



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SAMUEL MAURÍCIO DE ANDRADE

**ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO EM UMA FÁBRICA DE CONFECÇÃO DE  
MODA ÍNTIMA FEMININA**

FORTALEZA  
JUNHO – 2018



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

SAMUEL MAURÍCIO DE ANDRADE

**ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO EM UMA FÁBRICA DE CONFECÇÃO DE  
MODA ÍNTIMA FEMININA**

Monografia de Conclusão de Curso apresentada à Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção de grau de Bacharel em Administração, sob a orientação da Profa. Me. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

FORTALEZA  
2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

A57e Andrade, Samuel.  
ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO EM UMA FÁBRICA DE CONFECÇÃO DE MODA ÍNTIMA FEMININA / Samuel Andrade. – 2018.  
47 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2018.  
Orientação: Prof. Me. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

1. Estresse. Estresse ocupacional. Satisfação no trabalho. . I. Título.

CDD 658

---

SAMUEL MAURÍCIO DE ANDRADE

ESTRESSE OCUPACIONAL: ESTUDO EM UMA FÁBRICA DE CONFECÇÃO DE  
MODA ÍNTIMA FEMININA

Monografia de Conclusão de Curso  
apresentada à Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária e Contabilidade  
da Universidade Federal do Ceará,  
como requisito parcial para obtenção  
de grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>ª</sup>. Me. Juliana Vieira Corrêa Carneiro (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Diego de Queiroz Machado  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Elaine Freitas de Sousa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao professor Hugo Osvaldo Acosta Reinaldo, coordenador da Faculdade de Administração da UFC, por me dar a oportunidade de concluir a graduação.

Agradeço à professora orientadora, Juliana Vieira Corrêa Carneiro, por sua paciência e dedicação durante a elaboração desta monografia.

Agradeço à minha prima Lana, por ter me incentivado a virar esta página da minha vida: agora fico mais livre para desenhar em outra folha.

Agradeço a Manu, com quem vivi os anos mais intensos e felizes da minha vida.

Agradeço ao meu pai Jesus e à minha mãe Geruza (em memória), à minha irmã Clarisse e ao meu irmão Emanuel, por sempre renovarem em mim a inspiração e disposição para o amor e para a fé.

*"Viver é desenhar sem borracha."*

Millôr Fernandes

## **RESUMO**

Esta pesquisa foi baseada em um estudo realizado em uma confecção de moda íntima situada no interior do Ceará, na cidade de Tabuleiro do Norte. Teve por objetivo mensurar e analisar o estresse ocupacional no ambiente laboral escolhido. A amostra da pesquisa foi formada pelo número de costureiras contratadas na empresa durante os meses de março a junho de 2018, época em que foram realizadas as idas a campo para a coleta de dados. A ferramenta de pesquisa escolhida para a coleta dos dados quantitativos foi um questionário estruturado para a formação de indicadores do estresse e níveis de satisfação relativos ao trabalho. Foi identificado na pesquisa que os níveis de estresse não são expressivos. Compreendeu-se que há que se tratar a análise do estresse ocupacional como um medidor da saúde do ambiente laboral.

Palavras-chave: Estresse. Estresse ocupacional. Satisfação no trabalho.

## **ABSTRACT**

*This research was based on a case study in an intimate fashion confection located in the countryside of Ceará, in the city of Tabuleiro do Norte, Brazil. The objective of this study was to measure and analyze occupational stress in the chosen work environment. The survey sample was formed by the number of seamstresses present in the company during the months of March to June, when the field study were made to collect data. The research tool chosen for quantitative data was a structured questionnaire based on the formation of stress indicators and satisfaction levels related to work. It was identified in the research that the levels of stress are not expressive in this particular work environment. It was understood the analysis of occupational stress should be treated as a health work environment.*

*Key words: Stress. Occupational stress. Work satisfaction.*



## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 01. Organograma da empresa .....	25
Figura 02. Sentimentos em relação ao trabalho .....	29
Figura 03. Opinião das costureiras sobre o trabalho .....	30

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 01: Dados demográficos .....	31
Tabela 02: Fontes de estresse .....	33
Tabela 03: Estratégias para lidar com o estresse .....	34
Tabela 04: Sentimentos em relação ao trabalho .....	36
Tabela 05: Opinião em relação ao trabalho .....	37
Tabela 06: Sintomas apresentados nas últimas 24hs .....	38
Tabela 06: Sintomas apresentados no último mês .....	39
Tabela 06: Sintomas apresentados nos últimos 3 mês .....	40

## SUMÁRIO

<b>Introdução .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Estresse: Conceito e Compreensão .....</b>	<b>14</b>
2.1. Estresse Ocupacional .....	17
<b>3. Metodologia .....</b>	<b>25</b>
3.1. Histórico da Empresa .....	25
3.2. A Pesquisa .....	26
<b>4. Análise dos Resultados .....</b>	<b>31</b>
4.1. Dados Sociodemográficos Relativos às Costureiras .....	31
4.2. Resultados e Análises .....	32
<b>5. Conclusões .....</b>	<b>41</b>
<b>Referências .....</b>	<b>42</b>
<b>APÊNDICE: QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional .....</b>	<b>44</b>

## **Introdução**

A compreensão do que significa sentir-se estressado está muito presente no cotidiano das pessoas. Geralmente associa-se ao estresse o sentimento de angústia e de ansiedade, ou a presença de uma pressão que interfere no funcionamento normal e que afeta o bem estar e que interfere no sentir-se tranquilo. O estresse é uma reação a determinados contextos e, em geral, dá-se como sintoma de uma sobrecarga emocional e/ou física exercida sobre um indivíduo (LIPP, 2000). Quando associado ao exercício laboral, o estresse tende a indicar que há algo que não está em estado de equilíbrio no ambiente de trabalho, gerando, se muito recorrente ou contínuo, uma série de consequências à pessoa exposta a essa condição (TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004).

Este estudo foi guiado pelo seguinte problema: qual o nível de estresse a que as funcionárias estão submetidas na empresa?

O objetivo geral desta pesquisa foi mensurar e analisar o estresse ocupacional no ambiente laboral escolhido.

Os objetivos específicos foram:

1. Compreender quais os sentimentos que as funcionárias têm em relação ao trabalho;
2. Analisar qual a opinião que apresentam sobre o trabalho feito;
3. Mensurar os sintomas apresentados acerca do estresse ocupacional.

Por surgir de um contexto que de alguma forma desfavorece a pessoa à qual está associado, o estresse laboral, ainda que ocorra em decorrência de algo relacionado ao ambiente de trabalho, tende a impactar toda a esfera de vida da pessoa. Mudanças de comportamento, cansaço físico e mental, nervosismo, irritabilidade, ansiedade, insônia, dificuldade de concentração, tristeza, baixa autoestima, sentimento de solidão, sentimento de raiva, emotividade, choro fácil, pesadelos, depressão, isolamento, perda ou excesso de apetite e pânico são alguns dos sintomas do estresse ocupacional (TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004).

Ainda de acordo com esses autores, mesmo que cada indivíduo seja afetado de maneira subjetiva pelo composto do estresse laboral, é sabido que seus efeitos se alastram não apenas ao comprometimento da saúde corporal e psíquica, como também afeta os relacionamentos – sejam estes dentro do ambiente de trabalho, ou mesmo na esfera pessoal.

Como toda doença gerada por um contexto ambiental e relacional, o estresse ocupacional pode surgir a partir de uma gama de fatores: desde grandes níveis de pressão e demanda no trabalho, a condições desfavoráveis no ambiente laboral ou mesmo relações

abusivas nesse ambiente – em geral de superiores que de alguma maneira falham em ser sensíveis aos limites de seus funcionários, ou identificar elementos não salutares à cultura organizacional.

Por ocupar grande parte da vida cotidiana das pessoas, é comum que formas de estresse estejam associadas ao trabalho. Como todo ambiente humano, o laboral traz em si uma gama de complexidades relacionais e contextuais que muitas vezes dificultam o entendimento ou a identificação clara do que está a gerar estresse. Há que se pensar ainda que, dada a cadeia hierárquica que compõe o ambiente laboral, muitas vezes é delicado abordar as questões e fatores que estão a gerar um desequilíbrio. Isso porque, nem sempre os indivíduos que estão à frente da gestão empresarial estão abertos a analisar o estresse ocupacional ou como os sentimentos podem afetar os colaboradores.

Para esta pesquisa, propôs-se um estudo em uma confecção de moda íntima feminina localizada na cidade de Tabuleiro do Norte/CE. Assim, esta monografia tem por objeto de pesquisa o estresse ocupacional neste ambiente específico. O problema que norteou esta pesquisa foi a mensuração do estresse no caso específico aqui abordado, e os objetivos específicos foram saber quais sentimentos regiam os trabalhadores em relação às suas profissões e ambiente de trabalho, bem como de qual maneira lidam com o que sentem.

Fez-se a opção por esta fábrica principalmente por três razões: representatividade, relevância da iniciativa empreendedora e acessibilidade à empresa em questão. Esta confecção faz parte do ramo da indústria têxtil, um dos mais relevantes setores da economia brasileira em termos de mercado e de tradição cultural. Ao mesmo tempo, o tema do empreendedorismo vem cada vez mais ganhando relevância, haja vista a importância fundamental da iniciativa privada para a criação de riqueza e geração de empregos. Assim, realizar um estudo do fenômeno do estresse laboral em uma organização específica pode gerar subsídios teóricos e empíricos que sirvam de auxílio para a gestão empresarial em geral. Também se levou em conta a facilidade de acesso aos dados e às instalações da empresa, haja vista a relação de amizade que há entre o autor dessa monografia e os proprietários e diretores da mesma.

