



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,
ATUÁRIAS E CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

CARLOS MATEUS DANTAS DE SOUSA

**O ESTRESSE NA VIDA DOS MECÂNICOS E DOS PILOTOS EM UMA EMPRESA
RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DE HELICÓPTEROS**

FORTALEZA

2019

CARLOS MATEUS DANTAS DE SOUSA

O ESTRESSE NA VIDA DOS MECÂNICOS E DOS PILOTOS EM UMA EMPRESA
RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DE HELICÓPTEROS

Trabalho de conclusão de curso de Administração
da Universidade Federal do Ceará, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel em
Administração

Orientadora: Profa. Ms. Juliana Vieira Corrêa
Carneiro.

FORTALEZA
2019

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)

S090e Sousa, Carlos Mateus Dantas de.

O estresse na vida dos mecânicos e dos pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros / Carlos Mateus Dantas de Sousa. – 2019.
80 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará,
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração,
Fortaleza, 2019.

Orientação: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro .

1. Estresse. 2. Mecânicos. 3. Pilotos. 4. Aviação. I. Título.

CDD 658

CARLOS MATEUS DANTAS DE SOUSA

O ESTRESSE NA VIDA DOS MECÂNICOS E DOS PILOTOS EM UMA EMPRESA
RESPONSÁVEL PELA MANUTENÇÃO DE HELICÓPTEROS

Trabalho de conclusão de curso de
Administração da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

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

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

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

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter chegado até aqui, me dando forças mesmo com todas as dificuldades e me fazendo lembrar de todas as horas de estudo e o dia da prova que enfrentei para ingressar no curso de administração.

Aos meus pais, Roseany Dantas e Carlos Alberto, que me deram toda a sabedoria de como conduzir no período da graduação e sempre investiram na minha educação, proporcionando melhores condições, mesmo diante dos empecilhos financeiros.

Ao meu irmão, Vinícius Dantas, que esteve sempre ao meu lado e falando que tudo isso seria possível.

Aos meus amigos do curso de administração que foram essenciais até essa conclusão, sou eternamente grato a cada um deles.

A professora orientadora, Juliana Vieira, uma pessoa exemplar e com tamanha vontade de ajudar, ao ponto de me dar uma segunda chance quanto aos preparos desse trabalho.

Por fim, não menos importante, ao Colégio Militar de Fortaleza, Casa de Eudoro Corrêa, ao qual devo todos os ensinamentos diários e as maneiras de superar desafios.

RESUMO

A presente pesquisa tem o intuito de investigar o estresse ocupacional em mecânicos e pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros. Com o propósito de satisfazer o objetivo geral da pesquisa, foram relacionados cinco objetivos específicos, são eles: detectar as variáveis estressoras existentes nas atividades dos mecânicos e dos pilotos; entender quais as estratégias utilizadas para lidar com o estresse; conhecer o sentimento dos mecânicos e dos pilotos em relação ao trabalho; identificar a concepção dos profissionais aéreos em relação ao trabalho; indicar o nível de estresse e os sintomas dos mecânicos e dos pilotos. Para tal fim foi usado um bloco de perguntas que procurou primeiramente constatar os dados sociodemográficos e socioprofissionais, logo depois procurou constatar as obrigações estressoras, a forma de lidar com o estresse, além de detectar as impressões pessoais e satisfação quanto ao trabalho. Por fim, foram verificados os efeitos na saúde dos mecânicos e dos pilotos através do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp. Através do estudo executado detectou que 28,57% dos mecânicos e 33,33% dos pilotos encontram-se no estágio de resistência. 71,43% dos mecânicos e 66,67% dos pilotos não se encontram em nenhum estágio do estresse. O convívio com o chefe imediato foi considerada pelos mecânicos como a atividade mais estressantes, em contrapartida essa obrigação foi apontada pelos pilotos como a menos estressante. As estratégias de enfrentamento do estresse escolhidas foram a antecipação das consequências negativas e o envolvimento mais intenso nas tarefas, respectivamente mecânicos e pilotos.

Palavras-chave: Estresse. Mecânicos. Pilotos. Aviação.

ABSTRACT

This research aims to investigate occupational stress on mechanics and pilots in a company responsible for helicopter maintenance. In order to satisfy the general objective of the research, five specific objectives were listed, namely: to detect the stressors existing in the mechanics and pilots activities; understand which strategies are used to deal with stress; know the feeling of mechanics and pilots about work; identify the conception of air professionals in relation to work; indicate stress level and symptoms of mechanics and drivers. For this purpose, a block of questions was used that first sought to verify sociodemographic and socioprofessional data, then sought to ascertain stressful obligations, how to deal with stress, and to detect personal impressions and job satisfaction. Finally, the health effects of mechanics and pilots were verified through the Lipp Stress Symptom Inventory. Through the study carried out it found that 28.57% of the mechanics and 33.33% of the pilots are in the resistance stage. 71.43% of mechanics and 66.67% of pilots are not at any stress stage. Living with the immediate boss was considered by mechanics as the most stressful activity, in contrast this obligation was pointed out by the pilots as the least stressful. The stress coping strategies chosen were anticipation of negative consequences and more intense involvement in tasks, respectively mechanics and pilots.

