



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE**

**INGRID DIAS CRUZ**

**ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO COM  
FUNCIONÁRIOS DA SEDE DE UMA EMPRESA DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS**

**FORTALEZA**

**2018**

INGRID DIAS CRUZ

ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO COM  
FUNCIONÁRIOS DA SEDE DE UMA EMPRESA DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS

Monografia apresentada à banca examinadora do Curso de Graduação em Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Profa. Ms. 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)

---

C962a Cruz, Ingrid Dias.  
ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL : UM ESTUDO COM  
FUNCIONÁRIOS DA SEDE DE UMA EMPRESA DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS / Ingrid  
Dias Cruz. – 2018.  
61 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: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

1. Estresse Ocupacional. 2. Inventário de Sintomas de Stress de Lipp. 3. Instalações  
Industriais. I. Título.

---

CDD 658

INGRID DIAS CRUZ

ANÁLISE DO NÍVEL DE ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO COM  
FUNCIONÁRIOS DA SEDE DE UMA EMPRESA DE INSTALAÇÕES INDUSTRIAIS

Monografia apresentada à banca examinadora do Curso de Graduação em Bacharelado em Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel.

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

BANCA EXAMINADORA

---

Profa. Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Ms. Luciana Moura Reinaldo  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Elaine Freitas de Sousa  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por iluminar meu caminho e me encher de esperança nos momentos difíceis.

Aos meus familiares, por sempre torcerem e desejarem o melhor para mim.

Aos meus pais, Rita e Irlanda, por serem minha base e fonte eterna de amor.

Às minhas irmãs, Izabelle e Ilana, pelo companheirismo.

Às minhas primas, Ellen e Evelline, que considero como irmãs, por sempre estarem comigo.

Aos amigos, por tornarem a vida mais leve e gratificante.

Aos amigos de longa data, Allana Verot e Paulo Canito, pelas conversas na madrugada, pelas risadas e pelo apoio nas horas difíceis.

Aos amigos da faculdade Érica, Lanay, Larissa, Márcia, Marya, Valber, Valéria e Vitória, pela valiosa amizade de cada um.

Às companheiras de monografia, Alexsandra, Flávia e Thaís, pela ajuda e apoio na realização deste trabalho.

À professora Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro, pela paciência, colaboração, compreensão e disponibilidade empenhadas na orientação deste trabalho.

Às professoras Ms. Luciana Moura Reinaldo e Dra. Elaine Freitas de Sousa, pela disponibilidade em compor minha banca.

Aos funcionários da empresa pesquisada, pela valiosa colaboração dada a este trabalho, pela disponibilidade e por toda ajuda.

À Universidade Federal do Ceará, pela oportunidade e honra de fazer parte desta instituição.

## RESUMO

O estresse ocupacional é um estado de tensão que pode causar alterações no equilíbrio interno do organismo e gerar impactos sobre a saúde do empregado. Nas organizações, pode afetar a eficácia dos funcionários e ocasionar altos custos como gastos com atendimento médico e afastamentos. O impacto do estresse tem despertado interesse em pesquisas com o objetivo de identificar seus efeitos na vida profissional. Este trabalho tem como objetivo avaliar os níveis de estresse de funcionários da sede de uma empresa de instalações industriais localizada em Fortaleza. Foram definidos três objetivos específicos: conhecer os principais fatores relacionados ao estresse ocupacional em um ambiente de trabalho; compreender as causas e consequências do estresse em cargos administrativos e de gerência; identificar o nível de estresse dos funcionários e suas principais causas dentro da organização. Por meio de uma pesquisa quantitativa, foi realizada a aplicação de um questionário baseado no Inventário de Sintomas de Estresse para adultos de Lipp (ISSL). Nos resultados, foi possível identificar que 16,7% dos colaboradores entrevistados apresentam estresse, na fase de resistência. Dentre as principais conclusões obtidas, destaca-se o fato de que o nível de satisfação dos colaboradores entrevistados é alto.

**Palavras-chave:** Estresse Ocupacional. Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp. Instalações Industriais.

## **ABSTRACT**

Occupational stress is a state of tension that can cause changes in the body's internal balance and generate impacts on employee health. In organizations, it can affect employee effectiveness and lead to high costs such as expenses for medical care and leave. The impact of stress has aroused interest in research aimed at identifying its effects on work life. This study aims to evaluate the stress levels of employees of the headquarters of a company located in Fortaleza. Three specific objectives were defined: to know the main factors related to occupational stress in a work environment; understand the causes and consequences of stress in management and administrative positions; identify the level of stress of employees and their main causes within the organization. Through a quantitative research, a questionnaire based on the Inventory of Stress Symptoms for Lipp adults (ISSL) was carried out. In the results, it was possible to identify that 16.7% of the interviewed workers present stress in the resistance phase. Among the main conclusions obtained, we highlight the fact that the level of satisfaction of the employees interviewed is high.

**Keywords:** Occupational stress. Inventory of Lipp Stress Symptoms. Industrial Installations.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Composição dos Entrevistados por Sexo .....	36
Gráfico 2	– Composição dos Entrevistados por Estado Civil .....	37
Gráfico 3	– Composição dos Entrevistados por Faixa Etária .....	37
Gráfico 4	– Composição dos Entrevistados por Renda Familiar .....	38
Gráfico 5	– Composição dos Entrevistados por Cargo .....	39
Gráfico 6	– Composição dos Entrevistados por Tempo de Trabalho .....	39
Gráfico 7	– Composição dos Entrevistados por Nível de Satisfação com o Trabalho .....	40
Gráfico 8	– Sintomas nas Últimas 24 horas – Fase de Alerta .....	47
Gráfico 9	– Sintomas no Último Mês – Fase de Resistência .....	47
Gráfico 10	– Sintomas nos Últimos Três Mês – Fase de Exaustão .....	48

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Nível de Estresse por Atividade .....	41
Tabela 2 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o Estresse .....	43
Tabela 3 – Sentimentos Positivos em Relação ao Trabalho .....	45
Tabela 4 – Sentimentos Negativos em Relação ao Trabalho .....	45
Tabela 5 – Quantidade de Sintomas Necessários em Cada Fase .....	49
Tabela 6 – Quantidade de Sintomas em Cada Fase por Cargo .....	49
Tabela 7 – Quantidade de Sintomas x Sexo .....	50
Tabela 8 – Quantidade de Sintomas x Faixa Etária .....	50
Tabela 9 – Quantidade de Sintomas x Estado Civil .....	51

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1</b>	<b>Estresse: Conceitos</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2</b>	<b>O <i>stress</i> ocupacional</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3</b>	<b>O <i>stress</i> em cargos administrativos e de gerência</b> .....	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>30</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1</b>	<b>Informações sobre a empresa em estudo</b> .....	<b>35</b>
<b>4.2</b>	<b>Perfil sociodemográfico dos entrevistados</b> .....	<b>36</b>
<b>4.3</b>	<b>Perfil profissional dos entrevistados</b> .....	<b>38</b>
<b>4.4</b>	<b>Nível de estresse por atividade</b> .....	<b>40</b>
<b>4.5</b>	<b>Estratégias para lidar com o estresse</b> .....	<b>42</b>
<b>4.6</b>	<b>Sentimentos em relação ao trabalho</b> .....	<b>44</b>
<b>4.7</b>	<b>Sintomas e nível de estresse</b> .....	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>52</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>54</b>
	<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b> .....	<b>56</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade nas empresas foi durante muito tempo, relacionada a produção. Hoje, não significa apenas qualidade no trabalho, mas também qualidade de vida dos empregados. Uma parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho, portanto, é natural que os indivíduos almejem identificar-se com o que fazem. Para que essa identificação aconteça, existe uma necessidade de que o trabalho executado seja adequado às habilidades de quem o faz (GIL, 2014).

A percepção de separação entre trabalho e casa foi trazida pela Revolução Industrial, que acabou com as oficinas em que os artesãos mantinham em sua própria casa. O advento da economia do conhecimento trouxe como consequência uma exigência maior por parte dos empregados, em quererem trabalhar em lugares mais agradáveis. Com isso, as empresas foram desafiadas a investirem em programas de qualidade de vida no trabalho, tanto para atrair talentos, como para melhorarem a produtividade (GIL, 2014).

Os custos apresentados na implantação dos programas de qualidade de vida no trabalho acabam tornando-se uma dificuldade, pois têm como principal alvo os empregados e não a organização, tornando-se mais difícil de conseguir a adesão da alta administração. Por outro lado, os programas de qualidade de vida visam melhorias na eficácia organizacional, podendo permitir a conciliação entre os objetivos dos empregados e os propostos pela empresa (GIL, 2014).

As organizações passaram a buscar, cada vez mais, atuar como agentes a favor de uma melhor qualidade de vida de seus colaboradores, e não somente como agentes financeiros de seus funcionários. Nesta busca, os programas implantados visam prevenir doenças ocupacionais e *stress* tem papel de destaque entre elas (DELBONI, 1997).

Questiona-se a própria organização como um agente de *stress*: pressão em decorrência de prazos, exigências do mercado e competição interna acabam levando a maioria das pessoas a um estado de enrijecimento muscular e exaustão mental, esgotando reservas físicas e emocionais dos indivíduos (DELBONI, 1997).

Além do prejuízo individual por parte dos empregados, o *stress* pode representar um custo alto para as empresas, em função da queda de produtividade, resultando em horas de trabalho perdidas, faltas constantes, desperdício de materiais de trabalho, custos com assistência médica e, ainda, prejuízos na imagem da empresa. Investimento em qualidade de vida torna os empregados mais felizes e saudáveis, representando, a longo prazo, melhores resultados para as organizações (DELBONI, 1997).

O combate ao *stress* requer um aprendizado sobre interação com pessoas e reações saudáveis diante das dificuldades da vida. O controle de sintomas é possível, porém, as causas devem ser eliminadas para que o processo não seja iniciado novamente (DELBONI, 1997).

A resolução de problemas de *stress* nas empresas está relacionada a adequação dos profissionais aos cargos, ao nível de satisfação com o trabalho e o grau de comunicação no trabalho em equipe. Investir no material humano das organizações resulta em retornos no nível da qualidade e produtividade para a própria empresa, tornando evidente que a tranquilidade física e emocional dos indivíduos é sinônimo de crescimento organizacional (DELBONI, 1997).

A nível internacional, os estudos sobre *stress* têm recebido atenção de pesquisadores, com o objetivo de identificar a ação do *stress* no funcionamento humano e suas consequências negativas. As pesquisas também incluem os efeitos do *stress* na vida profissional. No Brasil, existem pesquisas sobre *stress* ocupacional em cargos como: policiais militares, executivos, psicólogos, bancários, atletas, jornalistas, médicos, professores, entre outros (LIPP e TANGANELLI, 2002).

Em 1956, Selye propôs um modelo trifásico de evolução do estresse, onde a chamada “síndrome geral de adaptação” apresenta três fases: fase de alarme, quando a pessoa se defronta com um estressor; fase de resistência, quando o organismo tenta restabelecer o equilíbrio interno; e fase de exaustão, onde a resistência da pessoa não é suficiente para lidar com a fonte de estresse ou se houver a ocorrência de outros estressores (JUNIOR e LIPP, 2008).

Lipp (2000 *apud* JUNIOR e LIPP, 2008), em seus estudos de validação do Inventário de Sintomas de Estresse para adulto de Lipp (ISSL), identificou uma quarta fase, a qual denominou de quase-exaustão, por se encontrar entre as fases de

resistência e exaustão. Para Lipp (2004 *apud* JUNIOR e LIPP, 2008), as pessoas não entram em exaustão subitamente, portanto, supõe-se a existência de um período de transição antes dessa fase.

O Inventário de Sintomas de Estresse para adultos de Lipp (ISSL) tem sido bastante utilizado em pesquisas sobre estresse ocupacional, tendo como objetivo, conforme Junior e Lipp (2008), identificar os sintomas apresentados pelos indivíduos, avaliando se esses apresentam sintomas de estresse, bem como o tipo de sintoma (se somático ou psicológico) e a fase do estresse em que se encontram.

Estudos realizados nas Américas e outras regiões apontam que o estresse é um problema relevante. Em uma pesquisa realizada em 2012 na América Central, sobre condições da saúde no trabalho, mais de 10% dos entrevistados relataram sentimentos constantes de pressão e estresse no trabalho, tristeza ou depressão e problemas de insônia devido às preocupações relativas ao trabalho (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2016)

Em estudo realizado na Argentina, em 2009, identificou-se que 26,7% dos profissionais relataram estresse mental relacionado à carga de trabalho. No Brasil, uma pesquisa sobre afastamento devido a acidentes e doenças ocupacionais revelou que 14% dos benefícios anuais de saúde foram relacionados a transtornos mentais. Por fim, uma pesquisa de 2011 feita no Chile apontou que 27,9% dos trabalhadores e 13,8% dos empregadores relataram casos de estresse e depressão em suas empresas (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE, 2016)

Diante da contextualização apresentada, este trabalho possui como intuito a continuidade aos estudos sobre estresse ocupacional, tendo como foco os funcionários da sede de uma empresa de instalações industriais. Situada em Fortaleza, oferece ao mercado um serviço de soluções especializadas em montagens industriais e instalações eletromecânicas.