Ao longo das seções, o conceito de estresse foi desenvolvido, com a identificação das suas causas, a descrição de seus processos, sua atuação nos indivíduos a partir das respostas coletadas, o relato das alterações que o estresse provoca no comportamento humano, os sintomas que ele produz, as distintas fases, seus níveis e consequências. Também a questão da prevenção do estresse será tratada, assim como sua relação com o ambiente e com os relacionamentos humanos nas organizações.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário anônimo, estruturado, contendo perguntas fechadas, com coleta de perfil sócio demográfico básico. Pretendeu-se com esta pesquisa, analisar os possíveis fatores estressantes dentro do âmbito ocupacional estudado, a fim de compreender os elementos que compõem o cotidiano da empresa, bem como quais prevenções e soluções poderiam ser dadas ao caso em questão, pelo olhar dos próprios funcionários.

Na primeira seção deste trabalho, foi tratado do estresse de maneira mais ampla. Na segunda seção, foi tratado o ocupacional, seus desdobramentos as relações entre trabalho e estresse. Na terceira seção foi pontuada a metodologia a qual se apoiou esta pesquisa. Na quarta seção, decorreu-se sobre a análise dos resultados e histórico do caso estudado. Na quinta seção, apresentamos as conclusões obtidas. Não se pretendeu esgotar as possibilidades de análise no ambiente laboral pesquisado, mas adicionar ao conjunto de análises possíveis à reflexão do ambiente de trabalho enquanto gerador e propagador de estresse, buscando desenhar soluções e tentando compreender os elementos contextuais que constroem o estresse laboral.

## 2. Estresse: Conceito e Compreensão

Conceitualmente, o estresse é o termo coloquial relacionado ao fenômeno negativo que acontece no organismo e que, normalmente, ocasiona tensão e alterações emocionais (INOCENTE, 2007). Isso faz com que a pessoa afetada desencadeie em si – algo que tem impacto em todo o seu ser, como organismo inteiro que é – uma série de desequilíbrios.

De acordo com Lipp (2000) o termo estresse inicialmente era usado como conceito físico, associado à descrição do efeito que um material sofre quando submetido a algum tipo de esforço. De acordo com Tricoli e Bignotto (2001), o estresse não é algo que aparece de maneira isolada e autônoma. Algo é necessário para que ele se precipite. E, uma vez que ele seja identificado, é importante que suas origens sejam minimizadas ou solucionadas.

Se nada é feito para aliviar a tensão, então o organismo, já sem energia para enfrentar o problema, enfraquece e uma série de doenças começam a aparecer, como gripes, gastrite, retração de gengiva, problemas dermatológicos etc. Caso o *stress* continue, a pessoa cada vez mais se sentirá exaurida, sem energia, depressiva, com crises de ansiedade e desânimo. Autodúvida, inabilidade para se concentrar e trabalhar surgem. Às vezes pesadelos ocorrem. Na área física, muitos tipos de doenças podem ocorrer, dependendo da herança genética da pessoa. Uns adquirem úlceras, outros desenvolvem hipertensão, outros ainda têm crises de pânico, de herpes, de psoríase ou vitiligo, entre outras. A partir daí, sem tratamento especializado e de acordo com a constituição da pessoa, existe o risco de ocorrerem problemas graves, como enfarte, derrames etc. Não é o stress que causa essas doenças, mas ele propicia o desencadeamento daquelas para as quais a pessoa já tinha uma predisposição ou, ao reduzir a defesa imunológica, ele abre espaço para que doenças oportunistas se manifestem. (LIPP, 2000, p. 14)

Pode-se compreender então que o estresse causa um efeito violento no organismo humano. Ao afetar a saúde emocional e física de um indivíduo, o estresse ocupacional também causa consequências e transtornos ao funcionamento da empresa. A relevância de compreender os fatores que levam ao estresse é também matéria essencial ao bom gerenciamento e a uma gestão voltada ao bem estar humano.

A contemporaneidade requer continuamente que se pense sobre o tempo. Desde muito cedo compreendemos que há um caminho a ser trilhado para que se tenham chances de vencer. É necessário se especializar, buscar conhecimentos, colocar em si elementos favoráveis ao mundo competitivo que nos cerca. A aprendizagem posta é que se seja ensinado

em casa e na escola que sempre será necessário competir para adquirir algo. Assim, tudo sempre parece uma corrida contra o tempo. E, esbaforidos, corre-se, buscando títulos, diplomas, cursos, conhecimentos que ajudem a conseguir um espaço dentro da cadeia produtiva na qual se precisa se inserir. Tudo isso por si só já causa angústia e estresse. Os valores são medidos socialmente por conquistas dentro desse mercado. E nem sempre esse é um caminho justo ou fácil uma vez que são muitos os elementos que compõem escolhas de cargos e funções, muitas vezes inclusive essas são feitas a partir de privilégios relacionais (o famoso "quem indica"), fatores que adicionam aos sentimentos e complexidades do ambiente de trabalho (LIPP, 2000).

"A compreensão moderna de estresse está relacionada com a concepção de um tempo autônomo, artificial, que mede as horas independentemente da natureza" (TANURE *et al.*, 2014, p. 65). É esse tempo do relógio que impera faz ter que administrar nossas tarefas, demandas e conquistas. É esse tempo e a contagem sempre regressiva dele, que controla nossas ações cotidianas e dinâmicas laborais. O estresse, assim, é desencadeador de um desajuste comportamental e emocional, contaminando o indivíduo afetado e desestabilizando sua relação com o trabalho (CARLOTTO, 2002).

Considere-se que o sentimento de estresse é uma comunicação do corpo acerca de algo que está a lhe acontecer e impactar. Ele surge sempre que as pessoas têm que lidar com situações desafiadoras. No entanto, quando em níveis elevados, ou com o agravante de ser por um longo período de tempo, esse estresse é desencadeador dos processos de esgotamento do corpo (CARLOTTO, 2002).

O estresse e sua existência prolongada potencializa o surgimento de uma série de doenças físicas e emocionais que a ele estão associadas. Quando essas aparecem, atingindo a saúde e bem-estar do indivíduo, o estresse já está instalado e ocorrendo há algum tempo, pois elas são, em geral, sintomas do contexto que o estresse gera. No entanto,

algumas pessoas erram pensando que o *stress* é algo avassalador, que deve ser evitado a todo custo. Pensam que, se alguém ficou estressado, terá problemas a vida inteira, que nunca se recuperará; chegam a perguntar se *stress* é contagioso. Há outras, por outro lado, que menosprezam o impacto do stress e acham que "não é nada" e por isso não procuram evitar o seu agravamento ou amenizá-lo.

Ambas as atitudes estão equivocadas. *Stress* não é uma doença terrível, mas também não deve ser menosprezado pois, em níveis altos, pode causar graves problemas de saúde. O primordial é saber controlar o stress de tal modo que ele não ultrapasse a nossa zona de conforto, o nosso limite de tolerância e resistência. (LIPP, 2000, p. 12)

Embora seja um impulsionador comportamental humano, no sentido que, quando submetidos ao estresse compreendemos que para uma situação de pressão que demanda ação imediata, ao mesmo tempo a exposição contínua a esse tipo de pressão desgasta e causa efeito contrário ao que impulsiona. Quando o estresse é diagnosticado, uma série de sintomas negativos à nossa saúde psíquica e muitas vezes física já estão presentes no indivíduo. Logo, é importante que o indivíduo esteja atento aos sinais do estresse e suas repercussões em seu organismo.



## 2.1. Estresse Ocupacional

Em relação ao estresse laboral, pode-se pensar que ele está justamente relacionado aos fatores a que os trabalhadores são submetidos. E, por trazer em si efeitos diferentes para cada indivíduo, pode-se compreender o estresse como um fenômeno subjetivo (LIPP, 2000). No entanto, pode-se ainda imaginar casos nos quais o ambiente de trabalho é tão nocivo que o estresse ocupacional dissemina-se por toda a equipe. Por conter tantas variantes, é que é importante, quando se analisa o estresse ocupacional, buscar entender cada contexto organizacional.

Amplamente estudado dentro do escopo de pesquisas organizacionais (TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004), o estresse ocupacional é sempre um fator presente dentro de ambientes laborais. De acordo com os autores, uma variável relevante a ser considerada é o enfrentamento do estresse e a percepção de quais são os elementos estressores. Há então níveis de estresse a serem considerados associados a demandas e pressões naturais em determinados ambientes de trabalho. Há níveis que se tornam nocivos à cultura, indivíduo, ou grupo laboral.

A temática do estresse ocupacional, embora amplamente estudada, não encontra uma finitude, uma vez que é importante avaliar cada organização de maneira singular, buscando entender os elementos que compõem a empresa, os possíveis fatores estressantes a que estão expostos os funcionários e a análise da singularidade que cada cultura organizacional carrega em si. É importante ressaltar que, embora cause reações físicas e emocionais, o estresse ocupacional em geral está associado a exigências externas ao indivíduo, como quando o que é exigido vai além das capacidades, dos recursos ou das necessidades do trabalhador (INOCENTE, 2007).

