

LEVANTAMENTO DAS POSSÍVEIS CAUSAS DOS NÍVEIS DE ESTRESSE ENTRE OS FUNCIONÁRIOS DO CENTRO DE OPERAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO - COD - COPEL

ALBERTO KAORU FATORI

UNIÃO - UNIÃO SISTEMAS DE ENSINO, PONTA GROSSA - Paraná

ADRIANA APARECIDA INGLEZ KINGESKI (Orientador)

UNIÃO - UNIÃO SISTEMAS DE ENSINO, PONTA GROSSA - Paraná

A presente pesquisa tem como objetivo levantar o nível de estresse entre os funcionários do Centro de Operação e Distribuição da Copel. O COD é um setor da Copel responsável pela monitoração do sistema operacional, distribuição das solicitações dos serviços solicitados pelos consumidores através do 0800 à Central de Atendimento ao Consumidor e coordenação das equipes externas dos centros de serviços. O estresse de trabalho, segundo ROMANELLI (2001), depende da interação entre as características de um indivíduo e as condições no local trabalho. Para o autor, as pessoas são diferentes em termos de personalidade e maneira de lidar com as coisas, o que causa estresse a uma pessoa pode não ser um problema para outra. Considerando que, o alto nível de responsabilidade no trabalho pode ocasionar o estresse, procura-se através dessa pesquisa verificar em qual nível encontram-se os colaboradores desse setor. Para o desenvolvimento da pesquisa realizou-se um estudo teórico para possibilitar a montagem de um plano de ação e para o levantamento do nível de estresse da equipe foram aplicados dois testes, os quais foram respondidos individualmente, sem a identificação do questionado. Através dos resultados desses testes foi possível fazer uma análise, elaborada em forma de gráfico para melhor visualização dos pontos críticos, onde verificou-se que a maioria dos funcionários apresentam tendência ao estresse e que posteriormente serão tomadas providências nos tópicos mais críticos.

kaoru_fatori@yahoo.com.br; adrianakingeski@ig.com.br