A justificativa da escolha deste tema é feita em razão da relevância que os estudos sobre estresse têm apresentado, resultando em importantes fontes de alerta e prevenção tanto para as empresas como para os trabalhadores. Sendo assim, o intuito desta pesquisa é somar-se às demais já realizadas, para que possa agregar mais informações sobre o assunto.

Desta forma, o presente trabalho almeja responder a seguinte questão: baseado no Inventário de Sintomas de Estresse para adultos de Lipp (ISSL), qual o nível de estresse dos funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais? Portanto, o objetivo geral desta pesquisa consiste em identificar, com base no Inventário de Sintomas de Estresse para adultos de Lipp (ISSL), o nível de estresse ocupacional dos funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais.

Para responder à questão desta pesquisa e seu objetivo geral, delineou-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Conhecer os principais fatores relacionados ao estresse ocupacional em um ambiente de trabalho;
- b) Compreender as causas e consequências do estresse em cargos administrativos e de gerência;
- c) Identificar o nível de estresse dos funcionários e suas principais causas dentro da organização.

Portanto, com este trabalho, pretende-se contribuir para uma melhor visualização sobre os efeitos do estresse no cotidiano dos funcionários da empresa, apontando causas, impactos e consequências do estresse ocupacional.

Para a realização deste trabalho, foi escolhida uma abordagem que caracteriza a pesquisa como quantitativa, que, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 69), “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. ”

Para a fundamentação teórica, foi feita uma pesquisa bibliográfica, caracterizada por analisar e discutir informações já publicadas (PRODANOV e FREITAS, 2013), a partir dos principais autores que tratam sobre o tema em questão.

O método de pesquisa utilizado foi o levantamento, que, conforme ROESCH (1999), tem o intuito de buscar informações necessárias para a ação ou predição e geralmente são feitos com a maioria ou toda a população.

Para a coleta de dados, foi utilizado o questionário, que é composto por uma série de perguntas escritas sobre um determinado assunto, que deverão ser

respondidas pelas pessoas que representem a população a ser estudada (GODOY *et al*, 2008).

O conteúdo do questionário utilizado neste trabalho foi baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp, que consiste em um teste psicológico para avaliar a presença de estresse e sua gravidade (LIPP; COSTA; NUNES, 2017).

A estrutura deste trabalho foi dividida em cinco seções, sendo esta introdução a primeira, que apresenta a contextualização do tema, a questão da pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos e uma breve apresentação da metodologia.

Na segunda seção, fala-se sobre os principais conceitos referentes ao estresse e aborda informações sobre o estresse ocupacional e estresse em cargos administrativos e de gerência. A metodologia utilizada é detalhada na terceira seção, contendo a abordagem da pesquisa e o método utilizado na coleta e análise dos dados. Posteriormente, na quarta seção, são apresentados e analisados os resultados, tendo em vista o atendimento aos objetivos específicos e geral. Por fim, a última seção aborda as conclusões do trabalho. Ao final das seções, constam as referências utilizadas e o apêndice.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados os principais conceitos sobre o *stress*, como definições, fases, causas e efeitos, para o embasamento do referencial teórico do presente estudo. Em seguida, será feita uma abordagem sobre o *stress* ocupacional e, por fim, serão explanadas informações sobre o *stress* em cargos administrativos e de gerência.

### 2.1 Estresse: Conceitos

A palavra *stress* obteve bastante popularidade nos últimos anos devido aos vários significados que foram dados a ela, tornando-a uma palavra “vagão”, por carregar muitos sentidos e não expressar claramente o seu significado real. O pioneiro no estudo do *stress*, Hans Selye, discorda da descaracterização do termo, afirmando que a palavra é utilizada quando algo desagradável é sentido e não é encontrado uma expressão melhor para definir o que se sente (RIO, 1996).

Palavra latina usada na área da saúde no século XVII, foi somente em 1926 que o pai da “estressologia”, dr. Hans Selye, a usou para descrever um estado de tensão patogênico do organismo. Hoje em dia já existe a palavra “estresse” nos dicionários da nossa língua, mas os especialistas continuam a fazer uso da forma “*stress*”. (LIPP, 2000, p. 12).

Pode-se afirmar que o *stress* é um problema dos tempos modernos. A constante correria do dia faz com que os horários não sejam respeitados, perdendo-se horas de sono, obtendo uma má alimentação e vivendo sem reservas para o lazer. Como resultado, tem-se manifestações de estafa, sensação de cabeça vazia, alterações de humor e insônia, até chegar em um estado de fadiga crônica, ou o famoso *stress* (LIPP, 2002).

O *stress* é um tema que está relacionado a um mundo assolado por mudanças aceleradas num cenário de grandes transformações. Nesta condição, o ser humano está constantemente estressado ou à beira de um *stress*, apresentando sintomas como: irritação, nervosismo, cansaço, entre outros. Desse modo, o *stress* é

considerado o grande mal da atualidade, onde o tempo pode ser considerado um grande vilão. O *stress*, por sua vez, seria uma consequência de uma sociedade moderna, caracterizada pela competitividade e ritmo acelerado, e que busca vencer barreiras (LIPP, 2002).

Entretanto, os motivos geradores do *stress* não englobam somente os impactos de uma sociedade em transformação, mas também os pensamentos internos do sujeito e suas atitudes, que acabam modificando o contexto do seu tempo vivido (LIPP, 2002).

O *stress* é caracterizado por um conjunto de respostas, específicas e/ou generalizadas, do organismo perante estímulos externos ou internos, concretos ou imaginários. A percepção desses estímulos é traduzida como pressões, havendo a necessidade de mecanismos para que haja um ajuste a essas pressões, propiciando uma reação adequada, preservando a integridade e o equilíbrio do indivíduo (RIO, 1996).

Chama-se de *stress* a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, em momentos de desafios, nosso coração bate rápido demais, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia ocorre. Em geral, o corpo todo funciona em sintonia, como uma grande orquestra. Desse modo, o coração bate no ritmo adequado às suas funções, pulmões, fígado, pâncreas e estômago têm seu próprio ritmo que se entrosa com o de outros órgãos. A orquestra do corpo toca o ritmo da vida com equilíbrio preciso. Mas, quando o *stress* ocorre, esse equilíbrio, chamado de homeostase pelos especialistas, é quebrado e não há mais entrosamento entre os vários órgãos do corpo. (LIPP, 2000, p. 12).

O ritmo em que cada um trabalha é diferente, pois alguns órgãos precisam trabalhar mais que outros para lidarem com o problema. Isso é chamado de *stress* inicial. O equilíbrio é buscado naturalmente por impulso, através de um esforço especial automático, para que a homeostase anterior seja restabelecida. Esta é uma forma de adaptação do ser humano e exige um certo desgaste, utilizando reserva de energias físicas e mentais (LIPP, 2000).

*Stress* é um conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa e outras, capazes de perturbar a homeostase, que, por sua vez, é a tendência à estabilidade do meio interno do organismo. Como a maioria das doenças, o *stress* não ocorre de uma hora para outra. Tensões emocionais e físicas, quando sentidas constantemente, levam ao estado de *stress*, que vai se instalando

silenciosamente, até que o indivíduo se dê conta do que está ocorrendo e busca reverter o processo (DELBONI, 1997).

O fator tempo influencia no processo de desenvolvimento do *stress*. Controlar o ritmo e dominar o tempo são condições básicas para resistir às causas do *stress*, que podem ser externas ou internas. As causas externas estão relacionadas ao que acontece na vida ou com as pessoas com as quais lidamos. As causas internas referem-se à forma como pensamos, às crenças e valores de cada indivíduo e da maneira como o mundo ao redor é interpretado (LIPP, 2002).

O *stress* funciona como se os indivíduos fossem seres energéticos em um estado constante de ajuste para que os processos estejam regulados de acordo com o fluxo de energia. Cada vez que ocorre um desequilíbrio, os sistemas de alerta entram em ação, provocando mecanismos para que haja o restabelecimento dos fluxos normais de energia (RIO, 1996).

O *stress* pode ser comparado, de uma forma análoga, ao trabalho de um policial em serviço, sempre atento e pronto para agir rapidamente em casos em que seja necessário evitar algum tipo de situação de violência. Por outro lado, o *stress* age como fornecedor de energia para situações como competições, grandes realizações pessoais ou profissionais e festas, mantendo um equilíbrio na vida social do indivíduo (RIO, 1996).

A sensação de ameaça pode provocar reações orgânicas que podem surgir simultaneamente, onde a ameaça pode ser real, ou como se fosse verdadeira. Esse processo, até um certo grau, é necessário ao organismo, pois ajuda no desempenho das funções orgânicas e psíquicas (DELBONI, 1997).

É uma reação normal do organismo e necessária para a sobrevivência humana. Existem mitos e verdades, sendo assim, o esclarecimento é uma fonte de auxílio para enfrentar melhor o desgaste da vida moderna. O *stress* é um preparo necessário para casos em que seja necessário enfrentar um grande perigo ou emoções muito fortes e sem ele o ser humano ficaria paralisado, sem reação, o que poderia ser perigoso ou desfavorável, dependendo da situação (LIPP, 2002).

O *stress* pode apresentar diferentes intensidades, podendo ser leve, a ponto de ser imperceptível, ou intenso, com sintomas que podem causar a morte do

indivíduo, como um ataque cardíaco, por exemplo. Essa variação de intensidade irá depender da pressão e da percepção individual de haver ou não forças suficientes para lidar com a pressão (RIO, 1996).

Em algumas ocasiões como, por exemplo, uma relação sexual ou a comemoração de um gol, o coração pode disparar e/ou a respiração ficar ofegante. Neste caso, o *stress* está sendo positivo e saudável, sendo denominado de *eustress* e podendo apresentar sintomas como aumento da capacidade mental, boa coordenação muscular, prazer, confiança, criatividade e até mesmo uma leve ansiedade (RIO, 1996).

Sintomas como ansiedade destrutiva, medo, tristeza e raiva podem caracterizar o *distress*, a outra face do *stress*, que pode causar uma diminuição na capacidade de concentração, tornando o funcionamento mental confuso. Além disso, o desprazer e a insegurança predominam, podendo diminuir índices de acerto e aumentar as chances de acidentes (RIO, 1996).

A forma como a pressão é percebida torna-se fundamental na distinção entre o *eustress* e o *distress*. Quando há percepção de ameaça, provavelmente haverá uma dificuldade de vencer a pressão. Já quando a pressão é vista como um desafio, existe a motivação para que o excedente de energia seja utilizado de forma positiva (RIO, 1996).

A função do estresse, conforme Cungi (2004, p. 13), “restabelecer o equilíbrio interior alterado pelas diferentes exigências exteriores” e se desenvolve em três fases:

- a) Fase de alarme: é quando ocorre a reação inicial após a exposição do organismo a um estímulo intenso, que pode ser como um choque, onde o indivíduo poderá sentir o coração bater mais rápido, diminuição do tônus muscular, queda na pressão arterial ou sensação de paralisia. Em seguida, o organismo passa a agir com mecanismos de defesa, adaptando-se ao trauma e tornando-se apto a reagir;
- b) Fase de resistência: esta fase ocorrerá se o indivíduo permanecer muito tempo submetido aos estressores, o que causará um estado de alerta com tensão permanente;

- c) Fase de esgotamento: nesta fase, o indivíduo não consegue mais se adaptar, caracterizando-se como uma fase de esgotamento, apresentando grande fadiga e mínima reação aos estressores.

Doenças podem surgir nas três fases, dependendo da capacidade de adaptação do organismo e da intensidade dos estressores. Entretanto, alguns distúrbios surgem principalmente na fase de resistência, como hipertensão, colesterol e ansiedade. Na última fase, a sensação de fadiga crônica faz com que o indivíduo acredite que não vai conseguir superar, fazendo com que a depressão se torne uma possibilidade real (CUNGI, 2004).

Os sintomas causados pelo *stress* prejudicam a qualidade de vida e a sensação de bem-estar dos indivíduos. Uma alteração no ritmo respiratório causada por *stress* diminui a resistência do organismo, podendo originar uma predisposição a doenças como gripes, bronquites e pneumonia, por exemplo. No *stress* agudo, pode ocorrer a diminuição das vitaminas e minerais do corpo, dando chance a doenças oportunistas (LIPP, 2002).

Segundo Lipp (2002, p. 114), “o *stress* em níveis muito altos pode, na realidade, afetar tanto o bem-estar físico como o emocional”. Em um momento de conflito ou tensão, automaticamente e sem que o indivíduo perceba, a musculatura fica tensa e a postura se contrai, causando dores nas costas, no pescoço, nas pernas, ou até mesmo no corpo todo (LIPP, 2002).

Quando o indivíduo mantém um ritmo constante de atividade de maneira frequente para conseguir responder às demandas do seu meio, os efeitos nocivos do estresse aparecem, podendo-se destacar: o estado de cansaço físico, sintomas de tensão física, enxaquecas frequentes, náuseas, insônia, mudanças nos hábitos alimentares, desgaste emocional, sentimentos de depressão, baixa autoestima e irritação (OVEJERO, 2010).