A atribuição de responsabilidades a partir de competências específicas é comum ao ser humano ao longo de sua história. Com o passar do tempo, e com o desenvolvimento do sistema capitalista, essa relação entre competências e atribuições tomou proporções maiores e está associada à própria organização metodológica do mecanismo de trabalho. Juntamente com isso, dentro de organizações públicas e, mais fortemente ainda, dentro de organizações privadas, existem relações de poder e atribuições de demandas que muitas vezes expõem desequilíbrios organizacionais (TAMAYO; LIMA; SILVA, 2004).

Ao analisar as competências humanas e a própria execução de tarefas, é fácil compreender que existem determinados momentos e níveis de pressão mais altos dentro de um cotidiano de trabalho. Seja pela proximidade de um prazo, de uma data de entrega de

material, de uma visita de inspeção, de análise do setor, de entrega de produto, ou do próprio clima organizacional ou modelo de gestão etc, é comum que o sentimento de pressão seja encontrado em ambientes de trabalho (ABREU, 2002).

O que aqui trata-se como estresse ocupacional é a existência de uma pressão aguda, muitas vezes contínua e que se segue por um período considerável, que poderia a princípio ser evitada ou trabalhada de outra maneira, talvez melhor administrada ou até delegada para que não gere tal sobrecarga. O estresse ocupacional é assim um desequilíbrio ambiental laboral e pode estar associado a um indivíduo específico ou a toda uma equipe. Pode estar presente na própria cultura organizacional ou ser específica de um período ou gestão (TANURE *et al.*, 2014).

É relevante pesquisar a causa e os elementos que nos ajudam a identificar o estresse ocupacional para que também sejam pensadas maneiras de minimizá-lo ou até preveni-lo. Entendido como algo que está associado a demandas, o estresse está geralmente relacionado a algo que se encontra fora do padrão ao qual um indivíduo está acostumado (ABREU, 2002).

As demandas e pressões sofridas no trabalho são comuns. No entanto, assim como os níveis de estresse, é necessário observar a recorrência dessas pressões e se elas se adequam a um nível que corresponda à produção necessária à organização, mas que também esteja dentro de um espectro salutar e justo para o trabalhador. É o equilíbrio dessas variantes que irá criar um ambiente mais propício ao bem estar laboral (TANURE *et al.*, 2014).

Dentro do espectro da produção trabalhista, o tempo ganha dimensões ainda mais rígidas e estressantes. Considerando que as mais recorrentes fontes de estresse podem ter origem por fatores organizacionais, quando os elementos do ambiente de trabalho têm inclinações constantes ao estresse, o bem estar do trabalhador fica comprometido.

O relógio de sol não pode ser entendido como um relógio na concepção moderna do termo, pois não era um artefato imprescindível para o homem antigo. Os calendários com anos, meses e semanas foram desenvolvidos bem antes do que as horas. Para uma cultura então essencialmente agrária, o que interessava eram as estações do ano. Não havia necessidade de contar as horas, e sim conhecer as estações e a melhor época para o plantio e para a colheita. Quando as horas começaram a ser medidas, apenas as horas do dia eram contadas. Por muitos séculos, não se mediu o tempo da noite. (TANURE *et al.*, 2014, p. 67).

O tempo, como se conhece hoje, medido e utilizado em todas as suas instâncias e possibilidades, o dia a ser dividido a partir de suas escalas produtivas – como turnos de

trabalho diários ou noturnos e a vida comercial que é criada a partir da comercialidade desse tempo, como os estabelecimentos que ficam abertos noite adentro ou as escalas de trabalho em horários alternativos ressoam a existência de uma nova demanda do tempo: de horas que sejam aproveitadas ao máximo em termos comerciais e laborais (TANURE *et al.*, 2014).

As horas do relógio, dentro da existência laboral, funcionam então não apenas à partir da medição formal do tempo (horas trabalhadas e cartão de ponto), mas também, ou talvez principalmente, a partir da escala produtiva realizada dentro do tempo no trabalho.

No contexto temporal entram ainda outros elementos que também se tornam escalas de medição de valor corporativo: como a comparação que se dá entre a produção de um funcionário em relação a outro. Essa prática comparativa, muito utilizada por gestores, minimiza as diferenças subjetivas entre os indivíduos e tenta criar um padrão de produção estático a ser alcançado e quiçá superado sempre. O tempo e a produção dentro desse tempo tornam-se então fatores que estão comumente associados ao contexto de estresse ocupacional (TANURE *et al.*, 2014).

Se já não é a ausência da luz do Sol o medidor que nos indica a hora de pararmos nossas atividades, também não é o fim do horário laboral que o faz. Em geral homens e, em especial mulheres, têm um outro turno de “trabalho” ao chegarem em seus lares. A administração da dinâmica familiar e das questões de casa podem tomar aspectos muito mais pesados se a pessoa chega em sua casa infeliz ou sobrecarregada pelas demandas sofridas no ambiente de trabalho. Se o contexto laboral faz-se hostil ao bem estar de seus trabalhadores, essa hostilidade afetará diretamente a dinâmica de equilíbrio que separa a vida laboral da vida doméstica de cada pessoa (ABREU, 2002).

É necessário então que se pense em como o tempo laboral está sendo gerido, que funções cabem à administração desse tempo e quais níveis de sobrecarga estão sendo imputados para os funcionários. Enquanto ainda se escuta a máxima trabalhista de que “se fosse divertido não se chamaria trabalho”, também já não se aceita tranquilamente que aspectos básicos da qualidade de vida no trabalho sejam desrespeitados. Com trabalhadores cada vez mais conscientes de seus deveres e direitos e com uma legislação mais atuante no mercado de trabalho (mesmo que ainda possua muitas lacunas), hoje em dia um trabalhador pode julgar com mais propriedade se está sendo injustamente sobrecarregado – ainda que nem sempre possa expressar essa insatisfação ou defender-se – e ter em si a consciência de que seu trabalho está sendo fonte de estresse em sua vida (TANURE *et al.*, 2014).

A importância de gestores e trabalhadores estarem atentos aos sinais de estresse laboral é extremamente relevante ao funcionamento equilibrado da empresa. Como o tempo é

gerido dentro do ambiente organizacional e como as pressões são administradas vão configurando a construção do clima organizacional dentro da empresa.

Na vida em sociedade tal qual a construímos, somos organizados em cargos e funções, em demandas e prazos, em *status* por excelências alcançadas e reconhecimentos sociais obtidos. Logo, a organização do sistema de trabalho tal qual a conhecemos no cotidiano é, de fato, um sistema propício ao surgimento do estresse e de seu excesso (LIPP, 2000).

De acordo com Tanure *et al.*, 2014, vários elementos podem vir à tona quando se fala da sujeição a ambientes de trabalho com altos níveis de estresse. Alguns deles podem ser:

1) por medo de perder o emprego – o funcionário se submete a quaisquer demandas exigidas pelos superiores por temor de colocar sua vaga na empresa em risco caso não cumpra o que lhe foi requerido;

2) por exigência de prazos e quotas de produção – a empresa funciona com um nível crescente de quotas e produção a serem alcançadas dentro de um tempo curto de execução;

3) alto nível de competitividade entre funcionários e equipes – a logística da empresa funciona em modelo de produção competitivo, lançando internamente quotas a serem alcançadas e exaltando os funcionários e equipes que alcançam primeiro tais metas;

4) gestões voltadas para números e com expressões claras de relações de poder – algumas gestões são marcadas por exigência excessiva aos seus funcionários, exaltando sempre a hierarquia de poder existente e exigindo que se alcancem as demandas imputadas a todo custo;

5) ambiente de trabalho tóxico – por uma junção de elementos que podem ir desde a competição excessiva entre funcionários, a relações de inimizade, a não sentir-se à vontade para confiar em alguém no trabalho, à presença constante e excessiva de fofocas etc, pode trazer em si um nível alto e nocivo de elementos que geram mal-estar, fazendo com que não se possam obter muitos momentos de paz naquele contexto, dentre outras situações possíveis.

Sejam quais forem os elementos que auxiliam a criação de um ambiente de estresse excessivo, a não percepção e cuidado no tocante ao estresse pode desencadear nos trabalhadores uma série de doenças relacionadas ao estresse ocupacional. Pode-se supor então que, uma vez que o estresse faz surgir o contexto que leva a um nível de angústia e sofrimento: um indivíduo que antes se comportava de uma maneira positiva e saudável em relação as atividades laborais, passa a ter uma relação não saudável e negativa com o que está associado ao trabalho.

É importante compreender que o trabalho é um elemento de grande amplitude na vida social humana, tendo assim aspectos que envolvem as noções de pertencimento do indivíduo à sociedade da qual faz parte e, muitas vezes (embora possamos, numa análise mais filosófica, problematizar tal noção), ao seu próprio sentido de vida e *status* familiar. Assim, imaginar que sua relação com trabalho chegue a um nível de esgotamento tal que todas as suas funções e emoções referentes a esse sejam prejudicadas e desgastadas, é também compreender que isso afetará também seu âmbito social, pessoal e familiar (CARLOTTO, 2002).

Nesse sentido, pensar o estresse ocupacional é buscar compreender o contexto formador desse estresse e suas possíveis consequências. O estresse não acontece de uma hora para a outra: é fruto de algo que se estendeu, que se alastrou, que alcançou níveis tóxicos à ponto de causar desequilíbrio e mal-estar em uma pessoa. Assim, para o campo da administração é imprescindível pensar o estresse ocupacional, uma vez que associado à ele estão toda a conjuntura de clima organizacional, cultura e qualidade de vida no trabalho (ABREU, 2002).

