aborda-se o histórico das agências lotéricas no contexto brasileiro, a seguir traz-se à tona os métodos científicos utilizados neste estudo.

3 MÉTODO

Neste capítulo abordam-se os elementos metodológicos utilizados na pesquisa, inicialmente fala-se do Tipo de Pesquisa, em seguida aborda-se, o Método escolhido e por fim as Técnicas de Coleta, Análise e Interpretação dos dados utilizadas.



3.1 Tipos de Pesquisa

O presente estudo foi caracterizado como exploratório-descritivo. Na visão de Severino (2012) a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestações deste objeto.

Para Gil (2012) a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, o estabelecimento de relações entre variáveis. Algumas pesquisas descritivas vão além de simples identificação da existência de relações entre variáveis, pretendendo determinar a natureza desta relação.

Na opinião do autor as pesquisas exploratórias tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato, sendo realizada e aplicada quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

A abordagem da pesquisa foi realizada de forma qualitativa. Na visão de Martins e Theófilo (2009 p.141) a pesquisa qualitativa também é conhecida como pesquisa naturalística, uma vez que para estudar um fenômeno relativo às ciências humanas e sociais é necessário que o pesquisador entre em contato direto e prolongado com o ambiente no qual o fenômeno está inserido.

3.2 Métodos Escolhido e Justificativa

O presente estudo caracterizou-se como uma pesquisa de campo, para reforçar esta escolha, segue-se os argumentos de Marconi e Lakatos (2010, p.169), para quem a pesquisa de campo é aquela utilizada com objetivo de conseguir informações ou conhecimentos a cerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los.



Para Severino (2007), na pesquisa de campo, o objeto/fonte é abordado em seu meio ambiente próprio. A coleta dos dados é feita nas condições naturais em que os fenômenos ocorrem, sendo assim diretamente observados, sem intervenção e manuseio por parte do pesquisador.

3.3 Técnicas de Coleta de Dados

Os dados coletados para esta pesquisa dividem-se em dados primários e secundários. Os dados primários são dados colhidos diretamente na fonte, e os secundários são aqueles já coletados que se encontram organizados em arquivos, banco de dados, anuários estatísticos, relatórios (Martins e Theófilo 2009). Para obtenção dos dados primários foram aplicadas entrevistas com os funcionários das agências lotéricas de Santana do Livramento. Na visão de Gil (2010) a técnica mais utilizada para desenvolver teorias fundamentadas é a entrevista em profundidade, porque nestas o informante pode proporcionar informações bastante ricas sem que perca o foco. O instrumento de coleta utilizado foi o roteiro de entrevista semi-estruturado.

Os dados secundários utilizados neste estudo foram resgatados de fontes como livros, artigos, documentos, dissertações e teses que reúnem informações adequadas ao estudo realizado.

3.4 Técnicas de análise dos dados

Nesta fase os dados foram analisados, de forma interpretativa com resultados que podem exigir um complemento nas informações, itens que muitas vezes são de extrema necessidade para a concretização do objetivo principal do estudo. De acordo com Gil (2012) a análise dos dados tem como objetivo, organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Para o autor a interpretação dos dados é entendida como um processo que sucede a sua análise, o que se procura na interpretação é a obtenção de um sentido mais amplo para os dados analisados, o que se faz mediante sua ligação com conhecimentos disponíveis, derivados principalmente de teorias.

Para colher os dados referente a este estudo foram aplicadas entrevistas com oito funcionários de duas agências lotéricas de Santana do Livramento sendo elas, loterias Beleza e Sanz Loteria, em que se buscou informações relacionadas à qualidade de vida e o estresse gerados no ambiente de trabalho, o que será analisado nas próximas páginas.



4 Análise e Interpretação dos Dados

Neste capítulo aborda-se a análise dos dados coletados cruzando-se as falas dos entrevistados com os autores da fundamentação teórica e os documentos vinculados à legislação que regulamenta as lotéricas no Brasil.

Com relação aos aspectos socioeconômicos dos entrevistados, tem-se que os sujeitos da pesquisa apresentam o seguinte perfil, foram cinco mulheres e três homens com faixa etária de idade de 19 á 30 anos, cursando nível médio e superior que atuam na organização a menos de um ano e a mais de cinco anos a maioria dos entrevistados, conforme quadro 1 abaixo.