Keywords: Stress. Mechanics. Pilots. Aviation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Metodologia utilizada na pesquisa.....	32
Quadro 02 – Divisão do questionário	33
Quadro 03 – Respostas escala ISSL	63

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Análise do perfil sociodemográfico dos entrevistados (mecânicos e pilotos)	36
Tabela 02 – Análise do perfil profissional dos entrevistados (mecânicos e pilotos) ..	37
Tabela 03 – Lista de atividades rotineiras dos entrevistados (mecânicos e pilotos) .	38
Tabela 04 - Análise das atividades estressoras dos mecânicos	40
Tabela 05 - Análise das atividades estressoras dos pilotos	42
Tabela 06 – Enfrentamento do estresse dos entrevistados (mecânicos e pilotos)....	44
Tabela 07 – Análise das estratégias de enfrentamento do estresse nos mecânicos	47
Tabela 08 – Análise das estratégias de enfrentamento do estresse nos pilotos	50
Tabela 09 – Sentimentos relativos ao trabalho dos entrevistados (mecânicos e pilotos)	53
Tabela 10 – Análise dos sentimentos dos mecânicos.....	55
Tabela 11 – Análise dos sentimentos dos pilotos.....	58
Tabela 12 – Dados gerais quanto a opinião dos entrevistados (mecânicos e pilotos)	60
Tabela 13 – Análise da opinião dos mecânicos	61
Tabela 14 – Análise da opinião dos pilotos	62
Tabela 15 – Sintomas estágio de alerta (mecânicos).....	64
Tabela 16 – Sintomas estágio de resistência (mecânicos)	64
Tabela 17 – Sintomas estágio de exaustão (mecânicos)	65
Tabela 18 – Análise das respostas com o inventário de Lipp (mecânicos)	66
Tabela 19 – Sintomas estágio de alerta (pilotos)	66
Tabela 20 – Sintomas estágio de resistência (pilotos)	67
Tabela 21 – Sintomas estágio de exaustão (pilotos).....	68
Tabela 22 – Análise das respostas com o inventário de Lipp (pilotos).....	68

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
SGA	Síndrome Geral da Adaptação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 Conceito de estresse	16
2.2 Causas e consequências do estresse.....	20
2.3 Conceito de estresse ocupacional	21
2.4 Estratégias de enfrentamento do estresse (<i>coping</i>).....	24
2.5 Estresse em profissionais da aviação	28
3 METODOLOGIA.....	32
3.1 Tipos de pesquisa	32
3.2 Forma de abordagem.....	32
3.3 Classificação da pesquisa.....	32
3.4 Instrumentos de coleta.....	33
3.5 Sujeitos da pesquisa	33
3.6 Método de análise dos resultados.....	34
4 RESULTADOS	35
4.1 Informações Gerais	35
4.2 Análise do perfil sociodemográfico.....	35
4.3 Análise do perfil profissional	37
4.4 Análise das características ligadas a rotina e obrigações de um mecânico e de um piloto	38
4.5 Análise do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp	63
5 CONCLUSÃO.....	70
REFERÊNCIAS	72
APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	76

1 INTRODUÇÃO

O transporte aéreo no Brasil, nos últimos anos, demonstra a sua importância no aumento da economia com atividades relacionadas ao transporte de mercadoria e de passageiros. À medida que esse setor avança, alguns problemas internos acabam interferindo nos resultados da organização e no modelo de gestão. Um desses problemas é o estresse, decorrente da rotina instável e das cobranças quanto a otimização do tempo de serviço (ANTUNES, 2009).

A sociedade moderna nos impõe diversos desafios diários e um deles é encarar o estresse que acompanha as nossas atividades. Quando o estresse é identificado, algo de errado está acontecendo com o ser humano ou no ambiente em que ele está inserido. A quebra do equilíbrio emocional é entendida como fator do causador estressor alavancada pela importância que é dada em nossas atribuições, pelas regras impostas, pela forma dinâmica de trabalho, pelo estilo de vida contemporâneo e pelo valor do trabalho (ANTUNES, 2009).

O estresse é a conexão peculiar entre o ambiente, a pessoa e a circunstância envolvida, observada pela pessoa como uma coação ou que exige dela a demonstração das suas habilidades, a fim de enfrentar os perigos que coloquem em risco o seu bem-estar social (LIPP, 1994).

A palavra estresse quer dizer agitação, sendo assim estar estressado é estar sob pressão atrelado a um estímulo frequente. O estresse refere-se a um grau de esgotamento da mente e do corpo. O nervosismo, a agitação ou a debilitação podem ser sintomas subconscientes do estresse (CODD; SAMPAIO; HITOMI, 1993).

A cobrança praticada nas grandes empresas por desempenho e por produtividade tem introduzido uma escala de trabalho conhecida como sociedade 24 horas. Essa carga excessiva de trabalho requer um bom preparo físico e psicológico para o ser humano, o que nem sempre atinge metas consideráveis. Em decorrência disso, os profissionais da aviação estão sofrendo com altos níveis de estresse, risco de acidentes e falta de atenção (CODD; SAMPAIO; HITOMI, 1993).

O estresse causado, pela rotina do indivíduo, dificulta o seu desaparecimento por completo. A busca pela redução dos seus efeitos prejudiciais é algo que deve ser feito enfrentando como algo benéfico e não algo que dificulte o rendimento pessoal, a felicidade e a saúde (CARVALHO; SERAFIM, 2002).

O trabalho constitui um dos fatores essenciais da vida do indivíduo contribuindo para o entendimento de organização das sociedades. Em decorrência da sua boa atuação no meio em que exerce suas atividades é desenvolvido o seu ambiente e suas características (CARVALHO; SERAFIM, 2002).

É evidente a dedicação que o ser humano atribui ao seu trabalho diário. Todo esse esforço traz consequências negativas como alteração da integridade psíquica, física e social dele. O trabalho pode desencadear muitos benefícios como também problemas na saúde do trabalhador, como é o caso do estresse ocupacional (SILVA, 2000).

O domínio da tecnologia faz com que o homem demande novos conhecimentos para produzir situações, disputando com outras pessoas e como consequência ocasionem conflitos sociais que causam situações que desgastam o psicológico do indivíduo. Assim, há evidências que uma situação duradoura de estresse prejudica o conforto psicológico e a qualidade de vida das pessoas (SANTOS, 1995).

Em decorrência dos acontecimentos da ascensão dos avanços tecnológicos, da industrialização, surgiram conforto e benefícios para as pessoas. Todavia, esse lado positivo ocasionou alguns malefícios como o sedentarismo, acomodação e estresse (SANTOS, 1995).

O aumento da competitividade do mercado de trabalho é diretamente proporcional ao mundo globalizado que vivemos. A busca pelos melhores empregos e a segurança financeira são precauções que estão em volta da vida do indivíduo. Vale ressaltar que esses dois atributos representam fatores para o início do estresse (DEJOURS, 1992).