Na saúde bucal, as tensões físicas e emocionais causam ranger de dentes e bruxismo, ocasionando desgaste dos dentes e retração das gengivas. Além disso, a saliva pode sofrer uma modificação química, acarretando em aftas, que demoram a cicatrizar, pois o tempo de cicatrização também é alterado pelo *stress* (LIPP, 2002).

No sistema gástrico, devido ao aumento na produção de ácido clorídrico, o *stress* pode provocar gastrite, úlceras, diarreia, constipação e gases. As artérias também podem ser prejudicadas, pois a adrenalina produzida em situações de *stress* causa endurecimento dos vasos e aumento da pressão, podendo aparecer também placas de colesterol e elevação de triglicérides (LIPP, 2002).

A aparência do indivíduo também pode ser afetada pelo *stress*, pois a pele pode ficar sem brilho, com espinhas e/ou manchas, e as mãos ressecadas e envelhecidas. Falta de energia, ombros encolhidos e expressões de *stress* no rosto podem fazer com que a pessoa pareça ser mais velha. O esgotamento de energia causado pela necessidade de lidar com o estressor pode deixar o indivíduo estressado a ponto de não ter vontade sexual, o que prejudica também os relacionamentos conjugais e amorosos (LIPP, 2002).

No momento de *stress* ocorrem mudanças hormonais que podem afetar o funcionamento mental e emocional, pois as glândulas suprarrenais liberam cortisol e adrenalina e, se os níveis desses dois hormônios permanecerem alterados por muito tempo, podem surgir sintomas como cansaço, dificuldade de concentração, ansiedade, depressão, perda de memória, desinteresse sexual e tontura. Pode haver também falta de prazer, entusiasmo e alegria e até mesmo um mal humor espontâneo. Pensamentos negativos também estão entre os sintomas, resultando em irritabilidade e prejudicando o emocional (LIPP, 2002).

De uma forma geral, os sintomas do estresse são caracterizados por um esgotamento generalizado, tanto físico como mental e emocional, gerando uma baixa autoestima, onde as relações interpessoais podem tornar-se deficientes e problemáticas com o passar do tempo. As consequências do estresse podem ser graves, chegando ao ponto de causar depressão ou até mesmo uma “morte súbita” (OVEJERO, 2010).

Faz-se necessário que a fisiologia das doenças seja examinada com cautela, pois poucas doenças são causadas isoladamente por um único fator. Portanto, é preciso adotar um ponto de vista de múltiplas causas ao examinar uma doença, ou seja, em vez de concluir que algum distúrbio é causado apenas pelo estresse, deve-se pensar neste como uma das variáveis importantes do funcionamento do corpo (ALBRECHT, 1990).

De acordo com Lipp (2002, p. 116), “o *stress* emocional é também capaz de desencadear outros problemas psicológicos como ansiedade difusa ou generalizada, insônia, esquizofrenia, episódios maníaco-depressivos e depressão”. Dentre esses problemas, a depressão é considerada a condição que mais gera sofrimento ao ser humano, pois ela tem a capacidade de destruir a felicidade e a qualidade de vida de uma pessoa (LIPP, 2002).

A prevenção do *stress* pode ser feita a partir do reconhecimento dos sinais iniciais e de que como ele se manifesta tanto no corpo como na mente, assim, evitando também que ele atinja níveis mais altos. Também é importante saber como é a ausência do *stress*, pois existem casos em que o indivíduo está sempre tão estressado que ele não sabe como é a sensação de estar bem. Sendo assim, para controlar ou prevenir o fenômeno do *stress*, é fundamental conhecer quais são os fatores capazes de gerá-los, pois somente após a identificação do que causa a tensão é possível mudar o ambiente e eliminar o que for necessário para evitar o *stress* (LIPP, 2002).

## **2.2 O *stress* ocupacional**

O interesse na qualidade do trabalho para o trabalhador surgiu no início dos anos 70 na Europa e, principalmente, nos Estados Unidos, com o intuito de que as habilidades e competências fossem utilizadas para proporcionar satisfação profissional, resultando em recompensas materiais, sociais e psicológicas. Dentre os componentes da qualidade de vida no trabalho existem aqueles que contribuem, como salários, clima, promoções e participação, e há também os que afetam negativamente, como questões ergonômicas, estresse e trabalho precário (OVEJERO, 2010).

O impacto do *stress* sobre a saúde de empregados tem despertado o interesse em pesquisas sobre *stress* ocupacional, um problema que pode ocasionar altos custos para as empresas com gastos como atendimento médico e afastamentos, por exemplo. Além disso, é necessário que haja uma atenção para o impacto do *stress* sobre a eficácia dos funcionários, pois, a curto prazo, o *stress* afeta atitudes e comportamentos, mas, em um longo período, os efeitos podem assumir tons negativos (ROSSI *et al*, 2005).

Pode-se reconhecer que o *stress* nas organizações é um dos problemas mais sérios para a saúde psicossocial do indivíduo, e para a sociedade é uma importante fonte de preocupação, devido ao risco que gera para a saúde dos funcionários. Boa parte das doenças está relacionada ao nível de *stress* e o ambiente de trabalho pode contribuir para as respostas individuais de *stress* e tensão (ROSSI *et al*, 2005).

O *stress* no emprego funciona como um modelo de resposta do organismo em que os estressores levam diretamente à resposta ao *stress*, podendo causar três tipos de resultados: fisiológicos, como aumento do risco de doenças, insônia e sintomas psicossomáticos; psicológicos, como ansiedade, frustração e atitudes negativas em relação ao trabalho; e comportamentais, como aumento no absenteísmo, uso de álcool e drogas, diminuição da produtividade e afastamento do trabalho e da família. Entretanto, embora esses efeitos sejam semelhantes para a maioria dos estressores, as respostas psicológicas podem ser diferentes, sendo visível nos resultados da organização (ROSSI *et al*, 2005).

Existem fatores relacionados à organização e à execução do trabalho que podem ser agentes estressantes organizacionais. Entretanto, para que um fator seja considerado um agente estressor, o mesmo precisa ser percebido como tal pelo funcionário (MARRAS, 2010).

Na maioria dos trabalhos, os funcionários precisam lidar com situações estressantes como: repreensão dos supervisores, não conseguir concluir uma tarefa por falta de tempo, risco de ser demitido por algum motivo, conflitos com colegas, entre outros. Conforme Spector (2012), os sete principais grupos de elementos que podem ser estressantes no ambiente de trabalho são:

- a) Ambiguidade e conflito de papéis: também chamados de ambiguidade de papéis, é o grau de incerteza dos funcionários sobre quais são suas funções no trabalho. A falta de orientação por parte dos supervisores pode levar à dúvida sobre qual é o papel do funcionário, seja no trabalho (intrapapel) ou fora dele (extrapapeis), ambos podendo ser associados a baixos níveis de satisfação no trabalho e altos níveis de ansiedade e intenção de se demitir do emprego.

- b) Carga de trabalho: está relacionada com as demandas de trabalho impostas e pode ser quantitativa, ou seja, qual a quantidade de trabalho que o indivíduo deve realizar; e qualitativa, que se refere a dificuldade do trabalho em relação à capacidade da pessoa. Pode se correlacionar com os três tipos de desgaste (psicológico, físico e comportamental).
- c) Fatores sociais estressantes: refere-se a incidentes envolvendo outras pessoas e que incluem conflitos interpessoais, como, por exemplo, ser destrutado por membros ou não membros da organização. Pequenos desentendimentos podem se agravar e se transformar em brigas, chegando à agressão física. Em casos mais extremos, pode haver formas de *bullying*, que é um comportamento abusivo e repetido direcionado a alguém a longo tempo, podendo apresentar atos verbais e/ou físicos e ameaça de violência.
- d) Política organizacional: pode ocorrer quando os interesses pessoais são colocados acima da organização e de outras pessoas. As recompensas são identificadas como baseadas em favoritismo e não por mérito.
- e) Controle: é o poder da tomada de decisão do funcionário sobre seu trabalho, envolvendo os aspectos do serviço, quando, onde, como trabalhar e quais tarefas realizar. Pode haver o alto nível de controle, quando o empregado tem a liberdade de tomar as próprias decisões, e o baixo controle, onde o poder de decisão é baixo.
- f) Ritmo determinado pela máquina: significa que uma máquina controla quando o funcionário deve agir. Um bom exemplo pode ser uma fábrica, mas também é presente no uso de computadores.
- g) Modelo de controle/demanda: as demandas são fatores estressantes como carga de trabalho pois sobrecarregam a capacidade dos funcionários de lidar com o ambiente. O controle reduz os efeitos negativos da demanda, agindo como um abrandamento para o *stress*.

O fenômeno do *stress* no trabalho e suas consequências para os trabalhadores traz um contexto que as organizações estão em constante movimento

de mudanças. Interferem a forma padrão de se fazer as coisas, exigindo o desenvolvimento de uma capacidade de adaptação crescente e traduzindo a influência da globalização no aumento dos níveis de estresse no trabalho por diferentes vias (OVEJERO, 2010).

O organismo está preparado para encarar circunstâncias difíceis, mas não para responder continuamente a essas circunstâncias, pois o estresse não é algo obrigatoriamente negativo, torna-se assim quando o dura por muito tempo. Sendo o estresse um problema de adaptação ao meio, paralelamente, o estresse no trabalho define-se como um problema de adaptação ao ambiente de trabalho, produzindo sensação de angústia e insegurança (OVEJERO, 2010).

Além do termo “estresse”, que já faz parte da linguagem cotidiana, outras expressões como “estar acabado” ou “esgotado” estão se tornando cada vez mais comuns para caracterizar a “estafa profissional” (OVEJERO, 2010).

Quando o estresse laboral atinge um nível crônico, pode ocorrer a chamada síndrome de *burnout*, que é uma forma extrema ou avançada do estresse e afeta os profissionais e sua relação com o trabalho. Como consequência, a ocupação do indivíduo deixa de fazer sentido, causando desinteresse e reduzindo o sentimento de realização profissional (MARRAS, 2010).

A síndrome de *burnout* é uma condição psicológica que está relacionada à reação prolongada dos estressores interpessoais crônicos. No sentido literal, o termo inglês *burnout* significa “queimar completamente” ou “queimar até o fim” (ROSSI *et al*, 2005).

A síndrome apresenta alguns sintomas dos mais diferentes níveis, que são muito parecidos com o do estresse e podem ser, conforme Ovejero (2010, p. 159):

[...] sintomas físicos como fadiga crônica, cefaleias, insônia, transtornos gastrointestinais, perda de peso, dores musculares, etc.; sintomas cognitivos-afetivos, como distanciamento afetivo, irritação, receios, falta de concentração, baixa autoestima, pessimismo, indecisão, etc.; e sintomas comportamentais, como faltas ao trabalho, abuso de drogas, condutas violentas, comportamentos de alto risco, etc.

O *burnout* apresenta três principais dimensões de reação: a exaustão avassaladora, que é o componente básico individual do *stress* no *burnout* e é caracterizada pela sensação de estar além dos limites de recursos físicos e

emocionais, sem qualquer fonte de reposição; a dimensão do ceticismo, que representa o componente do contexto interpessoal no *burnout*, é a reação negativa ou excessivamente desligada dos diversos aspectos do trabalho, é a resposta à sobrecarga de exaustão emocional; e o desligamento do trabalho, ou seja, a sensação de ineficácia e falta de realização (ROSSI *et al*, 2005).

Dentre os fatores que contribuem para gerar essa síndrome, existem variáveis facilitadoras individuais, variáveis sociais e variáveis organizacionais, onde a variável que mais se destaca é a interpessoal. A falta de apoio no ambiente de trabalho, por exemplo, é uma variável interpessoal que pode desencadear os efeitos do estresse do trabalho relacionado à síndrome do esgotamento profissional ou *burnout*. De acordo com Ovejero (2010), os principais fatores geradores da síndrome do esgotamento no trabalho são basicamente três:

- a) A relevância cada vez maior que os serviços sociais adquirem como agentes do bem-estar individual e coletivo;
- b) A exigência cada vez maior por parte dos usuários dos serviços sociais, sobretudo no contexto da educação e da saúde;
- c) Os efeitos nocivos do estresse são conhecidos.

O *burnout* deveria ser considerado um problema de grande atenção e importância pois pode gerar muitos custos, tanto para a empresa quanto para o funcionário. Deve-se dar atenção também para a má qualidade que um funcionário com *burnout* pode produzir, pois ao invés de ser apresentado o melhor desempenho, ele comete mais erros e apresenta menos criatividade na solução de problemas (ROSSI *et al*, 2005).

### **2.3 O stress em cargos administrativos e de gerência**

Necessidade humanas como a autorrealização e a manutenção das relações interpessoais podem ser supridas através do trabalho. Entretanto, quando ocorre um desajuste entre a pessoa e o posto que ela ocupa, o trabalho pode causar estresse, que, por sua vez, traz prejuízos tanto para os indivíduos como para as

organizações. Os indicadores mais frequentes de estresse organizacional usado pelas empresas são a rotatividade e absenteísmo elevados, aumento do número de acidentes e doenças, atrasos constantes, perdas de compromissos e aumento de erros por falta de atenção (MARRAS, 2010).