Quadro 1- Perfil Sócio Econômico dos entrevistados

Sujeitos	Sexo	Idade	Nível de Ensino	Tempo de Serviço
Entrevistado A	Feminino	24	Ensino Superior	3 anos
Entrevistado B	Feminino	22	Ensino Médio	2 anos
Entrevistado C	Masculino	23	Ensino Superior	3 anos
Entrevistado D	Masculino	30	Ensino Superior	9 anos
Entrevistado E	Masculino	19	Ensino Superior em andamento	6 meses
Entrevistado F	Feminino	19	Ensino Superior em andamento	4 meses
Entrevistado G	Feminino	24	Ensino Médio	2 anos
Entrevistado H	Feminino	23	Ensino Médio	8 meses

Fonte: Elaboração do autor

4.1 Entendimento sobre os Reais Objetivos das Lotéricas em Santana do Livramento

Quando questionados sobre quais os reais objetivos das lotéricas, a maioria dos entrevistados abordaram que no seu dia a dia eles possuem como finalidades e objetivos, desempenhar um trabalho em equipe alinhado a um excelente atendimento aos clientes de forma rápida,segura,eficaz reduzindo o tempo de espera na fila. Sendo assim os entrevistados relatam que as organizações almejam crescimento no mercado, com a expansão do número de clientes alcançando as metas e resultados almejados.

Na opinião do entrevistado C atualmente as lotéricas possuem como prioridade e objetivo, ser reconhecida na cidade como preferência nos serviços prestados, proporcionar um atendimento rápido aos clientes,sem que exista conversas paralelas relacionadas a futebol, política, previsão do tempo e outros assuntos que fazem com que os funcionários percam o



foco e a oportunidade de vender um produto que naquele momento possa despertar o interesse do cliente. Segundo o entrevistado C:

Quando chegamos na lotérica de manhã, já recebemos informação de qual produto devemos oferecer aos clientes naquele dia, durante o atendimento devemos enxergar o cliente como uma oportunidade de negócio que esta parada ali na nossa frente, e que não podemos deixar escapar estamos sujeitos a uma resposta positiva ou negativa diariamente isso faz parte da nossa rotina. Muitas vezes os clientes ficam chateados, querendo nos ajudar com pena e acabam adquirindo os produtos que já lhe oferecemos inúmeras vezes no momento do atendimento.

Ao fazer-se a comparação com o que disseram os autores na fundamentação teórica, vê-se que há uma convergência entre a fala dos entrevistados e dos autores, quando, por exemplo, Freitas (2013) aborda que o papel das agências lotéricas tem sido semelhante às funções bancárias, sendo que as lotéricas vão além, pois ainda fornecem serviços de venda de jogos e apostas que atualmente possuem grande aceitação por clientes de várias idades e classes sociais. Sendo assim muitas pessoas optam pelas agências lotéricas, por disponibilizarem um serviço diversificado e rápido.

4.2 Entendimento sobre os Fatores Estressores, e suas influências na qualidade de vida dos funcionários nas Lotéricas de Santana do Livramento

Com relação aos fatores de estresse e suas influências na qualidade de vida, os entrevistados relatam que diariamente possuem alguns momentos de estresse, originados pelo mal funcionamento dos recursos tecnológicos, redução do número de funcionários e reclamações dos clientes quando o tempo de espera na fila está ultrapassando o permitido em lei.

As falas dos entrevistados C e H são claras e semelhantes no que se refere aos fatores de estresse e a qualidade de vida dentro da organização, os mesmos relatam que todos os dias eles se deparam com algum cliente que já está estressado por ter esperado alguns minutos a mais na fila para ser atendido e quando recebe o atendimento, sempre fala alguma palavra grosseira sem necessidade, fazendo com que o funcionário ali presente sintam-se ofendido.

Já na opinião do entrevistado B o estresse surge por fatores como sobrecarga de trabalho, horário reduzido para o almoço, falta de comunicação, interação entre colegas e gestores dentro da organização. Grande parte desses problemas poderiam ser evitados se existisse um trabalho em equipe de forma transparente, com reuniões semanais onde seriam



discutidos assuntos rotineiros buscando uma solução que beneficie a todos que fazem parte da equipe.

Efetuada uma análise com a definição dos autores na fundamentação teórica existe uma semelhança entre a fala dos entrevistados e a posição dos autores, quando aborda-se a visão de Spector (2006), segundo este no ambiente de trabalho o estresse pode surgir diariamente na empresa por situações que estejam relacionadas a sobrecarga de trabalho, conflito de papéis, mal entendido com colegas, fatos que geram de desgaste dentro das organizações.

4.2.1 Qualidade nas Lotéricas de Santana do Livramento

Com relação ao tema qualidade nas lotéricas os entrevistados acreditam que investir em qualidade na organização é buscar a satisfação, excelência, confiança e fidelização dos clientes internos e externos, fazendo com que colaboradores e gestores estejam unidos com o mesmo propósito buscando melhores resultados para a empresa, garantindo produtos e serviços de qualidade a seus clientes.