Em consequência ao exposto, o tema da pesquisa configurou-se sobre o estresse no ambiente de trabalho e os fatores estressores presentes nas atividades desempenhadas. Por conseguinte, foi verificado o entendimento do estresse nos profissionais da aviação e a sua influência na saúde deles, respondendo ao problema de pesquisa: quais as variáveis estressoras que influenciam no trabalho dos mecânicos e dos pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros, suas consequências e formas de enfrentamento de tais variáveis?

Buscando-se resolver o problema levantado, a pesquisa norteou-se pelo objetivo geral: investigar o estresse ocupacional em mecânicos e pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros.

Já os objetivos específicos foram assim definidos:

- a) Detectar as variáveis estressoras existentes nas atividades dos mecânicos e dos pilotos;
- b) Entender quais as estratégias utilizadas para lidar com o estresse;
- c) Conhecer o sentimento dos mecânicos e dos pilotos em relação ao trabalho;
- d) Identificar a concepção dos profissionais aéreos em relação ao trabalho;
- e) Indicar o nível de estresse e os sintomas dos mecânicos e dos pilotos.

O presente trabalho foi motivado em virtude da busca por razões que ocasionam o estresse em colaboradores de uma empresa de manutenção e transporte aéreo em helicópteros, a fim de contribuir com a melhoria contínua dos seus resultados e melhorar as condições de trabalho para os seus trabalhadores.

Compreender a definição de estresse, seus sintomas e suas fases, pode ajudar o homem a usufruir da força motriz dele, pois é quase improvável evitá-lo no nosso dia a dia. Trabalhar sem adoecer é uma premissa real baseada em um contexto com diversas modificações, já que trabalhar levando em consideração o aumento da produtividade requer conciliar o conhecimento dos elementos atrelados ao trabalho e ao desenvolvimento do estresse (CARDOSO,2001).

A importância de pesquisas nessa área é importante, posto que os funcionários e as organizações sofrem com as consequências do estresse, como a baixa produtividade, o baixo desempenho dos funcionários, as perdas econômicas e a rotatividade de colaboradores (FERNANDES, 1996).

Essa monografia foi dividida em cinco seções. A primeira apresentou a introdução ao assunto pesquisado contendo problema de pesquisa, objetivos (geral e específicos) e justificativa.

A segunda seção abordou o conceito de estresse, suas causas e consequências, o estresse ocupacional, as estratégias de enfrentamento do estresse (*coping*) e o estresse em profissionais da aviação.

Seguido da terceira seção, onde foi apresentada a metodologia utilizada na pesquisa. Ademais, na quarta seção foram apresentados os resultados obtidos com a coleta de dados e, em seguida, na quinta seção foram apresentadas as considerações finais. Por fim, as referências.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nessa seção foi abordado o conceito de estresse, suas causas e consequências, o estresse ocupacional, as estratégias de enfrentamento do estresse (*coping*) e o estresse em profissionais da aviação.

2.1 Conceito de estresse

Nos dias de hoje, o termo estresse é relacionado a sensação de desconforto, crescendo o número de pessoas que se autodefinem estressadas ou que convivem com seres que apresentam esse mesmo problema. É preciso compreender que o estresse não é uma situação inerte, já que é um fenômeno dinâmico e complexo (FERNANDES, 1996).

O estresse atinge mais de 90% da população mundial e já é considerada uma pandemia global que não mostra sua verdadeira face. Ele não é considerado uma doença em si, mas sim uma maneira de ajustamento e blindagem do nosso corpo em oposição as fontes internas e externas (ONUBR, 2017).

O estresse sempre existiu e vem obtendo, gradativamente, posição de destaque na sociedade moderna, posto que é essencial para a manutenção da espécie. Alguns estudos realizados nos Estados Unidos apontaram que os índices de estresse cresceram de modo expressivo nos últimos vinte anos neste país. Já em outros países, principalmente da Ásia, esses dados são ainda maiores (MASLACH; LEITER, 1999).

Em todos os ramos em que se aborda a vida, o conceito de estresse estará presente, em virtude da sua atuação em momentos corriqueiros como na insegurança dos grandes centros urbanos, diante dos desastres naturais e o risco de ser demitido no trabalho. Esses episódios necessitam respostas rápidas do organismo no intuito de garantir o controle da situação (MASLACH; LEITER, 1999).

O ponto inicial para formular o conceito de estresse está nos escritos de Hans Selye (1959), que desenvolveu vários estudos pretendendo achar os impactos negativos desse problema. A trajetória acadêmica de Selye estava baseada nessa pesquisa, que por consequência originou-se, em 1952, uma publicação que relatava a evolução do conceito de estresse, sendo assim ficou conhecido como o mentor do estresse. Vários anos se passaram e a busca por uma exposição precisa sobre o termo ainda é complexa, uma vez que a sua essência é capaz de motivar reações

similares nos seres humanos, ademais torna-se um conceito de fácil mutação, assim como os seres humanos. O organismo não sabe diferenciar, pois os reflexos orgânicos são os mesmos, independentemente de os riscos serem do sistema mental ou físicas (MELLO FILHO; BURD, 2010).

Teoricamente a primeira definição do termo estresse na área da saúde foi feita pelo médico canadense Hans Selye, todavia, na literatura, esse conceito foi articulado no século XVII, por Robert Hooke, no campo da física. Hooke refere-se a uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física (MELLO FILHO; BURD, 2010).

Hans Selye, renomado endocrinologista canadense, foi o primeiro a desenvolver o conceito de estresse. Ele observou que espécimes diferentes apresentam uma mesma amostra de resposta fisiológica para uma sequência de experimentos psicológicos ou sensoriais que têm efeitos prejudiciais em tecidos, órgãos ou sistemas metabólicos. Essa experiência relatada é conceituada como estressores (FERNANDES, 1996).

Na proporção que melhorava seu conceito e realizava experimentos com roedores, Selye denotou o estresse como uma sobrecarga dos recursos do corpo, que tem como principal objetivo responder a alguma ocorrência ambiental. Sendo assim, seria uma defesa do corpo, aperfeiçoada no processo evolutivo, permitindo que nos adaptássemos aos fatos ameaçadores (RAMOS, 1994).