No Brasil e em outros países industrializados, constatou-se um significativo deslocamento de atividades que demandavam força física para atividades com predomínio intelectual. A ansiedade transformou-se em um elemento comum da vida moderna, onde, sobretudo, nas grandes cidades, a sobrecarga física e a fadiga orgânica tradicional têm sido gradativamente substituídas pelo esgotamento mental (COUTO, 2007).

Alguns traços de personalidade dos trabalhadores podem facilitar o estresse do trabalho, mas é na própria organização onde deve-se procurar suas causas. Certos empregos possuem algumas características estressantes, como os que exigem tomadas de decisões, vigilância constante, atividades de atendimento ao público, cobranças, recebimento de reclamações, entre outros (OVEJERO, 2010).

Um empregado tímido e sensível, por exemplo, pode sentir muita ansiedade caso seu superior direto seja agressivo e opressor. Quem sente grande dificuldade de ajustamento pessoal pode entrar em colapso sob o estresse causado pela pressão no trabalho e pelo relacionamento pessoal que não compensa. Empregados que precisam lidar com pessoas aflitas tendem a absorver as sensações ruins dos clientes, muitas vezes ficando sobrecarregados de contatos relativamente desagradáveis e sentindo falta de mensagens positivas (ALBRECHT, 1990).

As variáveis que costumam causar o estresse são mais psicológicas e psicossociais do que físicas e a probabilidade de uma pessoa ser afetada por uma dessas variáveis aumenta quando há baixa autoestima e poucos recursos de apoio social. Entre as principais variáveis causadoras de estresse, pode-se destacar: ambiguidade de funções, trabalho excessivo, falta de participação nas decisões e más condições de trabalho (OVEJERO, 2010).

O processo do estresse, inicialmente, apresenta envolvimento e prazer, que vão sendo substituídos gradativamente por sentimentos de aborrecimento, ansiedade, raiva e falta de realização, por conta de fatores associados ao ambiente e à organização de trabalho (SANT'ANNA e KILIMNIK, 2011).

O estresse no ambiente de trabalho já é característico nos mais diversos níveis de estrutura organizacional e comum a todas as ocupações. Os indivíduos apresentam maior probabilidade de envolver o elemento emocional na execução de suas ocupações, podendo demonstrar maior incidência de estresse ocupacional. Em relação aos níveis organizacionais, executivos de alto escalão apresentam estresse mais elevado, pois, para chegarem às elevadas posições hierárquicas e se manterem nelas, são expostos diariamente a agentes estressores (MARRAS, 2010).

Do ponto de vista administrativo, o estresse pode surgir de duas maneiras. Por um lado, as pessoas que administram a organização, como seres humanos normais, sentem a pressão do seu próprio trabalho. Se estiverem tendo que lidar com níveis insuportáveis de estresse, a qualidade de suas próprias vidas não será a que deve ser, o que pode afetar sua eficácia no trabalho e, com isso, a organização também perde. Por outro lado, se os funcionários da empresa estiverem passando por níveis insuportáveis de estresse, eles também não funcionarão tão bem quanto deveriam (ALBRECHT, 1990).

Dessa forma, o administrador, desde níveis mais altos, até o chefe de primeira linha, se depara com a necessidade de uma abordagem dupla do estresse, ou seja, ele precisa administrar o próprio estresse e também descobrir maneiras de ajudar os empregados a diminuir e administrar o estresse por eles sentido. Para tal, os administradores e empregados devem possuir, além das habilidades psicológicas pessoais, um ambiente em conjunto para um desempenho humano e sem os efeitos colaterais do estresse (ALBRECHT, 1990).

Um dos grandes desafios que as organizações vêm enfrentando consiste em adotar estratégias e modelos de gestão capazes de responder ao contexto de mudança e inovação contínuas. Tendo em vista esse novo momento para os ocupantes de funções gerenciais, torna-se cada vez mais relevante o aprofundamento em estudos sobre essa categoria de trabalhadores, já que a pressão que o trabalho lhe impõe implica sobre o desencadeamento do fenômeno de estresse ocupacional (SANT'ANNA e KILIMNIK, 2011).

Em sua pesquisa, Zille (2005) analisou o nível de estresse de 547 gestores de empresas brasileiras, por meio de um questionário validado, onde constatou que 15% encontravam-se com estresse intenso e 3% com estresse muito

intenso. Constatou, ainda, que os níveis de estresse mais altos foram identificados em gerentes do setor bancário (38%), e os mais baixos, com 4%, em gerentes de uma empresa de papel e celulose.

Os gerentes ou administradores sentem o estresse fisicamente da mesma forma que o executivo, mas com variação nos estressantes. A forma de reagir e enfrentar do gerente também pode ser diferente. Os chefes e gerentes de níveis intermediários podem sofrer pressões e exigências tanto de seus subordinados como de seus superiores, onde a administração intermediária pode ser uma das áreas mais frustrantes da organização (ALBRECHT, 1990).

Para que o estresse ocorra, é necessário que haja uma desproporção entre as exigências do dia-a-dia e a estrutura do indivíduo para lidar com elas. Em relação aos gerentes, o que mais decorre é uma relação de sobrecarga, sendo pouco frequente o estresse causado pela monotonia. Além disso, os gestores possuem fontes intrínsecas de pressão, como o estilo de vida corrido e competitivo, tipo de personalidade mais tensa, dificuldade de administração de conflitos, nível de resistência pessoal, nível de segurança pessoal, nível de responsabilidade, capacidade de administração de tempo e de distensionamento, e aspectos financeiros pessoais (COUTO, 2007).

Os gerentes de nível intermediário muitas vezes sentem-se “espremidos”, pois preocupam-se em obter sucesso e sofrem com a ansiedade em apresentar um bom desempenho, além de sentirem-se responsáveis pelo mau funcionamento e pelos erros ocorridos em suas unidades de trabalho. Um gerente pode estar, ao mesmo tempo, fazendo pressão em seus subordinados e sofrendo pressão de seu chefe da mesma forma (ALBRECHT, 1990).

Executivos são diferentes uns dos outros em relação ao grau de pressão que podem suportar e diversos fatores contribuem para essa carga total de pressão. Os problemas podem não apresentar o mesmo nível de urgência para todos, onde um executivo pode sentir extrema ameaça por determinada situação, enquanto outro pode achá-la apenas um pouco “pesada” (ALBRECHT, 1990).

Muitos gerentes podem ficar acostumados com o estresse a ponto de não perceberem mais. Por sentirem as mesmas coisas todos os dias, podem sentir níveis de estresse bastante elevados com frequência sem ter consciência disso. Como

consequência, pode ocorrer um efeito cumulativo, que é uma das características mais perigosas do estresse administrativo. O estilo de vida irá determinar se o grau de estresse aumentará com o passar dos anos (ALBRECHT, 1990).

A pressão vivida pela maioria dos gerentes pode não afetar os demais empregados. De toda forma, muitos trabalhos implicam níveis de estresse que podem se tornar problemas a longo prazo. Para a maioria dos empregados, os estressantes que geram mais problemas fazem parte da estrutura do trabalho (ALBRECHT, 1990).

Países em desenvolvimento, como o Brasil, estão mais propensos a apresentar maiores índices de patologias relacionadas à atividade de trabalho, o que influencia diretamente sobre o bem-estar e a qualidade de vida dos trabalhadores. Se não se buscar criar um cenário de trabalho propício para o bem-estar e para a produtividade, as doenças ocupacionais acabarão por refletir em termos monetários, podendo ser chamado de custo oculto do estresse no trabalho (FIGUEROA, 2001).

Existem leis que garantem o bem-estar físico e emocional dos funcionários, mas muitas empresas são motivadas a oferecer condições de trabalho saudáveis em virtude de sua preocupação em relação às necessidades e aos direitos do trabalhador. Doenças profissionais e acidentes de trabalho são inúmeros e custam caro para as empresas. A empresa que é orientada para custos reconhece a importância de evitar acidentes de trabalho e doenças, pois os custos associados a afastamento por doença, pagamentos por incapacidade, reposição de funcionários e indenização de trabalhadores excedem em muito os custos de se manter um programa de segurança e saúde (SNELL e BOHLANDER, 2010).

A saúde física e o bem-estar mental de um grupo de colaboradores de uma organização interfere diretamente na qualidade do funcionamento geral da empresa. Ao aprender a equilibrar os efeitos das pressões vividas por um executivo e a trabalhar com pouco estresse, poderão desempenhar seu papel de forma eficaz. Caso contrário, a tendência é funcionar com menos eficácia e pôr em risco a própria saúde (ALBRECHT, 1990).

Para minimizar os efeitos do estresse no trabalho, muitas empresas desenvolvem programas de controle de estresse para seus empregados. Este programa pode incluir práticas como instruções sobre técnicas de relaxamento, habilidades de adequação, capacidade de ouvir, métodos para lidar com pessoas de

personalidade difícil, administração de tempo e assertividade (SNELL e BOHLANDER, 2010).

Treinamentos para redução de estresse podem permitir que o empregado se dedique a seu trabalho com maior senso de autonomia, autocontrole e confiança em sua capacidade de resolver os problemas e enfrentar provocações quando houverem. A organização pode ajudar seus funcionários a resolverem problemas, podendo resultar em melhorias da eficácia humana (ALBRECHT, 1990).

Em 1970, o Congresso norte-americano aprovou a *Occupational Safety and Health Act* (Lei de Saúde e Segurança Ocupacional), com o objetivo de impedir maiores perdas e concebida para assegurar, na medida do possível, a todos os homens e mulheres trabalhadores no país, o cumprimento de padrões, com contínuas melhorias nas condições de segurança e saúde no local de trabalho. A lei tem sido muito efetiva na redução do número de lesões, índice de incidentes e número de mortes relacionadas ao trabalho (SNELL e BOHLANDER, 2010).

Acredita-se que o conteúdo exposto nesta seção foi esclarecedor e serviu de base para a continuidade do trabalho. Na próxima seção, será abordada a metodologia usada para esta pesquisa.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia consiste em estudar, compreender e avaliar os métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. Tem como objetivo examinar, descrever e avaliar métodos e técnicas de pesquisa para possibilitar a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas ou questões de investigação. A aplicação de procedimentos e técnicas devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade na sociedade (PRODANOV e FREITAS, 2013).

A pesquisa pode ser definida como o procedimento racional e sistemático com o objetivo de apresentar respostas aos problemas que são propostos. É desenvolvida mediante a união de conhecimentos disponíveis, utilizando-se cuidadosamente métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Desenvolve-se mediante um processo que envolve inúmeras fases, desde a formulação do problema, até a apresentação dos resultados (GIL, 2010).

Toda pesquisa, em suas diversas áreas, exige uma investigação bibliográfica antecipadamente, através de uma atividade exploratória, com o intuito de estabelecer a real situação em que o objeto de estudo está situado, ou para justificar os objetivos e contribuições da própria pesquisa (ALYRIO, 2009).

O embasamento teórico do presente trabalho deu-se através de uma pesquisa bibliográfica, que consiste, na seleção, leitura e análise de textos relevantes ao tema escolhido, que resultará em um capítulo contendo as definições das palavras-chave da pesquisa, descrição de modelos, teorias ou enfoques, comparação entre autores e discussões a respeito do assunto (ROESCH, 1999).

Baseando-se nos objetivos da investigação, as pesquisas podem ser classificadas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas. O presente trabalho pode ser classificado como uma pesquisa descritiva – que, de acordo com Alyrio (2009), tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis – pois serão descritas as características de um grupo de funcionários e suas

relações com as variáveis relacionadas ao estresse ocupacional no ambiente de trabalho.

Em relação a abordagem do problema, a pesquisa pode ser classificada em quantitativa ou qualitativa, onde cada uma apresentará um método de investigação que deve ser escolhido de acordo com o tipo de estudo que se deseja realizar. A natureza do problema ou seu nível de aprofundamento determinará a escolha do método. Este trabalho classifica-se como uma pesquisa quantitativa, que tem como característica o emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas, garantindo a precisão dos resultados e evitando distorções na análise e interpretação (RICHARDSON *et al*, 2012).

Quando existe o propósito de obter informações sobre determinada população, pode-se utilizar um estudo de caráter descritivo, como o levantamento, que tem o intuito de buscar informações necessárias para a ação ou predição. Geralmente, os levantamentos são feitos com a maioria ou toda a população. Entretanto, dependendo do tamanho da população, do tempo dos entrevistadores, custo da pesquisa ou capacidade de processamento dos dados, faz-se necessário extrair uma parcela desta população para realizar a investigação, deste modo, utilizando-se o processo de amostragem (ROESCH, 1999).

Segundo GODOY *et al* (2008), o levantamento é um método de pesquisa bastante conhecido e tem sido utilizado por universidades, institutos especializados em pesquisa, por empresas de consultoria e pelas próprias organizações. Reúne informações em diferentes campos do conhecimento, como administração, economia, sociologia, psicologia e saúde. Em muitos casos, as informações obtidas nos levantamentos têm sido utilizadas como auxílio ao planejamento e tomada de decisões nas organizações.

Neste trabalho utilizou-se como método de pesquisa o levantamento, obtendo-se informações de funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais.