Como todo quadro das emoções humanas, é difícil pontuar com precisão a origem de uma síndrome ou do desequilíbrio do organismo. Pode-se, no entanto, ao tentar aprofundar-se nesses sentimentos, tentar localizar quando se iniciaram essas angústias e, assim, buscar o contexto que favoreceu o surgimento ou agravamento das mesmas (ABREU, 2002).

O estresse ocupacional toma proporções práticas ainda mais intensas para um indivíduo em seu ambiente laboral, uma vez que não apenas se passa a maior parte do tempo no ambiente de trabalho, e lá muitas vezes encontra a necessidade de interações relacionais e a execução de tarefas dentro de um espaço de tempo na maioria das vezes faz parte do fazer cotidiano laboral. “Nota-se ainda que na contemporaneidade há uma exigência social de produtividade, bem como a demanda de um estado de felicidade pleno, o que pode gerar no sujeito certa ambivalência psíquica: experienciar sua subjetividade *versus* atender às demandas sociais” (PEREIRA, AZEVEDO, 2017, p. 200).

A administração daquilo que se sente subjetivamente e daquilo que se tem que demonstrar socialmente em geral deixa-se a depender de um indivíduo que esteja em seus plenos poderes de existência social e laboral. Se afetada por uma síndrome ou doença como a depressão, esse pleno funcionamento fica também afetado, e os rastros disso são sentidos pelos pares de trabalho ou núcleo familiar. Já sem funcionar plenamente, o indivíduo pode

inclusive ver-se estigmatizado, tendo ao redor de si um construto que dificulta ainda mais a superação do que lhe acomete (ESTEVEVES, 2006).

Na origem dos fatores que geraram o estresse laboral, há um contexto para além da pessoa também a ser analisado. Se esse estresse advém de um desequilíbrio desse ambiente de trabalho (pelas causas aqui já citadas dentro de uma cultura organizacional), ou se por fatores subjetivos muito próprios do indivíduo, ou se esses cenários se uniram de uma maneira que foi negativa para o mesmo (ESTEVEVES, 2006).

Embora o enfrentamento de desafios cotidianos seja algo corriqueiro na existência humana, é quando esses desafios acionam gatilhos excessivamente estressores aos indivíduos que se abre um potencial para o desequilíbrio das emoções e gerência de vida, propiciando o surgimento de síndromes e mal estar. O enfrentamento cotidiano de uma situação estressante para o corpo e/ou para o emocional gera, como se viu, uma série de problemáticas ao organismo humano. Desde síndromes que acometem e desestabilizam o emocional, a reflexos práticos no funcionamento do corpo humano, o fato é que o prolongamento de situações de estresse gera sintomas e doenças (CARLOTTO, 2002).

Compreender que o indivíduo está suscetível a construir em si um desequilíbrio com o administrar de seu próprio corpo e saúde quando submetidos a níveis fortes de estresse e a ambientes nocivos ao seu bem-estar é fundamental para entender a relevância sobre os estudos de estresse laboral (PRISCO, 2013).

O mal-estar associado ao estresse laboral é o que se configura também por sofrimento psíquico no ambiente de trabalho.

O sofrimento do trabalhador nasce das elaborações edificadas nas relações de trabalho, a partir da organização (cultura) e de seus próprios colegas trabalhadores (relações). A organização exige que suas atividades sejam realizadas, a partir do instante em que ela passa a oferecer ao trabalhador condições de trabalho suficientes para que o exercício do trabalho redunde em êxito. Quando tal não ocorre, a organização passa a cobrar, muitas vezes de forma hostil, o resultado não atingido pelo trabalhador. O trabalhador, por sua vez, acredita nesta "verdade" e passa a desenvolver uma relação de sofrimento consigo mesmo e com a organização. (MARTINS; PINHEIRO, 2006, p. 79)

Quando há o mal-estar associado ao estresse laboral isso significa também que há o ambiente propício para o surgimento das outras patologias associadas ao estresse laboral. Considerando que para que o ser humano se sinta bem, produtivo, em ambiente acolhedor e saudável à sua capacidade produtiva e relacional é necessário que esse contexto traga em si elementos que propiciem o exercício pleno de suas funções laborais, a presença de mal-estar

no ambiente de trabalho é sintomático de algo que precisa ser analisado e cuidado (LIPP, 2000).

Pode-se então compreender que o estresse é gerador de doenças e enfermidades que impactam a vida do ser humano de maneira negativa, construindo uma realidade que interfere em seu bem-estar e sua qualidade de vida. Por essa razão, na próxima seção discorreremos sobre o conceito de qualidade de vida e suas relações com o trabalho e o estresse ocupacional (LIPP, 2000).

De acordo com Prisco (2013) pode-se pensar que sempre que um trabalhador é submetido a uma situação que cause reação negativa um estresse é iniciado. No entanto, como já se discutiu, com a diferença de subjetividade natural à diversidade humana, uma situação pode ser estressante para uma pessoa e não ser para outra.

Por exemplo, um trabalhador que relata a existência de excesso de trabalho pode não percebê-la como prejudicial, mas sim, como positiva e estimulante. Essas características situacionais e pessoais podem interferir no julgamento do indivíduo. Assim, definir estresse ocupacional como estresse ocupacional como estressores organizacionais deixa uma lacuna relativa à avaliação do indivíduo sobre os eventos do trabalho (BENKE; CARVALHO, 2008, p. 45).

É interessante pensarmos então que é a análise subjetiva de elementos estressores organizacionais que poderá ser uma ferramenta de melhor coleta de indicadores de estresse ocupacional. Para Chiavenato (2010), alguns componentes da satisfação relativa ao trabalho podem ser as possibilidades percebidas pelos trabalhadores em relação ao futuro dentro da organização, o reconhecimento dentro da empresa pelos resultados alcançados, o salário recebido pelo cargo executado, os benefícios recebidos, o relacionamento humano dentro da organização, a percepção e sensação gerada pelo ambiente psicológico e físico da empresa e a liberdade de atuação dentro do ambiente organizacional. Assim, a noção positiva em relação ao trabalho traz em si aspectos físicos do local de trabalho e também aspectos psicológicos, tanto por como os trabalhadores percebem o ambiente da empresa e reagem a esses, como pela a cultura criada pelos gestores da organização.

De acordo com Duarte, Borin e Almeida (2010), se o nível de satisfação em relação as suas necessidades for mais elevado, o trabalhador tende a produzir mais e melhor dentro da empresa, tornando-se assim mais motivado e menos propício ao estresse ocupacional e as diversas patologias dele decorrentes.

Como já observado, por deixar-se depender também de fatores subjetivos e da forma como esses apreendem as realidades e demandas da empresa, o estresse ocupacional é algo que, para ser percebido, há de ser pontualmente observado, seja por ferramentas de coleta de dados voltadas para a análise de elementos estressores, seja pela observação humana de determinada célula organizacional ou trabalhador.

Para Argimon (2007), existe uma preocupação que deve ser pontuada em relação aos aspectos motivacionais e psicológicos de cada funcionário. Uma vez que as necessidades e os sentimentos dos indivíduos têm influência direta em seu desempenho, para que a empresa alcance um contexto propício ao seu crescimento é necessário que o nível de satisfação do funcionário seja saudável.

Assim, lidar com os fatores que desencadeiam o estresse ocupacional tem como objetivo a renovação e limpeza das formas de organização da atmosfera e ambiente de trabalho, não apenas facilitando a identificação e controle dos elementos estressores dentro do contexto organizacional, mas também gerando uma maior comunicabilidade entre as necessidades dos trabalhadores e as estruturas organizacionais. A própria identificação de estressores organizacionais já é um ponto de partida para uma mudança positiva nesses elementos: uma vez identificado, o estresse ocupacional poder ser administrado dentro da gama de ações possíveis à gestão e corpo de trabalhadores (LELIS, 2012).

Ações básicas, mas que interferem diretamente na realidade e clima organizacional, como uma comunicação interna fluida na empresa e a preocupação pela qualidade de vida e harmonia dos funcionários, são pontos essenciais para o tratar do estresse ocupacional. Enquanto ambiente relacional de pessoas, a empresa é palco de vivências humanas e, por isso mesmo, é necessário observar com cuidado que elementos interferem negativamente nessas vivências (LELIS, 2012).



### 3. Metodologia

Nesta seção, foram descritos a empresa onde se deu a pesquisa, as etapas metodológicas adotadas na pesquisa, o tipo de pesquisa feita, o universo e amostra do estudo e os processos de coleta e tratamento de dados.

#### 3.1. Histórico da Empresa

A fábrica de moda íntima utilizada para esta pesquisa situa-se no município de Tabuleiro do Norte-CE. A empresa foi fundada em 1991 e conta com 65 funcionários, a grande maioria mulheres. Nesse mesmo local funciona a única loja física da empresa.

O prédio da fábrica totaliza 840m<sup>2</sup>, divididos em dois andares, um térreo e um primeiro piso. Nesse espaço estão distribuídos os oito setores da empresa: planejamento e controle de produção, almoxarifado, criação, corte, produção, recursos humanos, financeiro e comercial. Os setores que ocupam maior espaço são o almoxarifado, que ocupa um galpão no primeiro piso, e o de produção, que ocupa um galpão no piso térreo. Há ainda uma cantina e banheiros para os funcionários.