A princípio Selye relatou que o estresse é como um aglomerado de reações do organismo a agressões de ordem psíquica, física, infecciosa e outras capazes de atrapalhar a homeostase, ou seja, reações únicas e não específicas do nosso corpo como resposta a um dano sofrido, situações que amenizam o organismo ou nos fazem adoecer (MELLO FILHO; BURD, 2010).

Conforme aponta Ramos (1994), o conceito de estresse foi, em 1956, intitulado Síndrome Geral de Adaptação, atualmente, chamada de síndrome do estresse. As ideias iniciais de Selye resultaram na evidência de como e quando o nosso corpo muda em decorrência do estresse. O nosso estilo de vida é visto como fator importante para o nosso bem-estar e a precaução da doença.

Selye observa o estresse a partir da Síndrome Geral da Adaptação (SGA). Seria uma resposta não detalhada a uma ferida que envolve o sistema nervoso autônomo e que se desenvolve em três estágios: exaustão, resistência e alarme. O estágio de exaustão é quando o organismo não tem mais capacidade de reação diante das situações de estresse, podendo chegar à morte. Já no estágio de resistência, a

pessoa se esforça para manter suas respostas e não alcançar a fase de exaustão. Por fim, o estágio de alarme se caracteriza como uma manifestação intensa, com a liberação de hormônios, quando o nosso corpo tenta se livrar das situações ruins, em busca da restauração da homeostase (BUJDOSO, 2005).

É difícil ter uma definição única do que é o estresse, uma vez que ele pode ser entendido de três formas distintas. São elas: contato com o ambiente interno e externo da pessoa, instigação ou reação. A primeira é entendida como uma interação entre ambiente e indivíduo. A segunda é resultado dos estressores. Já a terceira é resultado da análise das consequências dos estressores. Estas três diferentes abordagens têm provocado o questionamento se o estresse é uma necessidade do ambiente, uma particularidade do indivíduo ou uma interação entre indivíduo e o ambiente. Esta manifestação ainda não foi completamente respondida (MELLO FILHO; BURD, 2010).

Os diversos entendimentos sobre o estresse demonstram não existir um consenso, em relação a sua definição. Ele é interpretado como um problema, uma situação de muita tensão, uma representação da inadequada adaptação às mudanças enfrentadas após um problema ou até mesmo um estímulo para nos mantermos vivos (ARDEN, 2003).

As pesquisas sobre o estresse nos trazem respostas em vários campos de estudo como na orientação do auxílio médico, nos cuidados básicos de saúde e na psicologia. Esses estudos nos levam ao melhor entendimento amplo dos acontecimentos e das interferências que o estresse tem atuado sobre as atividades individuais, familiares e sociais das pessoas. Mais especificamente no âmbito da saúde, as pesquisas estão focadas em descobrir métodos de interferência junto aos seres humanos, a fim de conter doenças corriqueiras que podem ser provocadas pelo estresse (ARDEN, 2003).

O estresse é um desenvolvimento psicológico e o entendimento dos eventos estressantes é afetado por fatores cognitivos. Vale ressaltar, que não é o contexto do momento ou o *feedback* do indivíduo que define o estresse, mas a assimilação da pessoa sobre a situação inserida (MOLINA, 1996).

A liberação de hormônios está associada ao estresse, possuindo um efeito conjunto da alteração de elementos da fisiologia e o propósito de proteção do organismo. Nos humanos, o cortisol (glicocorticóides) é o principal hormônio com essas funções (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Segundo Molina (1996), o estresse pode variar entre um sentimento de desconforto (forma aguda) a um domínio completo do corpo e da mente (forma crônica).

O estresse pode ser compreendido como sendo a resposta do organismo frente a episódios de dificuldade ou fatalidade que nos possibilita identificar possibilidades de suportar os fatos estressores (RAMOS, 1994).

Atualmente, a definição de estresse corresponde à resposta do organismo diante de situações de perigo, possibilitando encontrar formas de conviver com os eventos estressores. Essa definição do estresse será usada em análises desta pesquisa (MASLACH; LEITER, 1999).

Para Molina (1996) o estresse é o reflexo que ocorre quando enfrentamos aos agentes estressores, isso deixa de ser normal quando as reações a estes eventos se tornam constantes, podendo gerar doenças. A evolução dos estudos sobre estresse se expandiu para outros ramos, sendo possível encontrar-se pesquisas nas áreas da psicologia, da saúde, das profissões e biopsicossocial.

Segundo Ramos (1994), os especialistas identificaram três tipos de estressores. O primeiro deles são os estressores sensoriais ou físicos relacionados com atividades de excessiva exaustão diretamente ligado ao organismo, como pular de paraquedas ou correr uma ultramaratona. O segundo deles são os estressores psicológico que são decorrentes da ativação do sistema nervoso central através de meios que envolvam a mente e sem a relação com o organismo, como apresentações de trabalho ou fazer um concurso público. Por último, temos as infecções que são consideradas um terceiro tipo de estressores.

Segundo França e Rodrigues (1999), os estressores presentes no ambiente de trabalho podem ser divididos em seis grupos: problemas decorrentes do trabalho, convivência no trabalho, desenho organizacional, conexão domicílio-ambiente de trabalho, práticas estressoras, condições internas do trabalho.

Em relação à natureza dos estressores, podem-se classificar como sobrecarga ou monotonia. A primeira é quando decorrente de um alto estímulo em relação ao nível adequado, influenciando no rendimento no trabalho. A segunda representa um baixo estímulo para as respostas essenciais do ser humano (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Segundo Molina (1996), o estresse não pode ser compreendido apenas como algo negativo para a saúde dos indivíduos. Os estudos conseguiram diferenciar cada

particularidade do estresse e facilitar sua compreensão. O estresse é considerado uma resposta produtiva do organismo a um estímulo, elevando o desempenho da pessoa, sendo necessário para a nossa manutenção.