Na pesquisa quantitativa, os processos de coleta e análise dos dados são separados no tempo, pois a coleta antecede a análise, ao contrário da pesquisa qualitativa. De toda forma, ambas as fases estão relacionadas, pois a maneira como os dados são coletados determina qual o tipo de análise a ser feito. Os principais

métodos de coleta de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação (ROESCH, 1999).

O método de coleta de dados utilizado neste trabalho foi o questionário, que, conforme GODOY *et al* (2008), pode ser definido como uma série de perguntas escritas sobre um determinado assunto, que deverão ser respondidas pelas pessoas que representem a população a ser estudada. O questionário é a ferramenta mais comum usada no desenvolvimento de uma pesquisa do tipo levantamento e sua elaboração deve levar em consideração dois aspectos: o conteúdo a ser investigado e a forma, ou seja, a estrutura e aparência do documento.

Em relação ao conteúdo a ser investigado, o questionário utilizado neste trabalho foi baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp, que é um teste psicológico utilizado para avaliar a presença de estresse e sua gravidade, indicando se é de aspecto psicológico ou físico. Apresenta conjuntos de sintomas, incluindo as quatro fases do estresse: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão. O respondente é solicitado a indicar se teve ou não o sintoma nas últimas 24 horas, na última semana e no último mês (LIPP; COSTA; NUNES, 2017).

Quanto à estrutura, o questionário é composto por 14 perguntas, sendo apenas uma delas do tipo não estruturada (aberta), referente ao tempo de trabalho que o respondente possui na empresa. As perguntas iniciais, referentes a informações sociodemográficas sobre o respondente, como gênero, estado civil, faixa etária, renda da família e cargo que ocupa na empresa, são estruturadas do tipo múltipla escolha, com possibilidade de escolher apenas 1 das alternativas apresentadas (MALHOTRA, 2012).

A questão 7, referente ao nível de satisfação com a profissão, é uma pergunta de escala contínua (ou escala gráfica), caracterizada por uma variável-critério que vai de um extremo a outro, onde os respondentes marcaram, em uma escala de zero a dez, qual o nível de satisfação com a profissão, considerando-se zero como muito insatisfeito e dez como muito satisfeito. As perguntas 8, 9, 10 e 11, referentes ao nível de estresse das atividades realizadas, estratégias para lidar com o estresse gerado pelo trabalho, sentimentos e opiniões em relação ao trabalho são do tipo escala itemizadas, contendo escalas com breves descrições associadas a uma

categoria, onde o entrevistado necessitou selecionar a categoria especificada que melhor descreve o objeto que está sendo avaliado (MALHOTRA, 2012).

Por fim, as questões 12, 13 e 14 são referentes aos sintomas de estresse e classificadas como perguntas estruturadas de múltipla escolha, com possibilidade de escolher mais de uma das alternativas apresentadas (MALHOTRA, 2012).

A população-alvo da pesquisa, ou seja, o universo da pesquisa é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo, que, neste estudo, são os funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais (PRODANOV e FREITAS, 2013).

A amostra refere-se a uma parte dos elementos que compõem o universo. Quando um pesquisador seleciona uma parte de uma população, espera-se que ela seja representativa. Para caracterizar a amostra, optou-se por aplicar o questionário aos funcionários que possuem uma rotina fixa dentro da sede da empresa, para que houvesse uma maior similaridade em relação às atividades realizadas. Do total de 15 colaboradores, apenas 12 fazem parte desta amostra característica. Não foram incluídos os cargos de motorista, jardineiro e almoxarife, por não se encaixarem nos parâmetros da amostra (PRODANOV e FREITAS, 2013).

Antes da aplicação do questionário, foi realizada uma visita à sede da empresa, com o intuito de explicar a metodologia da presente pesquisa, coletar informações e conhecer os funcionários. Esta visita foi guiada por uma funcionária, que ficou responsável por fornecer o apoio necessário à aplicação dos questionários e, junto a ela, também foi decidido que os questionários poderiam ser aplicados através de um *software* pela Internet.

Conforme Malhotra (2012), existem *sites* que permitem que os usuários criem e arquivem questionários gratuitamente. À medida que os respondentes completam as questões, os dados são transferidos pela Web para o arquivo de dados no servidor e podem ser baixados e analisados a qualquer momento, mesmo com a pesquisa em andamento. Para a aplicação do questionário da presente pesquisa, utilizou-se como *software* a plataforma Formulários Google.

O questionário foi disponibilizado através de um *link* por *e-mail*, no dia 15 de outubro de 2018, para a realização de um pré-teste, que se refere ao teste do

questionário em uma pequena amostra dos entrevistados, com o objetivo de verificar e eliminar possíveis problemas (MALHOTRA, 2012). Não sendo verificado nenhum problema, a aplicação oficial do questionário foi liberada.

A realização do levantamento dos dados ocorreu no período de 19 a 31 de outubro de 2018, nos horários de expediente da empresa, de segunda a quinta, de 8h as 18h, e sexta, de 8h as 17h.

O *link* do questionário foi enviado para os e-mails corporativos dos funcionários, pela funcionária responsável por dar este apoio, conforme mencionado anteriormente. Do total de funcionários da amostra, todos conseguiram responder normalmente em seus respectivos computadores.

Para a análise dos dados, foi gerada automaticamente a partir da plataforma Formulários Google uma planilha de Excel contendo todas as respostas da pesquisa. Em seguida, os dados foram analisados através de dois métodos: a distribuição de frequência, que consiste em uma distribuição matemática cujo objetivo é obter uma contagem de respostas associadas a diferentes valores de uma variável e expressar essa contagem em porcentagem; e a tabulação cruzada, que descreve duas ou mais variáveis simultaneamente e origina tabelas que refletem a distribuição conjunta destas variáveis (MALHOTRA, 2012).

A identificação do nível de estresse é feita a partir da soma dos sintomas apresentados nas perguntas 12, 13 e 14, referentes as fases do estresse. Para que seja considerado que o indivíduo esteja na fase de alarme, é necessário que ele tenha marcado 7 ou mais sintomas na questão 12. Seguindo a mesma lógica, para a fase de resistência é necessário apresentar 4 ou mais sintomas na pergunta 13, para a fase de quase-exaustão, 10 ou mais sintomas na pergunta 13 e, por fim, para a fase de exaustão é necessário marcar 9 ou mais sintomas na pergunta 14 (ALVES, 2011).

Desta forma, conclui-se a descrição da metodologia utilizada neste trabalho, onde foi mostrado o tipo de pesquisa e de que forma a mesma foi realizada. Na próxima seção, será apresentada a análise dos dados coletados e seus respectivos resultados.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos da aplicação dos questionários aos funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais. Inicialmente, serão apresentados dados sobre a empresa e sobre o perfil dos entrevistados. Em seguida, serão explanados os resultados referentes a atividades realizadas, estratégias para lidar com o estresse e sentimentos em relação ao trabalho. Por fim, será exposto o resultado referente ao nível de estresse dos funcionários e principais sintomas apontados.

### **4.1 Informações Sobre a Empresa em Estudo**

A empresa em estudo, fundada em 1956 por um italiano, em Recife, foi criada para oferecer à indústria soluções especializadas em montagens industriais e instalações eletromecânicas. Em 1988, ampliou suas operações para Fortaleza e hoje possui um portfólio de mais de 1.000 clientes no Brasil, com atendimento diversificado em todos os segmentos industriais, oferecendo soluções a partir de uma matriz de coordenação e engenharia de projetos, instalações e montagens das indústrias implantadas e/ou em implantação

Através da sua política de qualidade, que consiste em satisfazer clientes, colaboradores e sócios, através do desenvolvimento de recursos humanos e melhoria contínua de processos, tornou-se um dos principais vetores da industrialização da região. Possui o propósito de ser uma empresa de alto desempenho sustentável que, a partir da formação e desenvolvimento das pessoas, ofereça à indústria serviços com preços competitivos, qualidade e inovação.

Sua missão é superar as expectativas dos clientes, colaboradores, sócios e sociedade de forma sustentável com serviços de qualidade, e sua visão é ser reconhecida por seu nível de excelência e inovação com atuação comercial em todo o Brasil até 2022. Seus valores são: Adaptabilidade, Ética, Transparência, Confiabilidade, Simplicidade e Responsabilidade Socioambiental.

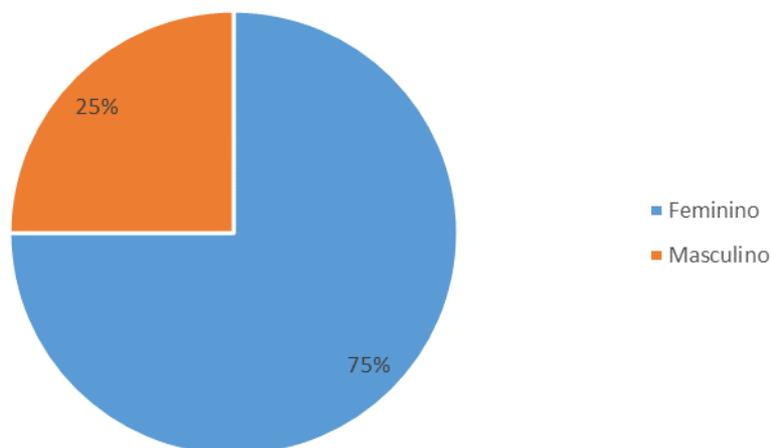
A sede de Fortaleza, local escolhido para o levantamento desta pesquisa, é localizada no bairro Cambé. O prédio possui sistema de geração própria de energia limpa e renovável, que conta com 177 painéis solares, onde a energia gerada é capaz de manter todo o consumo da sede. Além da autossuficiência em energia, a empresa também é autossuficiente em água.

## 4.2 Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados

A população entrevistada é composta por 12 funcionários, tendo como característica em comum a rotina fixa dentro da sede da empresa, sendo 9 mulheres e 3 homens. Do total da amostra, em relação aos cargos exercidos, 4 são gerentes, 3 são analistas, 2 são assistentes, 1 assessor (a), 1 auxiliar e 1 orçamentista. Para determinar o perfil sociodemográfico dos entrevistados, foram feitas 4 perguntas iniciais (1 a 4), sobre sexo, estado civil, faixa etária e renda da família.

A partir da primeira pergunta, sobre sexo, pôde-se afirmar que 75% são mulheres e 25% são homens, conforme mostrado no Gráfico 1.

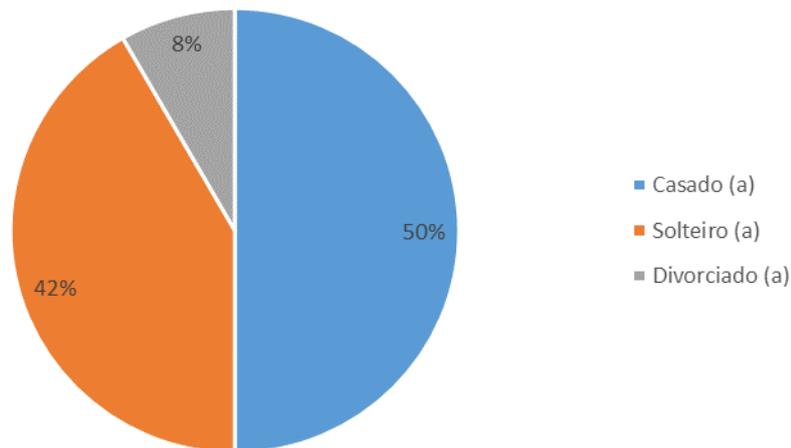
Gráfico 1 – Composição dos Entrevistados por Sexo



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

A segunda pergunta referiu-se ao estado civil dos entrevistados, onde apenas 3 foram mencionados: Casado (a), com 50%; Solteiro (a), com 42%; Divorciado (a), com 8%, conforme Gráfico 2.

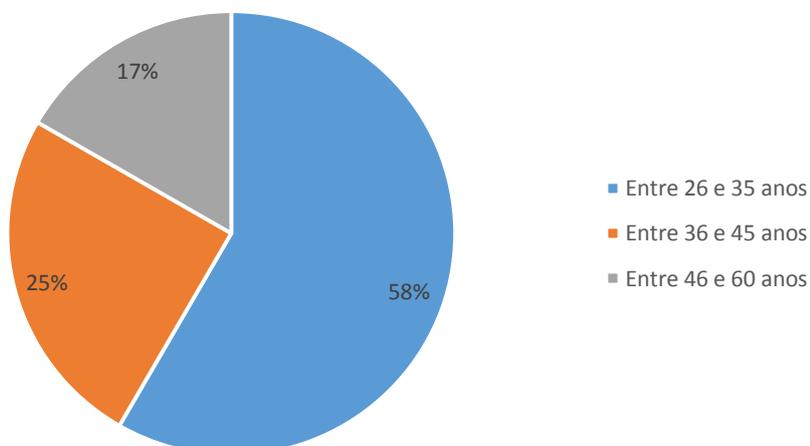
Gráfico 2 – Composição dos Entrevistados por Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

A terceira pergunta tratou da faixa etária dos funcionários, onde 58% possui entre 26 e 35 anos, 25% entre 36 e 45 anos e 17% entre 46 e 60 anos, conforme Gráfico 3.