A empresa possui fornecedores de insumos em vários estados do Brasil: Ceará, Pernambuco, Bahia, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. A empresa também importa insumos da China. Já o mercado consumidor da fábrica é composto pelos seguintes estados: Ceará, Pernambuco, Bahia, São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul.

Figura 01. Organograma da empresa



Fonte: Empresa estudada (2018).

### 3.2. A Pesquisa

Para este estudo, foi adotado o modelo quantitativo, por ter-se a possibilidade de investigar a realidade dos dados numéricos coletados. Para Richardson (1999, p. 70) a abordagem quantitativa caracteriza-se:

pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficientes de correlação, análise de regressão, etc.

A abordagem quantitativa é importante para que se possa trazer precisão aos resultados, minimizando, assim, distorções de análise e interpretação, garantindo uma maior margem de segurança com relação a possíveis interferências e trazendo os dados necessários para analisar o comportamento de uma população através da amostra realizada.

A pesquisa quantitativa, para Michel (2005, p. 33):

se realiza na busca de resultados precisos, exatos, comprovados através de medidas de variáveis preestabelecidas, na qual se procura verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, através da análise da frequência de incidências e correlações estatísticas.

Desta maneira, esta pesquisa tem características quantitativas, uma vez que os dados que aqui foram coletados têm natureza numérica e exata a partir da amostra observada.

Esta pesquisa ainda caracteriza-se como um estudo de estatística descritiva. “A estatística descritiva consiste na recolha, análise e interpretação de dados numéricos através da criação de instrumentos adequados: quadros, gráficos e indicadores numéricos” (REIS, 1996, p. 15).

De acordo com Huot (2002, p. 60) define estatística descritiva como “o conjunto das técnicas e das regras que resumem a informação recolhida sobre uma amostra ou uma população, e isso sem distorção nem perda de informação”. Assim, a estatística descritiva pode ser considerada como um conjunto de técnicas analíticas utilizado para resumir o conjunto dos dados recolhidos numa dada investigação, que são organizados, geralmente, através de números, tabelas e gráficos.

Dessa forma, observou-se por meio de questionário, a percepção do estresse ocupacional nas costureiras que trabalham na confecção estudada. Logo, o universo desta

pesquisa foi composto pelas funcionárias que ocupam o cargo de costureiras na confecção situada na cidade de Tabuleiro do Norte, CE.

O tamanho da amostra da pesquisa foi definido a partir das 48 funcionárias da produção: número total de costureiras durante o período de aplicação desta pesquisa, que ocorreu em maio de 2018.

Para a coleta de dados, foi utilizado o método de aplicação de questionários estruturados. Os questionários foram entregues, esperou-se a finalização dos mesmos pelas costureiras e, então, os mesmos foram recolhidos. Para este processo de preenchimento dos questionários foi feita uma visita na confecção na primeira semana de maio de 2018. Todo o processo ocorreu de maneira anônima, ou seja, sem que as costureiras se identificassem na folha de resposta, para que as entrevistadas não se sentissem coagidas ou desconfortáveis em suas respostas.

Assim, foram aplicados 48 questionários com perguntas fechadas na primeira semana do mês de maio de 2018 na sede da fábrica em Tabuleiro do Norte. O total de funcionários da empresa é de 65, no entanto 48 estão diretamente envolvidos com a produção (costureiras), estando os outros relacionados com gestão e encaminhamento de produtos. Este estudo pretendeu-se guiado pelo seguinte problema: qual o nível de estresse a que as funcionárias estão submetidas na empresa? O objetivo geral desta pesquisa foi mensurar e analisar o estresse ocupacional no ambiente laboral escolhido. Ainda, os objetivos específicos da pesquisa foram: 1. Compreender quais os sentimentos que as funcionárias têm em relação ao trabalho; 2. Analisar qual a opinião que apresentam sobre o trabalho feito; 3. Mensurar os sintomas apresentados acerca do estresse ocupacional.

Nos questionários foi feito um levantamento sociodemográfico básico, para se levantar o gênero, estado civil, faixa etária, renda da família, cargo que ocupa na empresa e há quanto tempo exerce a profissão. Foi também perguntado, numa escala numérica, considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo, qual o nível de satisfação com a profissão; bem como a quantidade de horas de trabalho semanal.

A pesquisa procurou entender o quanto de estresse ocupacional estaria presente em suas atividades dentro da empresa e, por isso, dentro do questionário a escala de valores referente às atividades foi pontuada desde 1 (não me estressa) a 5 (estressa imensamente). As atividades e funções com possibilidades de serem mensuradas foram: Convívio imediato com o chefe; Reuniões; Convívio com os demais colegas; Condições físicas do ambiente de trabalho.

Com o intuito de identificar possíveis recursos de administração de elementos estressores, foram coletadas, dentro de opções pré-estabelecidas no questionário da pesquisa, quais estratégias os trabalhadores utilizam para lidar com o estresse gerado pelo trabalho. Acerca da frequência utilizada em estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho, dentro de uma escala numérica, as opções de resposta foram: 1. Nunca faço isso; 2. Raramente; 3. Às vezes faço isso; 4. Frequentemente faço isso e 5. Sempre faço isso.

As possíveis estratégias para lidar com o estresse ocupacional dispostas no questionário entregue para os trabalhadores, precedida da frase “Quando tenho um problema no trabalho, eu...”, foram:

1. Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.
2. Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.
3. Dou atenção extra ao planejamento.
4. Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.
5. Penso na situação como um desafio.
6. Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.
7. Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.
8. Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.
9. Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.
10. Tento modificar os fatores que causaram a situação.
11. Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.
12. Evito a situação, se possível.
13. Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.
14. Tento manter distância da situação.
15. Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.
16. Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.
17. Delego minhas tarefas a outras pessoas.
18. Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.
19. Tento não me preocupar com a situação.
20. Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.

21. Pratico mais exercícios físicos.
22. Uso algum tipo de técnica de relaxamento.
23. Procuo a companhia de outras pessoas.
24. Mudo os meus hábitos alimentares.
25. Procuo me envolver em mais atividades de lazer.
26. Compro alguma coisa.
27. Tiro alguns dias para descansar.
28. Faço uma viagem.
29. Me torno mais sonhador(a).

No que se tratou de mensurar as relações que os funcionários têm com o trabalho, buscou-se coletar, dentro de campos duais de sentimentos, como eles têm se sentido. Em duass colunas foram dispostos sentimentos positivos e negativos.

Figura 02: Sentimentos em relação ao trabalho.

Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?					
1	2	3	4	5	
Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente	
<b>O trabalho tem me deixado...</b>	1	2	3	4	5
1 Alegre					
2 Preocupado					
3 Disposto					
4 Contente					
5 Irritado					
6 Deprimido					
7 Entediado					
8 Animado					
9 Chateado					
10 Impaciente					
11 Entusiasmado					
<b>O trabalho tem me deixado...</b>	1	2	3	4	5
12 Ansioso					
13 Feliz					
14 Frustrado					
15 Incomodado					
16 Nervoso					
17 Empolgado					
18 Tenso					
19 Orgulhoso					
20 Com raiva					
21 Tranquilo					
22 Outro:					

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Como maneira de avaliar o nível de satisfação que os trabalhadores entrevistados possuem com seus cargos, foi pedido que enumerassem, em uma escala de intensidade, a realização profissional que seu trabalho lhes propicia.

Figura 03: Opinião das costureiras sobre o trabalho.

<b>Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?</b>									
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>					
Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente					
<b><i>Neste trabalho...</i></b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<u>1</u>	Realizo o meu potencial								
<u>2</u>	Desenvolvo habilidades que considero importantes								
<u>3</u>	Realizo atividades que expressam minhas capacidades								
<u>4</u>	Consigo recompensas importantes para mim								
<u>5</u>	Supero desafios								
<u>6</u>	Atinjo resultados que valorizo								
<u>7</u>	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida								
<u>8</u>	Faço o que realmente gosto de fazer								
<u>9</u>	Expresso o que há de melhor em mim								

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

#### 4. Análise dos Resultados

Nesta seção, seção foram apresentadas as análises de resultados a partir dos dados coletados durante a ida a campo.

##### 4.1. Dados Sociodemográficos Relativos às Costureiras

Em relação às questões sociodemográficas, os questionários aplicados possibilitam traçar um perfil do conjunto dos indivíduos pesquisados a partir das repostas coletadas. Em primeiro lugar, está dado que todos os 48 funcionários da fábrica são mulheres e ocupam cargos de produção, são costureiras. Outro traço comum às funcionárias, a jornada de trabalho é igual para todas, 48 horas semanais.

Através dos dados obtidos, observa-se que a maioria é composta de mulheres solteiras, são 26; boa parte é casada, 37,50% do conjunto; e uma pequena minoria de 4 mulheres ou é divorciada, ou é viúva. Quase todas as mulheres estão na maturidade, pois apenas 12,50% encontram-se atualmente com 25 anos de idade ou menos.

A renda da imensa maioria das costureiras (85,42%) vai até R\$ 1.760,01, o teto mínimo apresentado na folha de resposta da pesquisa. Sendo que a maioria das funcionárias teve sua contratação recente (31,25% há no máximo um ano) ou relativamente recente (29,17% há no máximo 5 anos). Há 8 costureiras de longa data, presentes na empresa há mais de 10 anos.