Para os entrevistados F, G, C e D a qualidade só será possível de ser implantada na organização quando forem disponíveis aos funcionários e gestores treinamentos, tornando-os mais capacitados no desempenho de suas funções. Outros fatores considerados relevantes para os entrevistados referem-se ao espaço físico disponível para clientes e funcionários atualmente considerado pequeno, bem como o funcionamento de câmeras e a presença de vigilantes tempo integral garantindo a segurança para todos ali presentes.

Comparando a fundamentação teórica verificou-se uma igualdade de opiniões entre os entrevistados e Camargo (2011), quando este autor relata que a qualidade está relacionada à satisfação de todos os que participam da cadeia produtiva e ao bom atendimento aos clientes com produtos e serviços que superam suas expectativas.

4.2.2 Qualidade de Vida no Trabalho nas Lotéricas de Santana do Livramento

Com relação ao questionamento referente à qualidade de vida no trabalho grande parte dos funcionários entrevistados relataram que gostariam que fosse implantado na empresa um programa de qualidade de vida no trabalho, fazendo com que eles possam sentir-se bem dentro da organização, com saúde, energia, auto-estima transformado o ambiente de trabalho num lugar agradável e produtivo. Os entrevistados, de maneira unânime, admitiram que a



questão da segurança é um dos elementos que mais afetam a qualidade de vida no trabalho. Os entrevistados apontam que diferente dos bancos eles não têm nenhum tipo de reforço na segurança, como porta giratória, vigilantes armados, dentre outros elementos que dão sensação de segurança durante a jornada de trabalho.

Quando entrevistado o funcionário D, o mais antigo da empresa, sobre o tema qualidade de vida no trabalho demonstrou grande indignação. Segundo ele:

Todos os dias recebemos reclamações dos clientes dizendo que a fatura do cartão de crédito chegou atrasada, que eles terão que pagar juro por culpa dos correios que estão sempre em greve e não entregam as correspondências, que demoramos muito para atendê-los ficam horas na fila esperando e muitas vezes chega na hora de serem atendidos o sistema fica inoperante que isso deve ser invenção nossa pra se livrar do trabalho. Nosso horário de almoço é realizado em uma hora, sendo impossível comer fazer uma digestão adequada, para depois seguir contando dinheiro, digitando código de barras porque o leitor nem sempre funciona, sem perder a concentração, raciocínio e os cuidados necessários estabelecido pela empresa em caso de assaltado evitando prejuízos desnecessários e problemas com clientes. Tenho absoluta certeza que a implantação de um programa de qualidade de vida na lotérica, estaria sendo útil para melhorar o bem estar dos colaboradores, motivando-os fazendo com que eles se sintam valorizados dentro da organização.

Fazendo a relação desta percepção dos entrevistados com a fundamentação teórica, identificam-se divergências, principalmente quando se traz à tona a visão de Santos (2011). Para este as principais instituições brasileiras aderiram ao programa de qualidade de vida no trabalho para seus funcionários visando melhores condições de trabalho, realização profissional e com isso ocasionando um aumento no desempenho dos colaboradores, redução nos problemas de estresse, de saúde no trabalho e desta forma agregando valor à empresa.

4.2.3 Fatores Estressores nas Lotéricas de Santana do Livramento

Ao serem questionados sobre os fatores de estresse, foi unânime as respostas dos entrevistados. Todos responderam na direção de que os fatores estressores surgem através do esforço físico, mental e emocional quando estes estão sujeitos a um elevado grau de concentração por assumirem a responsabilidade de administrar recursos financeiros de terceiros, e ainda a necessidade de vender produtos aos clientes no momento do atendimento. O entrevistado E foi enfático ao dizer que muitas vezes é uma perda de tempo oferecer ao cliente bilhete de Mega Sena ou outra loteria quando esse cliente entrou na lotérica apenas para pagar uma conta e se vê que ele não tem mais dinheiro para nada. Segundo o entrevistado E:



A gente está vendo que o cliente está ali na nossa frente contando centavos para fechar o total para pagar uma fatura de telefone, mesmo assim nós temos que tentar vender a este cidadão outro produto que já se sabe de antemão que ele não tem dinheiro para comprar, isso gera um estresse para nós caixas e para o cliente que muitas vezes parece que se sente constrangido, pois ele vê que nós percebemos que ele tem o dinheiro contadinho para pagar a conta.

Comparando a fundamentação teórica com a fala dos entrevistados observou-se que existem semelhança quando França (2007) defende que o estresse começou a surgir devido a pressão, ao esforço físico mental a todas as adaptações e emoções que vivemos em nossas vidas decorrentes de fatos ocorridos no nosso dia a dia.