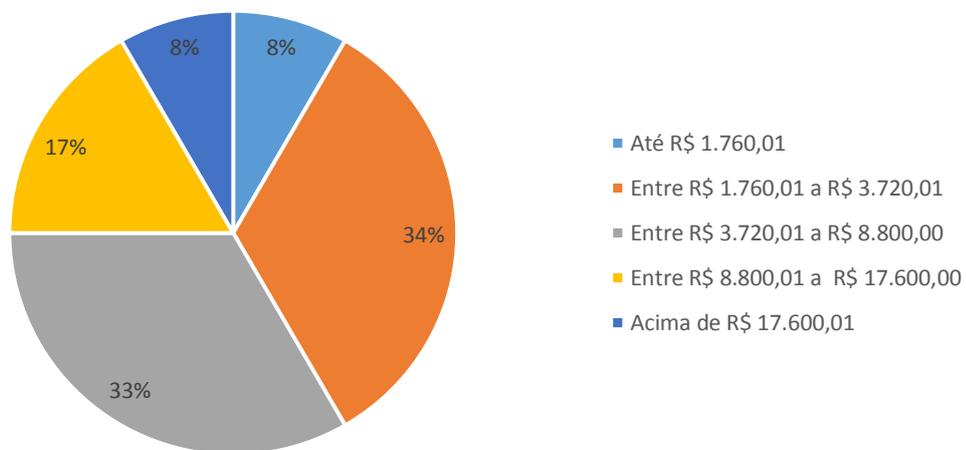
Gráfico 3 – Composição dos Entrevistados por Faixa Etária



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

A quarta e última pergunta sobre o perfil sociodemográfico abordou sobre a renda familiar dos entrevistados. Observando o Gráfico 4, temos os seguintes dados: 34% possui uma renda familiar entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01; 33% entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00; 17% entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00; 8% até R\$ 1.760,01; 8% acima de R\$ 17.600,01, conforme Gráfico 4.

Gráfico 4 – Composição dos Entrevistados por Renda Familiar



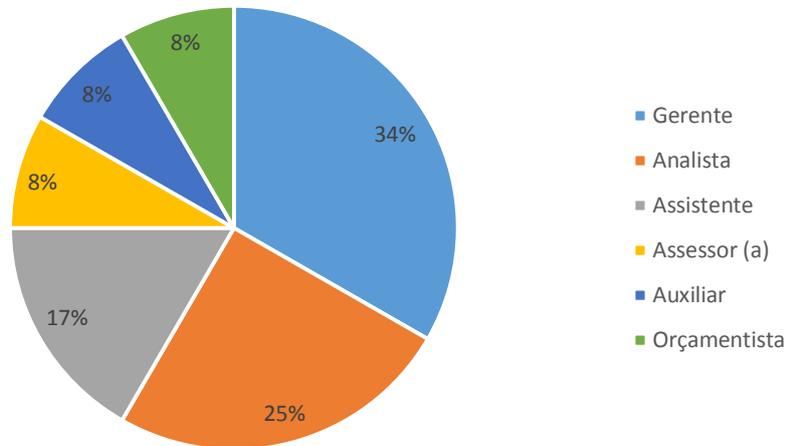
Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

### 4.3 Perfil Profissional dos Entrevistados

Para a composição do perfil profissional dos entrevistados foram realizadas três perguntas, referentes ao cargo exercido, tempo de empresa e nível de satisfação com o trabalho. Não foi perguntado sobre a carga horária trabalhada, pois a jornada de trabalho é de 44 horas semanais para todos.

Em relação aos cargos, os entrevistados estão distribuídos da seguinte forma: 34% exercem cargo de gerente; 25% são analistas; 17% são assistentes. Os cargos de assessor (a), auxiliar e orçamentista caracterizam o restante da amostra, onde cada um deles corresponde a 8% do total, conforme o Gráfico 5.

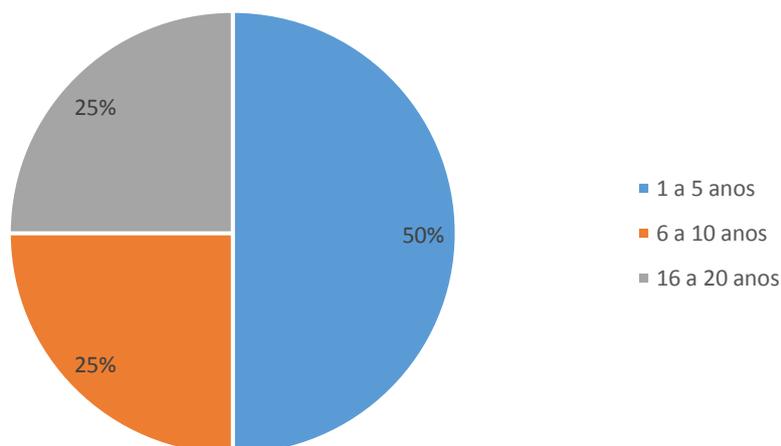
Gráfico 5 – Composição dos Entrevistados por Cargo



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Em relação ao tempo de trabalho, conforme constata-se no Gráfico 6, metade dos funcionários tem de 1 a 5 anos na empresa, um quarto (25%) possui de 6 a 10 anos e os outros 25% possuem de 16 a 20 anos de empresa.

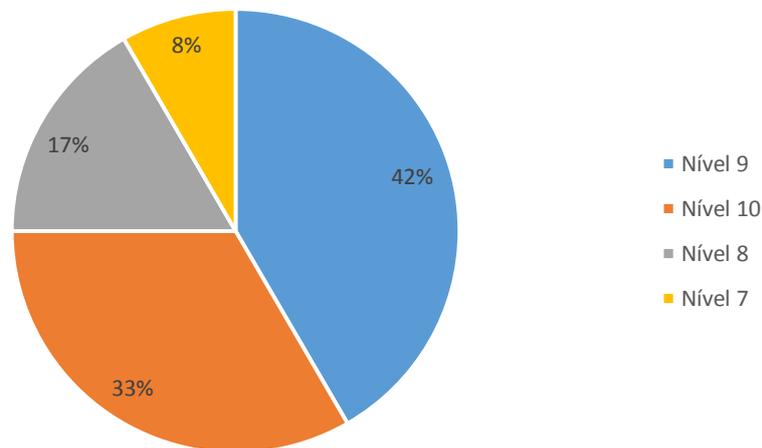
Gráfico 6 – Composição dos Entrevistados por Tempo de Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Na pergunta de número 7 foi questionado, em uma escala de zero a dez – onde zero é muito insatisfeito e dez é muito satisfeito – qual o nível de satisfação do entrevistado com a profissão. De acordo com o Gráfico 7, verifica-se que 42% afirmou que possui um nível 9 de satisfação; 33% afirmaram que estão no nível máximo de satisfação com sua profissão; 17% optou pelo nível 8 e apenas 8% afirmou que o nível de satisfação era 7. Não foi mencionado nenhum nível abaixo de 7, podendo deduzir que o nível de satisfação deste grupo de funcionários é predominantemente alto.

Gráfico 7 – Composição dos Entrevistados por Nível de Satisfação com o Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

#### 4.4 Nível de Estresse por Atividade

As causas do estresse ocupacional devem ser identificadas na própria organização, pois as atividades realizadas em determinados trabalhos podem apresentar características estressantes, como tomadas de decisões, atendimento ao público, cobranças e recebimento de reclamações (OVEJERO, 2010).

Para identificar possíveis causas de estresse a partir das atividades realizadas na empresa, foi solicitado que os entrevistados respondessem o nível de estresse na realização de 11 atividades listadas na pergunta 8.

Pôde-se constatar, conforme a Tabela 1, que nenhuma das atividades listadas causa extremo estresse nos entrevistados. Os níveis “Estressa bastante” e “Estressa moderadamente” foram pouco mencionados. No nível “Estressa muito pouco”, as atividades com maior porcentagem foram “Convívio com demais colegas” e “Reclamações de clientes”, com 25% cada uma. É perceptível que a grande maioria das atividades não estressa. 75% dos entrevistados afirmaram que as atividades “Convívio com o chefe imediato”, “Reuniões”, “Convívio com os demais colegas” e “Atendimento Telefônico” não causam estresse.

Tabela 1 – Nível de Estresse por Atividade

<b>Atividade</b>	<b>Não realizo esta atividade</b>	<b>Não me estressa</b>	<b>Estressa muito pouco</b>	<b>Estressa moderadamente</b>	<b>Estressa bastante</b>	<b>Estressa extremamente</b>
<b>Convívio com o chefe imediato</b>	-	75,00%	16,67%	-	8,33%	-
<b>Reuniões</b>	8,33%	75,00%	8,33%	8,33%	-	-
<b>Cobrar clientes inadimplentes</b>	75,00%	8,33%	8,33%	8,33%	-	-
<b>Renegociar dívidas</b>	66,67%	16,67%	-	8,33%	8,33%	-
<b>Oferta de produtos e serviços por telefone</b>	83,33%	-	8,33%	8,33%	-	-
<b>Convívio com demais colegas</b>	-	75,00%	25,00%	-	-	-
<b>Reclamações de clientes</b>	41,67%	16,67%	25,00%	8,33%	8,33%	-
<b>Condições físicas do ambiente de trabalho</b>	-	100%	-	-	-	-
<b>Atendimento telefônico</b>	8,33%	75,00%	16,67%	-	-	-
<b>Atendimento presencial</b>	8,33%	91,67%	-	-	-	-
<b>Visitar obras</b>	25,00%	75,00%	-	-	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

O atendimento presencial é uma atividade em que 91,7% dos respondentes afirmaram que não causa estresse, onde a porcentagem restante

(8,3%) corresponde à opção “Não realizo esta atividade”, portanto, levando-se em consideração apenas os indivíduos que realizam a atividade, ela não causa estresse em nenhum dos entrevistados.

Em relação às “Condições físicas do ambiente de trabalho”, todos responderam “Não me estressa”, totalizando, portanto, 100% das respostas. As condições de trabalho estão diretamente relacionadas à segurança no trabalho, que, segundo MARRAS (2010), consiste na eliminação, isolamento e/ou afastamento de fatores de risco ambientais, quais sejam, mecânicos, biológicos, químicos e ergonômicos, visando à redução de acidentes de trabalho e eventuais doenças ocupacionais.

#### **4.5 Estratégias para lidar com o Estresse**

Diante das consequências negativas, tanto fisiológicas como psicológicas e psicossociais resultantes da exposição ao estresse no trabalho, faz-se necessário o uso de estratégias tanto para enfrentá-lo como para preveni-lo (OVEJERO, 2010).

Na pergunta de número 9 do questionário foram listadas 29 estratégias de enfrentamento para que os funcionários respondessem com que frequência as usavam. A estratégia que apresentou maior porcentagem na frequência “Sempre faço isso” foi a “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.”, com 58,3% das respostas.

Outra estratégia bastante utilizada pelos respondentes é “Tento trabalhar mais rápida e eficientemente”, onde 41,7% dos respondentes afirmaram frequentemente fazer isso. O mesmo ocorre com as estratégias “Penso na situação como um desafio” e “Dou atenção extra ao planejamento”.

As estratégias menos utilizadas para o enfrentamento do estresse foram “Delego minhas tarefas a outras pessoas”, onde 66,7% afirmaram que nunca fazem isso e “Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação”, onde metade dos respondentes afirmaram que nunca utilizam esta estratégia.

Ainda em relação as estratégias menos utilizadas, 58,3% dos respondentes afirmaram que raramente praticam mais exercícios físicos para enfrentar o estresse e 41,7% afirmaram que raramente fazem uma viagem ou se concentram em fazer prioritariamente o que gostam para lidar com o estresse.

As respostas mais citadas na frequência “Às vezes faço isso” foram “Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior”, com 58,3% e “Tento não me preocupar com a situação”, com 50%, conforme pode-se constatar na Tabela 2.