A partir dos dados disponíveis, também se pode observar que a grande maioria das costureiras está satisfeita com a sua profissão, haja vista que apenas 4 delas (8,34%) atribuíram notas inferiores a 7 em relação ao seu trabalho, mesmo assim nenhuma delas atribuiu nota inferior a 5 à profissão que exercem.

Tabela 01: Dados demográficos.

Quesito	Categorias	Quantidade	Percentual
Gênero	Masculino	0	0%
	Feminino	48	100,00%
Estado civil	Solteiro(a)	26	54,17%
	Casado(a)	18	37,50%
	Divorciado(a)/viúvo(a)	4	8,33%

<b>Faixa etária</b>	De 18 a 25 anos	6	12,50%
	De 26 a 35 anos	17	35,42%
	De 36 a 45 anos	17	35,42%
	De 46 a 60 anos	8	16,67%
<b>Renda familiar</b>	Até R\$ 1.760,01	41	85,42%
	Entre R\$ 1.760,01 e R\$ 3.720,01	6	12,50%
	Entre R\$ 3.720,01 e R\$ 8.800,00	1	2,08%
<b>Cargo na empresa</b>	Produção	48	100,00%
<b>Tempo de exercício da profissão</b>	Até 1 ano	15	31,25%
	De 1 ano a 5 anos	14	29,17%
	De 5 anos a 10 anos	11	22,92%
	Mais de 10 anos	8	16,67%
<b>Nível de satisfação com a profissão. Atribuição de notas de 0 ("péssimo") a 10 ("ótimo")</b>	Nota 5	2	4,17%
	Nota 6	2	4,17%
	Nota 7	4	8,33%
	Nota 8	13	27,08%
	Nota 9	12	25,00%
	Nota 10	15	31,25%
<b>Carga horária de trabalho</b>	40hs	48	100,00%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

#### 4.2. Resultados e Análises

As costureiras foram indagadas quanto ao possível estresse que sentiriam oriundo de quatro fontes: “Convívio com o chefe imediato”, “Reuniões”, “Convívio com demais colegas” e “Condições físicas do ambiente de trabalho”. Constata-se, pelas respostas obtidas, que há equidade entre as fontes de estresse, com nenhuma delas atuando de forma a causar sérias perturbações nas costureiras. Sendo que o “Convívio com o chefe imediato” é a atividade menos estressante (47,92% das costureiras não se estressam com isso), e, por outro lado, as “Reuniões” são as atividades que podem causar mais estresse (para 16,67% das costureiras essa é uma fonte de bastante estresse).



Tabela 02: Fontes de estresse.

Possíveis fontes de estresse:	Não estressa		Estressa muito pouco		Estressa moderadamente		Estressa bastante		Estressa extremamente	
	Quant.	Percent.	Quant.	Percent.	Quant.	Percent.	Quant.	Percent.	Quant.	Percent.
<b>Convívio com o chefe imediato</b>	23	47,92%	10	20,83%	10	20,83%	3	6,25%	2	4,17%
<b>Reuniões</b>	15	31,25%	14	29,17%	9	18,75%	8	16,67%	2	4,17%
<b>Convívio com demais colegas</b>	16	33,33%	12	25,00%	13	27,08%	3	6,25%	4	8,33%
<b>Condições físicas do ambiente de trabalho</b>	17	35,42%	13	27,08%	10	20,83%	4	8,33%	4	8,33%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

No que se refere às estratégias utilizadas pelas costureiras para lidar com situações que envolvam estresse laboral, sobressai entre elas o senso de cumprimento do dever: 72,92% disseram sempre se esforçar pra fazer o que se espera delas, e 66,67% responderam que sempre tentam trabalhar mais rápida e eficientemente.

A partir dos dados coletados, nota-se também a prevalência de atitudes positivas e proativas. Assim, 43,75% das costureiras disseram que sempre tentam ver a situação geradora de estresse como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades, e 58,33% delas disseram que sempre se envolvem mais ainda nas suas tarefas, se acham que isso pode resolver a questão. Porém, uma parcela considerável (33,33%) das costureiras disse evitar a situação sempre que possível.

As atitudes de distanciamento em relação a problemas que envolvam estresse estão menos presentes na empresa. Apenas 16,67% das costureiras responderam que sempre tentam manter distância da situação problemática, enquanto somente 10,42% sempre tentam não se preocupar com a situação, alheando-se dos problemas.

Já a estratégia de procurar investir na vida pessoal para aliviar o estresse gerado no trabalho é mais utilizada quando não envolve custos monetários. Desse modo, 39,58% das costureiras disseram que sempre procuram a companhia de outras pessoas para desestressar,

enquanto 31,25% disseram que sempre procuram se envolver em mais atividades de lazer. Porém estas atividades de lazer nunca se traduzem em fazer uma viagem para 70,83% das costureiras. E a fuga do estresse pelo consumo também não é característico das costureiras: 47,92% delas nunca compra alguma coisa para se sentirem aliviadas.

Tabela 03: Estratégias para lidar com o estresse.

<b>Uso de estratégias para lidar com o estresse no trabalho:</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Frequentemente</b>	<b>Sempre</b>
<b>Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades</b>	0,00%	6,25%	41,67%	8,33%	43,75%
<b>Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essas</b>	0,00%	12,50%	33,33%	29,17%	25,00%
<b>Penso na situação como um desafio</b>	12,50%	4,17%	31,25%	27,08%	25,00%
<b>Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão</b>	4,17%	2,08%	10,42%	25,00%	58,33%
<b>Me esforço pra fazer o que se espera de mim</b>	4,17%	0,00%	8,33%	14,58%	72,92%
<b>Dou atenção extra ao planejamento</b>	2,08%	2,08%	29,17%	22,92%	43,75%
<b>Tento trabalhar mais rápida e eficientemente</b>	2,08%	0,00%	16,67%	14,58%	66,67%
<b>Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema</b>	6,25%	22,92%	22,92%	20,83%	27,08%
<b>Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer</b>	0,00%	4,17%	31,25%	14,58%	50,00%

<b>Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas</b>	4,17%	0,00%	27,08%	22,92%	45,83%
<b>Tento modificar os fatores que causaram a situação</b>	6,25%	4,17%	29,17%	18,75%	41,67%
<b>Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior</b>	31,25%	12,50%	33,33%	8,33%	14,58%
<b>Evito a situação, se possível</b>	6,25%	16,67%	25,00%	18,75%	33,33%
<b>Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza</b>	10,42%	16,67%	37,50%	16,67%	18,75%
<b>Tento manter distância da situação</b>	22,92%	10,42%	33,33%	16,67%	16,67%
<b>Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida</b>	20,83%	12,50%	52,08%	6,25%	8,33%
<b>Delego minhas tarefas a outras pessoas</b>	47,92%	20,83%	20,83%	2,08%	8,33%
<b>Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação</b>	39,58%	12,50%	16,67%	8,33%	22,92%
<b>Tento não me preocupar com a situação</b>	31,25%	10,42%	39,58%	8,33%	10,42%
<b>Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto</b>	18,75%	16,67%	22,92%	12,50%	29,17%
<b>Pratico mais exercícios físicos</b>	35,42%	20,83%	27,08%	0,00%	16,67%
<b>Uso algum tipo de técnica de relaxamento</b>	39,58%	18,75%	29,17%	0,00%	12,50%
<b>Procuo a companhia de outras pessoas</b>	12,50%	10,42%	22,92%	14,58%	39,58%
<b>Mudo os meus hábitos alimentares</b>	22,92%	20,83%	27,08%	12,50%	16,67%
<b>Procuo me envolver em mais atividades de lazer</b>	20,83%	18,75%	25,00%	4,17%	31,25%
<b>Compro alguma coisa</b>	47,92%	25,00%	12,50%	2,08%	12,50%

<b>Tiro alguns dias para descansar</b>	58,33%	10,42%	16,67%	2,08%	12,50%
<b>Faço uma viagem</b>	70,83%	10,42%	6,25%	2,08%	10,42%
<b>Torno-me mais sonhadora</b>	31,25%	16,67%	20,83%	6,25%	25,00%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Os resultados da pesquisa mostram que os sentimentos positivos prevalecem sobre os sentimentos negativos na avaliação das costureiras. Entre os sentimentos positivos, destacam-se os de disposição e contentamento. Uma maioria que supera o nível de 60,00% das costureiras se sente bastante ou extremamente disposta ou contente. Sendo que, entre os sentimentos positivos, o menos frequente é o de tranquilidade, com 16,67% das costureiras dizendo-se nem um pouco tranquilas.

Já entre os sentimentos negativos, destacam-se os de preocupação e ansiedade, com 47,92% das costureiras se sentindo bastante ou extremamente preocupadas, e 35,42% das costureiras sentindo-se bastante ou extremamente ansiosas. Entre os sentimentos negativos que menos pesam para as costureiras está o de raiva, que não afeta nem um pouco 56,25% delas.

Tabela 04: Sentimentos em relação ao trabalho.