Diante dos resultados obtidos nas entrevistas realizadas com cinco mulheres e três homens nas agências lotéricas de Santana do Livramento é visível que os funcionários estão passando por momentos de elevado nível de estresse que muitas vezes resultam num problema grave de saúde, e necessitam da implantação de planos e métodos que busquem melhorar sua qualidade de vida dentro da organização. Fazendo uma análise com a fundamentação teórica, França (2007) define que as empresas atuais possuem rotinas marcadas por inquietudes, individuais coletivas as quais na maioria das vezes resulta no estresse dos funcionários, isso faz com que as organizações pensem, reflitam em agir de forma diferente com relação as atividades e a realidade dos colaboradores dentro da empresa.

5 Considerações Finais

A proposta central deste estudo relacionou aos fatores de estresse na atividade diária dos funcionários nas agências lotéricas de Santana do Livramento, onde foi possível identificar que diariamente os colaboradores possuem algum momento de estresse dentro da organização devido ao grau de responsabilidade das funções desempenhadas.

Com base nos objetivos específicos, em que o primeiro buscou identificar os reais objetivos das agências lotéricas, conclui-se que o foco no momento está relacionado à fidelidade do cliente, liderança de mercado e rentabilidade.

As agências lotéricas, diferente dos bancos, conforme foi possível se identificar com esta pesquisa, buscam proporcionar aos clientes um atendimento rápido, ou seja, em alguns momentos as lotéricas e os bancos desempenham o mesmo papel, entretanto as lotéricas tendem a serem mais rápidas. A diferença entre estas duas instituições, lotéricas e bancos, é que as lotéricas além dos serviços de movimentação bancária, pagamento de contas, movimentação do fundo de garantia por tempo de serviço (dependendo do valor), pagamento



de seguro desemprego e pagamento de benefícios dos programas sociais do governo, oferecem aos clientes também varias modalidades de apostas como Mega Sena, Quina, Loto Fácil, Loto Mania, Loteria Federal, dentre outros jogos.

Com relação ao segundo objetivo, que procurou identificar como os fatores de estresse influenciam na qualidade de vida dos funcionários, verificou-se que na função assumida pelos colaboradores em sua rotina diária é impossível não existir algum momento de estresse, afetando de forma negativa a eficiência do trabalhador sua satisfação, bem estar no trabalho ocasionando problemas de saúde mental e física.

A pesquisa apontou que uns dos fatores estressores entre os funcionários das lotéricas é a falta de segurança. Enquanto os bancos possuem um aparato de segurança com vigilantes, portas giratórias, espaço para auto-atendimento, as agências lotéricas não têm toda essa segurança a sua disposição e a contratação de tal segurança, acredita-se, tornaria este tipo de negócio menos rentável.

Foi possível também identificar que os empregados das lotéricas muitas vezes são obrigados a oferecerem determinados produtos aos clientes quando estes não tem dinheiro para comprar, gerando no cliente uma irritabilidade que é transferida para quem está atrás do balcão.

Concluindo-se, o ambiente das agências lotéricas na cidade de Santana do Livramento assemelha-se muito aos ambientes bancários, entretanto, sem a quantidade de colaboradores e segurança que uma agência bancária tem. Porém, as lotéricas hoje oferecem ao público inúmeros tipos de serviços que são oferecidos pelos bancos.

Diante dos assuntos abordados durante o estudo sugere-se aos gestores das agências lotéricas que implantem um programa de qualidade de vida para seus funcionários promovendo ações que concretizem o desenvolvimento pessoal e profissional fazendo com os mesmos consigam sentir-se mais valorizados dentro da empresa reduzindo o índice de estresse resultando no crescimento dos colaboradores e da empresa.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Gutierrez, Marques. **Qualidade de vida definição, conceito e interfaces com outras áreas de pesquisa**. São Paulo, 2012.



ASSIS, Machado de. Dom Casmurro. In: **Obras Completas de Machado de Assis**, vol. I, Nova Aguilar, Rio de Janeiro, 1994.

BARBOSA, Sabrina Albernás. **A importância da implantação do sistema de gestão da qualidade. Um estudo de caso na empresa campo e fertilidade do solo e nutrição vegetal Ltda.** Paracatu (Minas Gerais), 2013.

CAMARGO, Wellington. **Controle de qualidade total.** Paraná, 2011.

FREITAS, Mateus de Almeida. **Aspectos históricos e teóricos das lotéricas.** Goiânia, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2012

IPEA. Instituto de pesquisa econômica aplicada. **A rede Lotérica no Brasil.** Brasília: IPEA, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos PRH: conceitos ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina Andrade, Lakatos, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Gilberto de Andrade, THEÓFILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicada.** São Paulo: Atlas, 2009.

MORIN, Stelle M; AUBÉ Caroline. **Psicologia e gestão.** São Paulo: Atlas, 2009.

Santos Fabio Augusto Galvão. **Análise da qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária.** Porto Alegre: 2011.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Cortez, 2012.

_____. **Metodologia do trabalho científico** São Paulo: Cortez, 2007.



SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2006

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.