Sendo assim, todos os autores concordam que o estresse se caracteriza como resposta do organismo às determinadas variáveis estressoras e que se constituem uma forma de ajuda para a sobrevivência humana.

2.2 Causas e consequências do estresse

No local de trabalho podem existir estressores servindo de indícios da tensão que os trabalhadores vivenciam diariamente, isso contribui para medir a qualidade de vida destes. Estresse organizacional é o nome que é dado a esse tipo de estresse, sendo o resultado da desarmonia das exigências e do que a empresa oferece. As consequências desse problema são físicas, psicológicas e sociais (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

O costume de vivenciar o estresse ou acontecimentos estressantes constantes podem facilitar os surgimentos de outras doenças psicológicas, atrapalhando o bem-estar social do indivíduo (MOLINA, 1996).

O estresse pode provocar doenças e é instigado por vários aspectos, como por exemplo: baixo salário, horários não regulamentados, esgotamento e poucas oportunidades de emprego no mercado de trabalho. O apoio social poderá ser um fator importante para o progresso da saúde mental. Os profissionais da área são responsáveis por estudos que enaltecem a necessidade e a importância da saúde preventiva nas causas do estresse (MELLO FILHO; BURD, 2010).

Para Ramos (1994), as causas do estresse são originadas através do baixo estímulo no trabalho, insônia, excesso de atribuições, ruídos, alta rotatividade dentro da empresa e plano de carreira não estabelecido. Esses distúrbios são provenientes das novas exigências do mercado, inserção de tecnologia e falhas ergonômicas.

As consequências do estresse podem se manifestar de forma positiva ou negativa durante as atividades do ser humano. Quando se manifesta de modo desfavorável, distress, acontece um esgotamento de energia e um amedrontamento que algum indivíduo se destaque no mesmo ambiente de trabalho, provocando falhas no organismo. Os dois momentos de estresse divergem de pessoa para pessoa e, até mesmo, na mesma pessoa (MOLINA, 1996).

Segundo Arden (2003), através da comunicação entre o organismo e o estado psicológico pode haver a contribuição para a proteção do indivíduo quando exposto aos fatores que podem provocar o estresse. Alguns aspectos, como estratégias de enfrentamento, existência ou não de doenças mentais, estilo de personalidade e apoio social ajudam quando uma pessoa é submetida ao estresse. Esse conjunto de fatores positivos evitam consequências fisiológicas (sudorese e taquicardíaca) e consequências emocionais (depressão, apatia e desânimo).

A estabilidade mental e física do trabalhador pode ser prejudicada pelas modificações no estado de saúde, resultante do estresse, dessa forma, originando violência no local de trabalho, baixa moral, desinteresse nas atividades e alternância de locais de trabalho (FERNANDES, 1996).

É possível perceber que são diversas as causas e as consequências do estresse, evidenciando de maneira mais intensa quando os problemas sobrecarregam os indivíduos.

2.3 Conceito de estresse ocupacional

Segundo Buschinelli, Rocha e Rigotto (1993) alguns fatores foram determinantes para transformarem o modo de viver do ser humano, como as mudanças do conhecimento científico em tecnologia, o crescimento dos meios de comunicação, a industrialização da produção e a expansão demográfica.

Conforme Dolan (2006), o homem, no critério biológico, não teve muitas alterações. Contudo, o seu meio, principalmente ocupacional, sofreu mudanças radicais. Essas modificações foram observadas no modelo de trabalho, nas cobranças exigidas e a partir daí surge o interesse pelo tema do estresse no trabalho. Outras mudanças são percebidas quanto aos processos técnicos, como a globalização, o crescimento da desmaterialização da produção, falta de tempo, acúmulo de funções e alto nível de responsabilidade.

Para Camelo e Angerami (2008), estas mudanças na transformação tecnológica e no meio ocupacional foram importantes para o progresso do ser humano dentro do meio cultural, social e biológico.

Já para Rossi, Perrewe e Sauter (2005) essas mudanças tecnológicas têm provocada o surgimento de vários tipos de organização do trabalho e muita pressão sobre os trabalhadores, ademais altos níveis de estresse ocupacional.

De acordo com Cardoso (2001), atualmente, o estresse é encarado como um dos fatores de risco mais graves a saúde psicossocial do ser humano. O estresse ocupacional compromete a moral e o rendimento, gera risco para os colaboradores da empresa, gera violência no ambiente de trabalho e gera a falta de interesse em trabalhar. A situação pode piorar quando o estresse já faz parte da rotina contribuindo com síndromes crônicas e transtornos depressivos.

Segundo Carvalho e Serafim (2002), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) define estresse ocupacional como um conjunto de ocorrências exteriorizadas pelo organismo do colaborador possuindo estímulo para prejudicar sua saúde.

Perkins (1995) explica o estresse ocupacional como resultado da relação entre a pessoa e o ambiente de trabalho, em que as condições desse ambiente superam as habilidades de confronto do trabalhador, ocasionando na sua produtividade e no desgaste elevado do organismo. Sendo assim, o ambiente é caracterizado como ameaçador para o trabalhador e o dificulta de realizar-se pessoal e profissionalmente.

Para Lida (2001), no que se refere ao estresse ocupacional, há uma certa similaridade quanto a indefinição do conceito de estresse. O estresse ocupacional não é uma manifestação recente, no entanto um novo objeto de estudo que se torna relevante de acordo com as doenças relacionadas ao estresse no trabalho.

As causas do estresse ocupacional manifestam-se de maneira complexa e possuem um efeito acumulativo. O excesso de funções (quantitativas e qualitativas) é considerado como uma das causas de estressores. Quantitativas quando a pessoa possui mais trabalho que é capaz de realizar. Já qualitativa, quando a pessoa não dispõe das competências essenciais para exercer uma função (STONER; FREEMAN, 1999).

Segundo Lida (2001) são causas do estresse ocupacional: excesso de calor, condições físicas inadequadas, gases tóxicos, ruídos intensos, cores desagradáveis e ventilação insuficiente.