Tabela 2 – Estratégias Utilizadas para Lidar com o Estresse

<b>Estratégia</b>	<b>Nunca faço isso</b>	<b>Raramente</b>	<b>Às vezes faço isso</b>	<b>Frequentemente faço isso</b>	<b>Sempre faço isso</b>
<b>Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.</b>	-	-	41,67%	25,00%	33,33%
<b>Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.</b>	-	-	41,67%	25,00%	33,33%
<b>Dou atenção extra ao planejamento.</b>	-	16,67%	25,00%	41,67%	16,67%
<b>Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.</b>	8,33%	16,67%	16,67%	16,67%	41,67%
<b>Penso na situação como um desafio.</b>	-	-	25,00%	41,67%	33,33%
<b>Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.</b>	-	-	16,67%	41,67%	41,67%
<b>Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.</b>	-	25,00%	25,00%	8,33%	41,67%
<b>Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.</b>	8,33%	-	8,33%	25,00%	58,33%
<b>Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.</b>	16,67%	8,33%	33,33%	25,00%	16,67%
<b>Tento modificar os fatores que causaram a situação.</b>	16,67%	8,33%	25,00%	33,33%	16,67%
<b>Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.</b>	-	8,33%	16,67%	33,33%	41,67%
<b>Evito a situação, se possível.</b>	8,33%	25,00%	25,00%	16,67%	25,00%

<b>Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.</b>	33,33%	25,00%	33,33%	-	8,33%
<b>Tento manter distância da situação.</b>	33,33%	25,00%	16,67%	25,00%	-
<b>Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.</b>	25,00%	8,33%	33,33%	16,67%	16,67%
<b>Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.</b>	16,67%	16,67%	58,33%	-	8,33%
<b>Delego minhas tarefas a outras pessoas.</b>	66,67%	8,33%	16,67%	8,33%	-
<b>Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.</b>	50,00%	25,00%	25,00%	-	-
<b>Tento não me preocupar com a situação.</b>	33,33%	8,33%	50,00%	8,33%	-
<b>Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.</b>	16,67%	41,67%	25,00%	8,33%	8,33%
<b>Pratico mais exercícios físicos.</b>	8,33%	58,33%	-	8,33%	25,00%
<b>Uso algum tipo de técnica de relaxamento.</b>	25,00%	25,00%	25,00%	8,33%	16,67%
<b>Procuo a companhia de outras pessoas.</b>	-	16,67%	41,67%	16,67%	25,00%
<b>Mudo os meus hábitos alimentares.</b>	16,67%	25,00%	25,00%	16,67%	16,67%
<b>Procuo me envolver em mais atividades de lazer.</b>	8,33%	25,00%	25,00%	25,00%	16,67%
<b>Compro alguma coisa.</b>	33,33%	33,33%	16,67%	8,33%	8,33%
<b>Tiro alguns dias para descansar.</b>	41,67%	25,00%	8,33%	25,00%	-
<b>Faço uma viagem.</b>	25,00%	41,67%	25,00%	-	8,33%
<b>Me torno mais sonhador(a).</b>	41,67%	16,67%	25,00%	-	16,67%

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

#### 4.6 Sentimentos em Relação ao Trabalho

Na pergunta 10, foram listados 21 sentimentos em relação ao trabalho para que fosse respondido com que frequência os entrevistados os sentem. Posteriormente, na tabulação dos resultados, para uma melhor visualização, os sentimentos foram separados em positivos e negativos.

Em relação aos sentimentos positivos, conforme verifica-se na Tabela 3, 41,7% dos entrevistados sentem-se extremamente dispostos em relação ao trabalho e 33,3% sentem-se extremamente felizes.

Tabela 3 – Sentimentos Positivos em Relação ao Trabalho

Sentimento	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
<b>Alegre</b>	-	-	58,33%	25,00%	16,67%
<b>Disposto</b>	8,33%	-	25,00%	25,00%	41,67%
<b>Contente</b>	-	-	50,00%	33,33%	16,67%
<b>Animado</b>	-	8,33%	33,33%	33,33%	25,00%
<b>Entusiasmado</b>	-	8,33%	50,00%	41,67%	-
<b>Feliz</b>	-	-	58,33%	8,33%	33,33%
<b>Empolgado</b>	8,33%	8,33%	33,33%	41,67%	8,33%
<b>Orgulhoso</b>	25,00%	8,33%	16,67%	41,67%	8,33%
<b>Tranquilo</b>	-	8,33%	33,33%	33,33%	25,00%

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Também foi possível constatar que 41,7% sentem-se bastante empolgados, orgulhosos e entusiasmados em relação ao trabalho, enquanto 25% afirma que não se sentem nenhum pouco orgulhosos.

Em relação aos sentimentos negativos, os níveis “Bastante” e “Extremamente” foram pouco citados. No nível “Moderadamente”, 41,7% afirmaram que se sentem preocupados e ansiosos com o trabalho.

Conforme nos mostra a Tabela 4, 83,3% afirmaram que não se sentem nem um pouco entediados ou com raiva em relação ao trabalho. Por fim, 41,7% afirmaram que se sentem um pouco chateados e 33,3% irritados.

Tabela 4 – Sentimentos Negativos em Relação ao Trabalho

Sentimento	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
<b>Preocupado</b>	8,33%	33,33%	41,67%	16,67%	-
<b>Irritado</b>	66,67%	33,33%	-	-	-

<b>Deprimido</b>	66,67%	25,00%	8,33%	-	-
<b>Entediado</b>	83,33%	-	16,67%	-	-
<b>Chateado</b>	58,33%	41,67%	-	-	-
<b>Impaciente</b>	66,67%	25,00%	-	-	8,33%
<b>Ansioso</b>	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%	-
<b>Frustrado</b>	58,33%	16,67%	16,67%	8,33%	-
<b>Incomodado</b>	50,00%	25,00%	16,67%	-	8,33%
<b>Nervoso</b>	58,33%	25,00%	8,33%	8,33%	-
<b>Tenso</b>	33,33%	25,00%	25,00%	8,33%	8,33%
<b>Com raiva</b>	83,33%	8,33%	-	-	8,33%

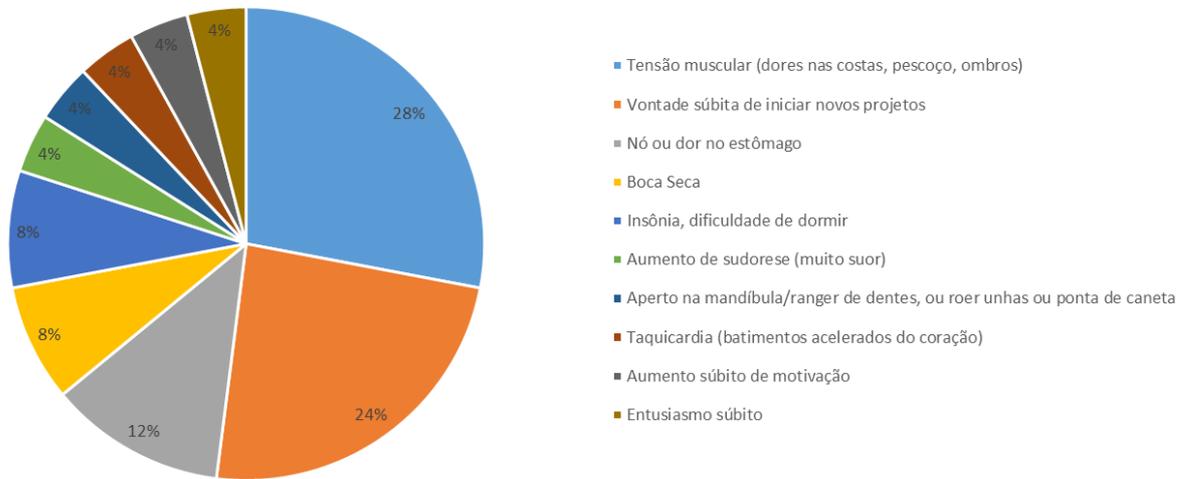
Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

#### 4.7 Sintomas e Nível de Estresse

As três últimas perguntas do questionário foram relacionadas aos sintomas de estresse nas últimas 24 horas, último mês e últimos três meses, caracterizando, respectivamente, as fases de alerta, resistência e exaustão.

Na pergunta sobre sintomas das últimas 24 horas, que caracteriza a fase de alerta, os mais citados foram: Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros), com 28%; Vontade súbita de iniciar novos projetos, com 24%; e Nó ou dor no estômago, com 12%, conforme confirma-se pelo Gráfico 8.

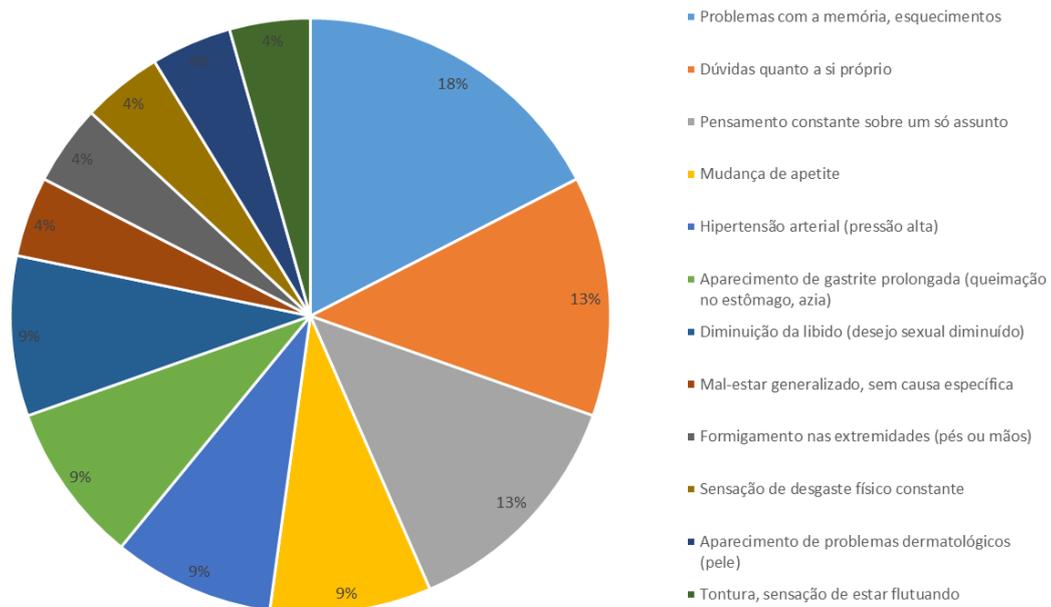
Gráfico 8 – Sintomas nas Últimas 24 horas – Fase de Alerta



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Em relação aos sintomas do último mês, relativos a fase de resistência, os mais citados foram: Problemas com a memória, esquecimentos (18%), Dúvidas quanto a si próprio (13%) e Pensamento constante sobre um só assunto (13%), conforme o Gráfico 9.

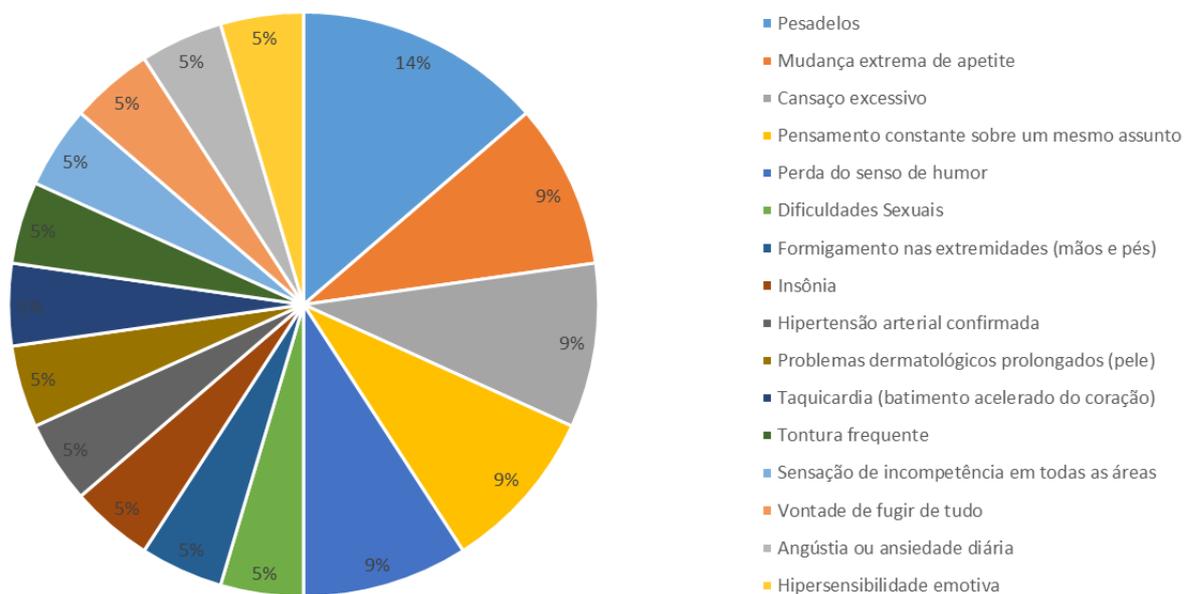
Gráfico 9 – Sintomas no Último Mês – Fase de Resistência



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Por fim, na fase de exaustão, os sintomas mais sentidos pelos funcionários foram: Pesadelos (14%), seguido de Mudança extrema de apetite, Cansaço excessivo, Pensamento constante sobre um mesmo assunto e Perda do senso de humor, cada um com 9% das respostas, como mostra o Gráfico 10.

Gráfico 10 – Sintomas nos Últimos Três Meses – Fase de Exaustão



Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Para que o indivíduo esteja na fase de alerta do estresse, ele deve confirmar que sente 7 ou mais sintomas dos 15 listados. Para a fase de resistência, deve assinalar 4 ou mais sintomas dos 15 listados. Para confirmar que está na fase de exaustão, devem ser confirmados 9 ou mais sintomas dos 22 listados, conforme explicado na Tabela 5 (ALVES, 2011).

Tabela 5 – Quantidade de Sintomas Necessários em Cada Fase

	<b>Fase de Alerta</b>	<b>Fase de Resistência</b>	<b>Fase de Exaustão</b>
<b>Total de Sintomas</b>	15	15	22
<b>Quantidade de respostas necessárias</b>	7	4	9

Fonte: Alves (2011).