<b>Sentimento em relação ao trabalho:</b>	<b>Nem um pouco</b>	<b>Um pouco</b>	<b>Moderadamente</b>	<b>Bastante</b>	<b>Extremamente</b>
<b>Alegre</b>	4,17%	16,67%	27,08%	35,42%	16,67%
<b>Disposto</b>	8,33%	6,25%	22,92%	43,75%	18,75%
<b>Contente</b>	4,17%	18,75%	16,67%	37,50%	22,92%
<b>Animado</b>	8,33%	31,25%	20,83%	25,00%	14,58%
<b>Entusiasmado</b>	8,33%	27,08%	16,67%	29,17%	18,75%
<b>Feliz</b>	6,25%	12,50%	33,33%	29,17%	18,75%
<b>Empolgado</b>	8,33%	20,83%	22,92%	16,67%	31,25%
<b>Orgulhoso</b>	16,67%	6,25%	20,83%	29,17%	27,08%
<b>Tranquilo</b>	16,67%	22,92%	27,08%	16,67%	16,67%
<b>Preocupado</b>	6,25%	35,42%	10,42%	35,42%	12,50%
<b>Irritado</b>	31,25%	31,25%	20,83%	6,25%	10,42%
<b>Deprimido</b>	66,67%	10,42%	12,50%	4,17%	6,25%
<b>Entediado</b>	56,25%	18,75%	18,75%	4,17%	2,08%
<b>Chateado</b>	47,92%	18,75%	25,00%	6,25%	2,08%
<b>Impaciente</b>	27,08%	29,17%	20,83%	6,25%	16,67%
<b>Ansioso</b>	16,67%	33,33%	14,58%	18,75%	16,67%

<b>Frustrado</b>	50,00%	18,75%	16,67%	8,33%	6,25%
<b>Incomodado</b>	58,33%	14,58%	18,75%	4,17%	4,17%
<b>Nervoso</b>	35,42%	35,42%	14,58%	4,17%	10,42%
<b>Tenso</b>	18,75%	27,08%	27,08%	22,92%	4,17%
<b>Com raiva</b>	56,25%	27,08%	10,42%	6,25%	0,00%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Quanto às opiniões que as costureiras têm acerca do seu trabalho, pode-se constatar que elas são bastante positivas, uma vez que as funcionárias mostraram um nível de concordância alto em relação a cada um das assertivas de sentido positivo elencadas no questionário. Vale destacar que um ponto um pouco defasado em relação ao demais é o do grau de realização do potencial aferido entre as costureiras, com 62,50% das costureiras concordando ao menos um pouco que realizam seu potencial no trabalho. Por outro lado, mais de 80,00% das costureiras dizem concordar ao menos um pouco que superam desafios.

Tabela 05: Opinião em relação ao trabalho.

<b>Opinião em relação ao trabalho:</b>	<b>Discordo totalmente</b>	<b>Discordo um pouco</b>	<b>Nem discordo nem concordo</b>	<b>Concordo um pouco</b>	<b>Concordo totalmente</b>
<b>Realizo o meu potencial</b>	6,25%	2,08%	29,17%	8,33%	54,17%
<b>Desenvolvo habilidades que considero importantes</b>	6,25%	4,17%	25,00%	6,25%	58,33%
<b>Realizo atividades que expressam minhas capacidades</b>	6,25%	2,08%	10,42%	25,00%	56,25%
<b>Consigo recompensas importantes para mim</b>	0,00%	16,67%	10,42%	25,00%	47,92%
<b>Supero desafios</b>	8,33%	2,08%	8,33%	29,17%	52,08%
<b>Atinjo resultados que valorizo</b>	4,17%	4,17%	12,50%	22,92%	56,25%
<b>Avanço nas metas que estabeleci para minha vida</b>	4,17%	4,17%	20,83%	27,08%	43,75%
<b>Faço o que realmente gosto de fazer</b>	4,17%	10,42%	6,25%	14,58%	64,58%
<b>Expresso o que há de melhor em mim</b>	4,17%	2,08%	18,75%	18,75%	56,25%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Observou-se que os sinais de tensão muscular, sintoma presente em 38 (79,17%) das entrevistadas, sobressaem do quadro de sintomas mais frequentes apresentados pelas costureiras no dia anterior à realização da pesquisa. Outro sintoma de estresse bastante presente foi o de insônia, que ocorreu em 23 (47,92%) das costureiras. Já entre os sintomas menos frequentes apresentados nas costureiras no dia anterior à pesquisa estão: boca seca (6 casos, ou 12,50%), diarreia passageira (5 casos, ou 10,42%) e respiração ofegante, entrecortada (3 casos, ou 6,25%).

Tabela 06: Sintomas apresentados nas últimas 24hs

Sintomas apresentados nas últimas 24hs	Frequência	
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	38	79,17%
Insônia, dificuldade de dormir	23	47,92%
Mudança de apetite (excesso ou falta)	17	35,42%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	16	33,33%
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	15	31,25%
Aumento de sudorese	15	31,25%
Mãos e/ou pés secos	12	25,00%
Hipertensão súbita e passageira	9	18,75%
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	9	18,75%
Nó ou dor no estomago	8	16,67%
Aumento súbito de motivação	8	16,67%
Entusiasmo súbito	7	14,58%
Boca seca	6	12,50%
Diarreia passageira	5	10,42%
Respiração ofegante, entrecortada	3	6,25%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

Quanto aos sintomas de estresse mais presentes nas costureiras no mês anterior à realização da pesquisa, encontram-se: problemas com memória, esquecimentos (23 casos, ou 47,92%), sensação de desgaste físico constante (22 casos, ou 45,83%) e cansaço constante (19 casos, ou 39,58%). Já os sintomas menos frequentes entre as operárias nos trinta dias anteriores à aplicação do questionário estão: formigamento nas extremidades, pés ou mãos, (8 casos, ou 16,67%), dúvidas quanto a si próprio (8 casos, ou 16,67%) e aparecimento de problemas dermatológicos (4 casos, ou 8,33%).

Tabela 07: Sintomas apresentados no último mês.

Sintomas apresentados no último mês	Frequência	
Problemas com memória, esquecimentos	23	47,92%
Sensação de desgaste físico constante	22	45,83%
Cansaço constante	19	39,58%
Mudança de apetite	15	31,25%
Pensamento constante sobre um só assunto	14	29,17%
Aparecimento de gastrite prolongada	13	27,08%
Sensibilidade emotiva excessiva	13	27,08%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	12	25,00%
Hipertensão arterial	11	22,92%
Irritabilidade excessiva	9	18,75%
Diminuição da libido	9	18,75%
Tontura, sensação de estar flutuando	9	18,75%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	8	16,67%
Dúvidas quanto a si próprio	8	16,67%
Aparecimento de problemas dermatológicos	4	8,33%

Fonte: dados da pesquisa (2018).

A pesquisa também levou em conta os sintomas de estresse apresentados pelas costureiras em um prazo um pouco maior, o trimestre anterior à realização pesquisa. Assim, vê-se que, nesse caso, sobressaem os seguintes sintomas: cansaço excessivo (22 casos, ou 45,83%), insônia (20 casos, ou 41,67%), vontade de fugir de tudo (17 casos, ou 35,42%) e angústia ou ansiedade diária (17 casos, ou 35,42%). Já entre os sintomas menos frequentes nos últimos 90 dias estão: sensação de incompetência em todas as áreas (3 casos, ou 6,25%), diarreias frequentes (2 casos, ou 4,17%), dificuldades sexuais (2 casos, ou 4,17%), problemas dermatológicos prolongados (2 casos, ou 4,17%), impossibilidade de trabalhar (2 casos, ou 4,17%) e úlcera (1 caso, ou 2,08%).

Tabela 08: Sintomas apresentados nos últimos 3 meses.

Sintomas apresentados nos últimos 3 meses	Frequência	
Cansaço excessivo	22	45,83%
Insônia	20	41,67%
Vontade de fugir de tudo	17	35,42%
Angústia ou ansiedade diária	17	35,42%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	15	31,25%
Tiques nervosos	13	27,08%
Mudança extrema de apetite	12	25,00%
Perda do senso de humor	12	25,00%
Hipertensão arterial confirmada	10	20,83%
Taquicardia	9	18,75%
Pesadelos	9	18,75%
Tontura frequente	7	14,58%
Irritabilidade sem causa aparente	6	12,50%
Hipersensibilidade emotiva	6	12,50%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	6	12,50%
Formigamento nas extremidades	5	10,42%
Sensação de incompetência em todas as áreas	3	6,25%
Diarréias frequentes	2	4,17%
Dificuldades sexuais	2	4,17%
Problemas dermatológicos prolongados	2	4,17%
Impossibilidade de trabalhar	2	4,17%
Úlcera	1	2,08%

Fonte: dados da pesquisa (2018).



## 5. Conclusões

Esta pesquisa procurou entender sobre o contexto formador do estresse ocupacional através de revisão de literatura e do estudo em uma fábrica de peças íntimas no interior do Ceará. Foi identificado nesta pesquisa que a empresa estudada possui baixo nível de estresse ocupacional. Em geral, os sentimentos relacionados ao trabalho são positivos para a amostra de funcionários entrevistados, assim como a relação que eles têm com suas profissões.

O fato de a empresa pesquisada ter um nível mais ameno de estresse ocupacional comunica ainda mais a importância de se pensar e gerir esse tipo de estresse. A empresa em questão vem obtendo níveis de crescimento favoráveis para ela, mesmo em um mercado em crise como o da atualidade.

É importante ressaltar que o conhecimento dos sintomas do estresse ocupacional é essencial para o bom gerenciamento de uma organização. Conhecendo-se o melhor possível as complexidades envolvidas na construção do cotidiano de uma empresa pode-se antecipar as questões e problemas que possam vir a surgir.