De acordo com Dolan (2006) o estresse no trabalho pode ser causado por várias razões, sendo as mais comuns: excesso de responsabilidade e baixo poder decisório, prazo mínimo para concluir uma tarefa de forma adequada, preconceito relacionado à raça, religião, sexo ou idade, nenhum bônus ganho por um bom desempenho profissional, carga horária de trabalho não definida, dificuldade de acesso ao setor responsável pelas reclamações da empresa, ausência da união dos

colaboradores, falta da descrição do cargo ou supervisores que auxiliem nas tarefas, alta taxa de *turnover* (rotatividade de pessoal).

Para Robbins (2002), os sintomas do estresse ocupacional são divididos em três categorias: comportamental, psicológica e fisiológica. Os sintomas comportamentais estão relacionados ao absenteísmo, aumento dos vícios negativos, dicção rápida e baixa produtividade. Já os sintomas psicológicos estão relacionados ao tédio, a instabilidade, a insatisfação no trabalho, a ansiedade e a postergação das tarefas. Por fim, a fisiológica está relacionada com as alterações do metabolismo.

Segundo Robbins (2002), os sintomas do estresse ocupacional podem ser divididos em mental e físico. O primeiro relaciona-se a agressividade, depressão, dificuldades de concentração, medo e irritação. O segundo refere-se aos tremores e as dores de cabeça.

Conforme Lida (2001), as altas condições de estresse associado ao trabalho possuem influências que podem ser menos ou mais graves. No caso de ser menos graves, os colaboradores apresentam diminuição qualidade de vida e do bem-estar social. Já em níveis mais graves, o estresse pode provocar insônia, aumento da pressão e problemas psicomotores.

O estresse ocupacional é complexo devido a quantidade de sintomas, antecedentes e decorrências na vida do indivíduo. Com tantas variáveis é possível investigar e compreender essa doença que vem sendo um dos maiores problemas nas instituições, evidenciado de forma crônica, pois pode se transformar na Síndrome de Burnout (ROBBINS, 2002).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2002), os países subdesenvolvidos necessitam de estudos mais complexos na área do estresse laboral, já que conhecem a doença, mas possuem poucos artifícios para prevenção. Por outro lado, os países de primeiro mundo estão mais acostumados com o estresse laboral possuindo domínio e comando sobre ele.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) lançou em 2012 um guia com modelos de organização do trabalho direcionados para a precaução de estresse no ambiente de trabalho e recomendações para diminuir os fatores psicossociais de perigo no trabalho. Foi elaborado um contador dos índices de riscos, com o intuito de antecipar os perigos que afetam a saúde do trabalhador. Por fim a Organização Mundial da Saúde (OMS) validou um projeto internacional acerca da saúde dos trabalhadores, visando ingresso aos benefícios de saúde ocupacional, execução das

diretrizes para a saúde do trabalhador, inclusão da saúde dos colaboradores a outros projetos e estimular a saúde no local de trabalho (WHO, 2007).

No Brasil, a Organização Internacional do Trabalho (2005) tem realizado o cumprimento e a divulgação das Normas Internacionais do Trabalho visando garantia social, melhores condições de trabalho e empregos para todos. Ademais, vem em busca de promover o trabalho digno e decente para a sociedade brasileira.

Para Lida (2001), a ligação entre saúde, doença e trabalho tem sido motivo de estudo há muito tempo. A associação de doença e trabalho seriam identificadas de maneira imediata, o trabalhador inserido em um campo de estudo estaria disposto a enfrentar alguns riscos, necessitando de cuidados segundo as práticas tradicionais de Medicina do Trabalho. O processo saúde-doença, de acordo com as novas descobertas epidêmicas, não ocorre de forma contínua e as práticas de saúde tem resultados diferentes dos planejados.

O estresse ocupacional influencia no desempenho e na saúde dos profissionais. Ele se manifesta de forma singular comparado a algumas doenças provenientes do trabalho. Analisar o estresse no local de trabalho é uma atividade difícil, exigindo do avaliador a confecção de mecanismos apropriados para diminuir as fraquezas já apresentadas em estudos anteriores (ROSSI; PERREWE; SAUTER, 2005).

Segundo Rossi, Perrewe e Sauter (2005), um dos questionamentos mais produtivos sobre o estresse ocupacional está relacionado a um problema negativo resultante da insuficiência de encarar as tensões no trabalho.

Assim sendo, o estresse ocupacional deve ser evitado nas empresas, uma vez que dificulta a produção dos colaboradores e os resultados que deveriam ser alcançados.

2.4 Estratégias de enfrentamento do estresse (*coping*)

Desde o seu aparecimento, a percepção sobre a definição de *coping* tem recebido alterações. O primeiro grupo de estudiosos, no início do século XX, tratou o termo como um modo de proteção do ser humano, estimulado inconscientemente, para resistir as discordâncias provocadas pelo ambiente. Já o segundo grupo de estudiosos identificou os comportamentos associados ao *coping* como um processo de troca entre o ambiente e o indivíduo, com foco nos traços de personalidade e no

processo. Por fim, o terceiro grupo de estudiosos, no final do século XX, conduziu seus apontamentos para a consonância entre personalidade e *coping*, já que elementos situacionais não são adequados para esclarecer as variações nas estratégias utilizadas (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Conforme Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998), nos estudos realizados sobre o estresse no trabalho, existe uma vertente teórica que destaca a contribuição dos fatores individuais como facilitadores dos seus efeitos, compreendendo que estes são resultados do indivíduo apoiado no reconhecimento que ele atribui ao evento estressor, demonstrando que as avaliações realizadas pelos indivíduos são diferentes sobre um mesmo acontecimento. A variável individual que vem recebendo atenção dos estudiosos do estresse é a estratégia de enfrentamento (*coping*).

Os estudiosos do estresse vêm debatendo as diversas formas de adaptação dos indivíduos a condições diversas através do conceito de *coping*. O termo *coping* não tem tradução para o português, todavia sua definição pode ser entendida como enfrentar ou lidar com algo (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Para Antoniazzi, Dell'aglio e Bandeira (1998), o entendimento de estratégias de enfrentamento (*coping*) é definido como o agrupamento de ações intelectivas, intencionáveis e comportamentais optado pelas pessoas para adequarem-se aos diversos imprevistos estressantes com a finalidade de diminuir sua intensidade e recuperar sua condição anterior.