Para identificar se algum dos entrevistados encontra-se com algum nível de estresse, foram listados na Tabela 6 a quantidade de sintomas por cargo em cada fase.

Tabela 6 – Quantidade de Sintomas em Cada Fase por Cargo

<b>CARGO</b>	<b>QUANTIDADE DE SINTOMAS</b>		
	<b>ÚLTIMAS 24 HORAS</b>	<b>ÚLTIMO MÊS</b>	<b>ÚLTIMOS 3 MESES</b>
<b>ANALISTA</b>	1	1	1
<b>ANALISTA</b>	1	1	1
<b>ANALISTA</b>	2	1	2
<b>ASSESSORA</b>	1	3	1
<b>ASSISTENTE</b>	3	5	3
<b>ASSISTENTE</b>	3	1	4
<b>AUXILIAR</b>	1	1	1
<b>GERENTE</b>	2	1	1
<b>GERENTE</b>	3	2	2
<b>GERENTE</b>	2	1	1
<b>GERENTE</b>	2	1	1
<b>ORÇAMENTISTA</b>	4	5	4

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Conclui-se, portanto, que apenas dois funcionários, equivalente a 16,7% do total de entrevistados, apresentam nível de estresse, onde ambos se encontram na fase de resistência, por apresentarem, cada um deles, 5 dos 15 sintomas, no último mês.

Comparando-se a quantidade de sintomas em relação ao sexo dos entrevistados, pode-se observar que as mulheres apresentam mais sintomas que os homens, conforme Tabela 7.

Tabela 7 – Quantidade de Sintomas x Sexo

SEXO	SINTOMAS ÚLTIMAS 24h	ÚLTIMO MÊS	ÚLTIMOS 3 MESES	TOTAL
Feminino	4	5	4	13
Feminino	3	5	3	11
Feminino	3	1	4	8
Feminino	3	2	2	7
Masculino	2	1	2	5
Feminino	1	3	1	5
Feminino	2	1	1	4
Masculino	2	1	1	4
Feminino	2	1	1	4
Masculino	1	1	1	3
Feminino	1	1	1	3
Feminino	1	1	1	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Em relação à idade dos funcionários e quantidade de sintomas, percebe-se que há uma predominância dos funcionários mais jovens, entre 26 e 35 anos, entre os que apresentam mais sintomas de estresse, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Quantidade de Sintomas x Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	SINTOMAS ÚLTIMAS 24h	ÚLTIMO MÊS	ÚLTIMOS 3 MESES	TOTAL
Entre 26 e 35 anos	4	5	4	13
Entre 26 e 35 anos	3	5	3	11
Entre 26 e 35 anos	3	1	4	8
Entre 46 e 60 anos	3	2	2	7
Entre 26 e 35 anos	2	1	2	5
Entre 26 e 35 anos	1	3	1	5
Entre 36 e 45 anos	2	1	1	4
Entre 36 e 45 anos	2	1	1	4
Entre 46 e 60 anos	2	1	1	4
Entre 26 e 35 anos	1	1	1	3
Entre 36 e 45 anos	1	1	1	3
Entre 26 e 35 anos	1	1	1	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Por fim, em relação ao estado civil, nota-se que a maioria dos que apresentam mais sintomas são casados, conforme Tabela 9.

Tabela 9 – Quantidade de Sintomas x Estado Civil

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>ÚLTIMAS 24h</b>	<b>ÚLTIMO MÊS</b>	<b>ÚLTIMOS 3 MESES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Casado (a)</b>	4	5	4	13
<b>Casado (a)</b>	3	5	3	11
<b>Solteiro (a)</b>	3	1	4	8
<b>Casado (a)</b>	3	2	2	7
<b>Solteiro (a)</b>	2	1	2	5
<b>Casado (a)</b>	1	3	1	5
<b>Solteiro (a)</b>	2	1	1	4
<b>Casado (a)</b>	2	1	1	4
<b>Divorciado (a)</b>	2	1	1	4
<b>Casado (a)</b>	1	1	1	3
<b>Solteiro (a)</b>	1	1	1	3
<b>Solteiro (a)</b>	1	1	1	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2018).

Não foram encontradas relações relevantes em relação à comparação da quantidade de sintomas com: renda familiar, tempo de empresa e nível de satisfação com o trabalho.

Finaliza-se, portanto, a apresentação dos resultados obtidos a partir da análise dos dados desta pesquisa. Na próxima seção, serão feitas as considerações finais acerca deste trabalho, onde será informado se os objetivos foram atingidos, quais as dificuldades enfrentadas e sugestões.

## 5 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo geral identificar, com base no Inventário de Sintomas de Stress de Lipp (ISSL), o nível de estresse de funcionários de uma empresa de serviços, tendo como objeto de estudo a sede de uma empresa de instalações industriais. Este objetivo foi alcançado através de três objetivos específicos.

Inicialmente, foram apresentados os principais conceitos relativos ao estresse, como definição, fases, causas e efeitos. Também foi explanado o conceito de estresse ocupacional, atendendo ao primeiro objetivo específico da pesquisa: conhecer os principais fatores relacionados ao estresse ocupacional em um ambiente de trabalho.

Em seguida, identificou-se informações sobre estresse ocupacional nas organizações, com foco nos cargos administrativos e de gerência, atingindo o segundo objetivo específico da pesquisa, que consistiu em compreender as causas e consequências do estresse em cargos administrativos e de gerência.

Por fim, como terceiro objetivo específico, buscou-se identificar o nível de estresse dos funcionários e suas principais causas dentro da organização. Este objetivo foi atendido por meio dos resultados obtidos através da aplicação do questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL).

A questão da pesquisa, “qual o nível de estresse dos funcionários da sede de Fortaleza de uma empresa de serviços de instalações industriais?”, foi respondida ao constatar-se que 16,7% dos colaboradores entrevistados apresentam estresse, na fase de resistência, conforme pôde-se verificar nos resultados deste trabalho.

Nos resultados da pesquisa, também foi possível constatar que o nível de satisfação no trabalho dos entrevistados é alto, pois 42% afirmaram que possui um nível 9 de satisfação; 33% afirmaram que estão no nível máximo (nível 10) de satisfação com sua profissão; 17% optou pelo nível 8 e apenas 8% afirmou que o nível de satisfação era 7. Não houveram respostas com níveis abaixo de 7.

Espera-se que este estudo possa contribuir, junto com as demais pesquisas já existentes, para uma melhor compreensão e aprofundamento sobre o estresse ocupacional. Presume-se que os resultados obtidos possam ser de grande

valor para a empresa onde foi realizado este trabalho, pois através destas informações pode-se perceber quais medidas devem ser seguidas para que os funcionários continuem com níveis baixos de estresse e níveis altos de satisfação com o trabalho.

Na concretização deste trabalho, foram percebidas duas dificuldades com impacto significativo. A primeira está relacionada à dificuldade em encontrar referencial teórico para o perfil da amostra em estudo, ou seja, informações sobre estresse ocupacional em cargos administrativos de uma forma geral.

A segunda dificuldade encontrada foi referente ao tempo necessário para que todos os colaboradores da amostra respondessem o questionário. Entretanto, este fato é compreensível, devido à grande demanda individual de tarefas de cada funcionário em suas funções.

Sugere-se, para próximas possíveis pesquisas, que os funcionários que trabalham nas obras realizadas pela empresa sejam entrevistados, para que se possa fazer um comparativo entre o nível de estresse de funcionários da sede e funcionários que trabalham nas obras. Recomenda-se também, como uma sugestão, que posteriormente este trabalho possa ser realizado com os colaboradores da filial localizada em Recife.

Pode-se concluir que este trabalho trouxe contribuições relevantes que reiteram a importância do estudo sobre estresse ocupacional, como forma de preveni-lo, evitando suas consequências.

É gratificante poder ampliar conhecimentos e ter contato com a realidade de trabalho de um grupo de colaboradores, podendo-se verificar que estes encontram-se satisfeitos com seu trabalho, constatando-se que é possível ser feliz no ambiente de trabalho e que o estresse ocupacional pode prevenido.

## REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, K. **O gerente e o estresse**: faça o estresse trabalhar para você. 2. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990.
- ALVES, P. C. *et al.* **Identificação do estresse e sintomatologia presente em mulheres mastectomizadas**. Revista Rene, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 351-357, jun. 2011.
- ALYRIO, Rovigati Danilo. **Métodos e técnicas de pesquisa em Administração**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.
- COUTO, H. A. *et al.* **Estresse ocupacional e hipertensão arterial sistêmica**. Revista Brasileira de Hipertensão, v. 14, n. 2, p. 112-115, 2007.
- CUNGI, Charly. **Saber administrar o estresse na vida e no trabalho**. São Paulo: Larousse do Brasil, 2004.
- DELBONI, T. H. **Vencendo o stress**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- FIGUEROA, N. L. *et al.* **Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego**. Revista Psicologia: Reflexão e Crítica, Rio Grande do Sul, v. 14, n. 3, p. 653-659, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/prc/v14n3/7851.pdf>>. Acesso em: 9 nov. 2018.
- GIL, A. C. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GODOY, Arilda Schmidt; HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; TEIXEIRA, Maria Luísa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon. **Gestão do fator humano: uma visão baseada em Stakeholders**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.
- JUNIOR, E. G; LIPP, M.E.N. Estresse entre professoras do ensino fundamental de escolas públicas estaduais. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 13, n.4, p. 847-857, 2008.
- LIPP, M. E. N. **O stress está dentro de você**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.
- LIPP, M. E. N.; COSTA, K. R. S. N.; NUNES, V. **O estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, Brasília, v. 17, n. 1, p. 46-53, 2017.
- LIPP, M.E.N; TANGANELLI, M.S. *Stress* e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres. **Psicologia: reflexão e crítica**, Porto Alegre, v.15, n.3, p. 537-548, 2002.
- LIPP, Marilda Novaes (Org.). **O stress do professor**. Campinas, SP: Papyrus, 2002.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MARRAS, Jean Pierre (Org.). **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. **Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade**. Disponível em:

<[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5087:estresse-no-ambiente-de-trabalho-cobra-preco-alto-de-individuos-empregadores-e-sociedade&Itemid=839](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5087:estresse-no-ambiente-de-trabalho-cobra-preco-alto-de-individuos-empregadores-e-sociedade&Itemid=839)>. Acesso em: 24 nov. 2018.

OVEJERO, A. B. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. Tradução de Juliana dos Santos Padilha. Porto Alegre: Artmed, 2010.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>>. Acesso em: 7 ago. 2018.

RICHARDSON, R. J. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1996.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSI, A. M; PERREWÉ, P. L; SAUTER, S. L (Org.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

SANT'ANNA, A. S; KILIMNIK, Z. M (Org.). **Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SNELL, S; BOHLANDER, G. **Administração de recursos humanos**. 14. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. Tradução de Cristina Yamagami. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Zille L. P. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional em gerentes: estudos em organizações brasileiras de setores diversos**. 2005. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

### Questionário - Estresse Ocupacional

Este formulário tem como objetivo a coleta de informações para a realização de uma monografia sobre Estresse Ocupacional, na Universidade Federal do Ceará. Este questionário é anônimo e confidencial e as respostas serão usadas exclusivamente para fins de pesquisa. A sua resposta pessoal e sincera é muito importante. Desde já, agradeço sua disponibilidade e atenção!

**1. Sexo**

- Feminino  
 Masculino

**2. Estado civil**

- Solteiro (a)  
 Casado (a)  
 Divorciado (a)  
 Viúvo (a)  
 Separado (a)

**3. Faixa Etária**

- Entre 18 e 25 anos  
 Entre 26 e 35 anos  
 Entre 36 e 45 anos  
 Entre 46 e 60 anos  
 Acima 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 nesta empresa?**

- ANALISTA CONTÁBIL  
 ANALISTA DE DH  
 ANALISTA DE REDES  
 ASSESSORA DE IMPRENSA  
 ASSISTENTE COMERCIAL  
 ASSISTENTE DA QUALIDADE  
 AUX.CONTAS À PAGAR  
 GERENTE ADM FINANCEIRO  
 GERENTE DE RH  
 GERENTE DE SUPRIMENTOS  
 GERENTE TÉCNICO  
 ORÇAMENTISTA

**6. Há quanto tempo trabalha nesta empresa?**

\_\_\_\_\_

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

7.

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

0	1	2	3	4	5
Não se aplica	Não me estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente

<b>Relação de atividades</b>		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					

**9. 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

<b>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</b>		1	2	3	4	5
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	Procuro a companhia de outras pessoas.					
24	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25	Procuro 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).					

**10. 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					
12	Ansioso					
13	Feliz					
14	Frustrado					
15	Incomodado					
16	Nervoso					
17	Empolgado					
18	Tenso					
19	Orgulhoso					
20	Com raiva					
21	Tranquilo					
22	Outro:					

**11. 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					

**12. 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>13. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.</b>		
<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>14. Você tem sentido algum desses sintomas? Marque um X caso tenha sentido o sintoma.</b>		
<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	

Sua resposta foi registrada! Estou à disposição para dúvidas e esclarecimentos:

ingriddiascruz@hotmail.com. Muito obrigada pela sua participação!