O conhecimento das várias possibilidades de emoções humanas também é importante na hora de detectar possíveis níveis preocupantes de estresse e associações negativas ao exercício laboral.

Mais importante ainda é compreender que o estresse ocupacional é sério. É algo sintomático de problemas que estão para além do indivíduo vítima dessa síndrome. Não se pode também deixar de manter sempre como prioridade gestora o fato de que lidamos com pessoas: e que por isso mesmo quaisquer efeitos nocivos gerados pelo ambiente de trabalho podem ser efeitos sérios na vida pessoal e familiar de um indivíduo.

É com tal entendimento então, que concluímos que o estresse ocupacional é como um medidor da temperatura emocional de uma organização. Ou seja: é por meio da análise e identificação dos fatores estressores e da intensidade ou não desses que podemos julgar a saúde organizacional de uma empresa.

Para além das considerações acerca das pessoas, a análise do estresse ocupacional é também um elemento de cunho essencial para a gestão e o crescimento de lucros da empresa, uma vez que é por meio da gestão dele e daquilo que o causa que se pode melhorar a relação dos funcionários com a empresa da qual fazem parte, melhorando assim sua capacidade produtiva e relação com a empresa e gestão.

## Referências

- ABREU, Klayne Leite de *et al.* **Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia.** *Psicol. cienc. prof.*, Brasília , v. 22, n. 2, p. 22-29, June 2002 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932002000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 01 Abril 2018.
- ARGIMON, I. I. et Al. O profissional da psicologia nas organizações: a significação dos valores empresariais no trabalho da psicologia. **Revista de Ciências Humanas**, Frederico Westphalen, VI. 8, n. 11, p. 107-126, dez/2007. Disponível em: <<http://www.academia.edu>>. Acesso em: 20 abril 2018.
- BENKE M. R. P., CARVALHO E. **Estresse X Qualidade de Vida nas organizações:** um estudo teórico. Artigo de Pós-graduação. em Recursos Humanos. Universidade do Rio Verde - FESURV. [S.l.] 2008. Disponível em: <<http://www.faculdadeobjetivo.com.br>>. Acesso em: 20 de abril de 2018.
- CARLOTTO, Mary Sandra. A síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Psicol. estud.**, Maringá , v. 7, n. 1, p. 21-29, jun. 2002 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722002000100005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722002000100005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 29 mar. 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722002000100005>.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DUARTE, D. V. R. BORIN, E. C. P. ALMEIDA, M. A qualidade de vida no trabalho - QVT - e sua influência a vida dos bancários. **Revista Eletrônica Polêmica**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, p. 74-81, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.e-publicações.uerj.br>>. Acesso em: 20 abril, 2018.
- ESTEVES, Fernanda Cavalcante; GALVAN, Alda Luiza. Depressão numa contextualização contemporânea. **Aletheia**, Canoas , n. 24, p. 127-135, dez. 2006 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-03942006000300012&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942006000300012&lng=pt&nrm=iso)>. acesso em 02 abril. 2018.
- HUOT, Réjean. **Métodos quantitativos para as ciências humanas** (tradução de Maria Luísa Figueiredo). Lisboa: Instituto Piaget, 2002.
- INOCENTE, N.J. Estresse Ocupacional: origem, conceitos, relações e aplicações nas organizações e no trabalho. *In:* CHAMON; E. M. Q. O. *et al.* **Gestão e Comportamento Humano nas Organizações.** Rio de Janeiro: Brasport, 2007.
- LELIS, Cheila Maíra *et al* . Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho em profissionais de enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Acta paul. enferm.**, São Paulo , v. 25, n. 3, p. 477-482, 2012 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002012000300025&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000300025&lng=en&nrm=iso)>. acesso em 03 Abril 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000300025>.

LIPP, M. (Org.) **O stress está dentro de você.** 4ª Ed. São Paulo: Contexto, 2000.

MARTINS, José Clerton de Oliveira; PINHEIRO, Adriana de Alencar Gomes. Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. **Psic.** São Paulo , v. 7, n. 1, p. 79-85, jun. 2006 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1676-73142006000100010&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-73142006000100010&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 03 abril. 2018.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais:** um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

PEREIRA, Maria Bruna Mota. AZEVEDO, Jane Moreira de. Depressão e angústia: modos de expressão na contemporaneidade. **Pretextos.** Revista da Graduação em Psicologia da PUC Minas. V. 2, n. 3, jan/jun. 2017.

PRISCO, Ana Paula Kalil et al . Prevalência de transtornos alimentares em trabalhadores urbanos de município do Nordeste do Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 4, p. 1109-1118, Apr. 2013 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232013000400024&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013000400024&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 03 Abril 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232013000400024>.

REIS, E. **Estatística descritiva.** Lisboa: Edições Sílabo, 1996.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TAMAYO, A.; LIMA, D.; SILVA A.V. Clima Organizacional e Estresse no Trabalho. In: TAMAYO; A. *et al.*(Org). **Cultura e Saúde nas Organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

TANURE, Betania et al . Estresse, Doença do Tempo: um estudo sobre o uso do tempo pelos executivos brasileiros. **Estud. pesqui. psicol.**, Rio de Janeiro , v. 14, n. 1, p. 65-88, abr. 2014 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812014000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812014000100005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 02 abr. 2018.

TRICOLI, V. A. C.; BIGNOTTO, M. M. Aprendendo a se estressar na infância. In: LIPP, M. (Org). **O stress está dentro de você.** 4ª Ed. São Paulo: Contexto, 2001.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional

- 1. Gênero**  
 Masculino  
 Feminino
- 2. Estado civil**  
 Solteiro  
 Casado  
 Divorciado / Viúvo
- 3. Faixa Etária**  
 re 18 e 25 anos  
 re 26 e 35 anos  
 re 36 e 45 anos  
 re 46 e 60 anos  
 ma de 60 anos
- 4. Renda da Família**  
 Até R\$ 1.760,01  
 Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01  
 Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00  
 Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00  
 Acima de R\$ 17.600,01
- 5. Qual setor ou o cargo ocupa na empresa?**  
 Gerente  
 Caixa  
 Atendente
- 6. Há quanto tempo exerce a profissão na empresa?**  
 \_\_\_\_\_ anos.
- 7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)**  
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 8. Qual sua carga horária de trabalho semanal?**  
 20h  
 30h  
 40h

**9. O quanto as suas atividades o(a) deixam mais estressado(a)?**

1	2	3	4	5
Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente

Relação de atividades		1	2	3	4	5
1	Convívio com o chefe imediato					
2	Reuniões					
3	Cobrar clientes inadimplentes					
4	Renegociar dívidas					
5	Oferta de produtos e serviços por telefone					
6	Convívio com demais colegas					
7	Reclamações de clientes					
8	Condições físicas do ambiente de trabalho					
9	Atendimento telefônico					
10	Atendimento presencial					

**10. Com que frequência você utiliza essas estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho?**

1	2	3	4	5
Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso

Quando tenho um problema no trabalho, eu...		1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					



**12. Qual a sua opinião em relação ao seu trabalho?**

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente

<b>Neste trabalho...</b>		1	2	3	4	5
1	Realizo o meu potencial					
2	Desenvolvo habilidades que considero importantes					
3	Realizo atividades que expressam minhas capacidades					
4	Consigo recompensas importantes para mim					
5	Supero desafios					
6	Atinjo resultados que valorizo					
7	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida					
8	Faço o que realmente gosto de fazer					
9	Expresso o que há de melhor em mim					

**13. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.**

	<b>Sintoma</b>	<b>Marque em caso positivo</b>
<b>Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS</b>		
1	Mãos e/ou pés frios	
2	Boca Seca	
3	Nó ou dor no estômago	
4	Aumento de sudorese (muito suor)	
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	
6	Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	
7	Diarreia passageira	
8	Insônia, dificuldade de dormir	
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	
10	Respiração ofegante, entrecortada	
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	
12	Mudança de apetite (comer bastante ou Ter falta de apetite)	
13	Aumento súbito de motivação	
14	Entusiasmo súbito	
15	Vontade súbita de iniciar novos projetos	
<b>Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS</b>		
16	Problemas com a memória, esquecimentos	
17	Mal-estar generalizado, sem causa específica	
18	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	
19	Sensação de desgaste físico constante	
20	Mudança de apetite	
21	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	
22	Hipertensão arterial (pressão alta)	
23	Cansaço Constante	
24	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	
25	Tontura, sensação de estar flutuando	
26	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	
27	Dúvidas quanto a si próprio	
28	Pensamento constante sobre um só assunto	

29	Irritabilidade excessiva	
30	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	
<b>Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES</b>		
31	Diarreias frequentes	
32	Dificuldades Sexuais	
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	
34	Insônia	
35	Tiques nervosos	
36	Hipertensão arterial confirmada	
37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
38	Mudança extrema de apetite	
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
40	Tontura frequente	
41	Úlcera	
42	Impossibilidade de Trabalhar	
43	Pesadelos	
44	Sensação de incompetência em todas as áreas	
45	Vontade de fugir de tudo	
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	
47	Cansaço excessivo	
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
49	Irritabilidade sem causa aparente	
50	Angústia ou ansiedade diária	
51	Hipersensibilidade emotiva	
52	Perda do senso de humor	

Obrigado pela sua participação!