Conforme Fonseca (2001), pode ser considerado como *coping*, a totalidade de esforços tanto comportamentais como cognitivos que as pessoas utilizam quando enfrentam um momento de estresse. Os esforços são manifestados para alterar o ambiente na possibilidade de adaptar-se à ocorrência estressora, diminuindo ou eliminando seus malefícios. Essas estratégias podem ser ou não mantidas no decorrer da vida do indivíduo, já que depende das técnicas de enfrentamento que cada um foi sujeito.

O *coping* é o meio de relação entre o ser humano e o ambiente e tem o objetivo de gerenciar, diminuir, reduzir ou aturar o cenário estressor. Durante os estágios de um contexto estressante, as estratégias de *coping* podem ser alteradas de momento para momento (MASCI, 2001).

Existem dois modelos de *coping* que podem ser apontados de acordo com a sua finalidade. O primeiro é o *coping* centrado na emoção que agrega formas de suportar com o retorno emocional estimulado pelo fenômeno estressor. Já o segundo

é o *coping* centrado no problema que através do comportamento origina alteração na situação causadora de estresse com a finalidade de mudar o acontecimento que está exigindo adaptação da pessoa (MASCI, 2001).

Segundo Fonseca (2001), um episódio é considerado estressor ou ameaçador se for entendido como gerador de perda ou prejuízo, e é nesse cenário que a pessoa tende a fazer algo para reprimir a situação ou limitar suas reações. Pode ser considerado como gerador de estresse todo tipo de ocasião que provoque estresse.

O ser humano precisa identificar os estressores e analisar as suas formas de contenção. Saber lidar com o estresse está relacionada aos mecanismos de enfrentamento ou *coping* (SANTOS, 1995).

Segundo Santos (1995), a análise que deve ser feita, no ambiente de trabalho, em um momento estressante, leva em conta a confiança pessoal de alguém capaz de enfrentar os estressores, a análise da ameaça e a escolha das melhores estratégias de enfrentamento. Aquelas pessoas que são seguras em suas habilidades para desenvolver as tarefas podem usar com vigor as estratégias para combater os estressores.

Quando uma pessoa é exposta aos acontecimentos da vida consideradas por ela como um incômodo, o seu corpo ajusta-se a essas mudanças. Há situações que transmitem risco ao indivíduo, todavia essa conclusão é feita através de uma análise e do significado daquele momento. As pessoas não são iguais, isso significa que um acontecimento pode ser importante para uma pessoa ou indiferente para outra (DELBONI, 1997).

É importante o estudo sobre a aplicação de estratégias de enfrentamento nos diferentes níveis de estresse, uma vez que algumas delas podem levar a impactos negativos para adaptação e piora do bem-estar. Vale ressaltar que as técnicas de enfrentamento podem sofrer intervenção das características do trabalho, da pessoa, do gênero e do ambiente em que a pessoa está inserida (DELBONI, 1997).

Para Cardoso (2001) são consideradas três estratégias para o enfrentamento do estresse: procurar não estar envolvido nas situações, buscar atividades que sejam relaxantes fazendo esquecer dos problemas e procurar explicar o superior sobre o ocorrido antes do confronto.

Seidl, Tróccoli e Zannon (2001) afirmam que as estratégias tradicionais de enfrentamento estão voltadas para o controle da emoção, a resolução de problemas e a esquivas. Quando o indivíduo percebe que dificilmente modificará os estressores usa-

se a esquivar. O enfrentamento contém respostas espontâneas ao estresse a partir do empenho consciente para o ajuste do ambiente, da cognição, do comportamento e da emoção. O *coping* é entendido como a soma de esforços comportamentais e cognitivos para lidar com problemas que ultrapassam limites do indivíduo.

Segundo Lipp (2000), as técnicas de *coping* foram agrupadas, no Inventário de Controle de Estresse, entre aspectos fisiológicos e habilidades interpessoais. A primeira consiste em uma boa alimentação, cuidados pessoais, apoio familiar, ajuda psicológica, interação com os amigos, apego a uma religião e a prática de esportes. Já a segunda tem o foco nas experiências e treinamentos para o crescimento pessoal.

De acordo com Delboni (1997), existem oito formas de encarar o estresse:

- a) Enfrentamento (a pessoa tem em mente que é necessário enfrentar o fator estressante);
- b) Distanciamento (a pessoa se afasta daquilo que provoca o estresse);
- c) Autodomínio (a pessoa acredita que deve existir autocontrole durante a situação estressora);
- d) Amparo social (método pelo qual o indivíduo procura seu ciclo de amizade ou sua família);
- e) Consentimento (a pessoa acredita que o momento pelo qual está passando é resultado das suas ações e concorda com os fatos);
- f) Evitação ou esquivar (o indivíduo evita certos riscos);
- g) Solução de dilemas (a pessoa utiliza formas de manobrar a situação);
- h) Revisão otimista (o indivíduo extrai o benefício e o aprendizado do contexto que está inserido).

As estratégias de *coping* necessitam ser apreciadas pelos atributos da própria eventualidade, pela situação que deu origem ao incidente estressor e pelas conclusões dos indivíduos incluídos. Não podendo ser estabelecida se as estratégias são adequadas ou mal adequadas e se são certas ou erradas (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998).

Segundo Fonseca (2001), as pessoas não estão prontas para impedir o estresse, mas a maneira como o superam faz toda a diferença para o seu bem-estar. Estudos práticos têm apresentado a força do *coping* como influenciador da saúde no trabalho, demonstrando que as estratégias de confronto empregadas pelo ser humano são decisórias no desenvolvimento de doenças ocupacionais e no progresso do estresse.

Portanto, o ser humano precisa escolher a melhor estratégia, a fim de encarar o estresse e diminuir, o quanto antes, os seus malefícios.

2.5 Estresse em profissionais da aviação

Conforme aponta a Agência Nacional de Aviação Civil (2019), no Brasil, o número total de aeronaves registradas é de 22.219. Já o número de pilotos de helicóptero com licenças emitidas é de 375 profissionais e o número de mecânicos de manutenção aeronáutica é de 728 profissionais.

Segundo a ANAC (2019), os profissionais que desempenham funções operacionais na aviação devem passar por processos de avaliação intelectual, médica, física e psicológica para a emissão de licenças, habilitações e certificados.

Os profissionais da aviação, trabalhadores capacitados pela ANAC que exercem função a bordo, se encaixam na categoria de profissão de risco, já que trabalham frequentemente com a possibilidade de acidentes e falhas, que podem ser prejudiciais para os clientes e para si (ANAC, 2019).

A função de piloto de avião é específica, pois necessita de tranquilidade sob as dificuldades enfrentadas. Esse profissional estimula diversas etapas de operação e obrigações relacionadas, tendo como consequência inúmeras variáveis estressoras que afetam o desempenho da sua atividade (FERREIRA, 1998).

Existe muita pressão no dia a dia dos profissionais da aviação, mesmo que as chances de acidente sejam pequenas. De acordo com o ranking de empregos mais estressantes, pilotar um avião surge em quinto lugar. Essa colocação apresentada poderia ser mais relevante, devido a um levantamento feito com 1.850 pilotos de diferentes países que registrou 241 deles com indícios de depressão. Para piorar a situação, alguns deles já pensaram em tirar a vida (MARQUESE, 2014).

O trabalho do piloto e do mecânico são atividades que não pode haver imperfeição, não existindo a chance de tomar uma atitude errada. A ação e a decisão devem ser escolhidas com agilidade e devem ser comunicadas com transparência (ITANI, 2009).

Os estressores das atividades aéreas estão relacionados ao regime de trabalho (distância familiar, horários de trabalho não padronizados, fadiga), procedimento aéreo (barulho excessivo, risco de acidente, luminosidade) e frequente responsabilidade com os demais profissionais envolvidos, aeronaves e clientes (MELO; SILVANY NETO, 2012).

Segundo Marquese (2014) são causas do estresse nos profissionais que trabalham com a aviação: extensa temporada longe da família, trabalho excessivo, preocupação com o bem-estar dos passageiros, expediente prolongado, horários de trabalho incertos e ausência do tempo necessário para completar o equilíbrio corporal.

Com o aumento da concorrência e da produtividade entre as empresas aéreas, as escalas de trabalho se tornam desgastante intervindo na segurança do serviço. Esta nova realidade da aviação faz com que os profissionais tenham que encarar a pressão psicológica, estresse, mudança repentina da escala de voo, acúmulo de funções, isto é, ocorrências que atrapalham a saúde desses colaboradores, elevando os riscos durante o voo. No contexto interno, enfrentam instabilidade, redução da remuneração e contratos provisórios (MELO; SILVANY NETO, 2012).

No Brasil, o mecânico e o piloto de avião possuem uma carga horária pesada que pode chegar até 10 horas por dia. É corriqueiro serem acionados a qualquer hora do dia, mesmo que não estejam completamente descansados, colocando em risco a execução das suas atividades. Com esses agravantes estão sujeitos a redução de concentração, fadiga e, em casos isolados, suicídio e depressão (ITANI, 2009).

Segundo Itani (2009), os horários de trabalho dos profissionais aéreos são bem peculiares, já que trabalham com uma elevada carga horária até 5 vezes na semana, e no caso do trabalho em outros países, enfrentam diferentes fusos horários. Na legislação em vigor são registradas apenas as horas de voo realizadas na jornada de trabalho, assim sendo a jornada de trabalho começa a ser contabilizada com a chegada do profissional no seu local de trabalho.

O Regulamento Brasileiro de Aviação Civil (RBAC) nº 117, denominado “Requisitos para Gerenciamento de Risco de Fadiga Humana” irá proporcionar flexibilidade de jornada, competitividade em voos internacionais para empresas áreas brasileiras e mais oportunidades de trabalho para tripulantes (ANAC, 2019).

Com essa regulamentação, os tripulantes brasileiros poderão trabalhar em voos internacionais de longa duração, uma vez que estão impedidos pela legislação anterior. A flexibilização da jornada de trabalho contribuirá também para que as empresas brasileiras consigam enfrentar as alterações de escalas, de última hora, possibilitando redução de custos trabalhistas e maior concorrência entre as empresas nacionais e internacionais (ANAC, 2019).

Segundo Codo e Sampaio (1995), a fadiga é a reação da perda de aptidões fisiológicas e mentais para o cumprimento de uma tarefa. Sendo assim, a fadiga seria a consequência de fatos ocorridos, podendo estar relacionada com a falta de determinação para enfrentar o trabalho. Cerca de 80% dos acidentes aéreos são provocados por fatores humanos e, deste total, 20% estão relacionados a fadiga sofrida pelos pilotos.

A fadiga dos mecânicos e dos pilotos é um problema recorrente nas atividades da aviação, em decorrência do sono insuficiente, turnos excessivos de trabalho e jornadas variáveis que são acontecimentos corriqueiros nas operações de voo militar e civil. Os malefícios da fadiga contribuem para acidentes (MARQUESE, 2014).

Para Codo e Sampaio (1995), a troca constante da equipe de trabalho é umas das variáveis estressoras dos profissionais da aviação. Esse sistema acaba afastando os profissionais, por até um ano, prejudicando laços afetivos entre os trabalhadores. Esse problema desperta nos trabalhadores a falta de reconhecimento de um chefe, o individualismo e a busca por melhores condições de trabalho para a equipe que o cerca.

Conforme Ferreira (1998), no contexto da segurança de voo, a fiscalização é mais rigorosa nas manutenções das aeronaves e nos procedimentos aéreos, deixando em segundo plano a saúde dos profissionais responsáveis pela condução (pilotos) e vistoria (mecânicos). É notório a pouca atenção que é dada para a saúde dos pilotos e mecânicos, principalmente psicológica. São poucas as ações que pretendem assegurar o bem-estar deles, à medida que os procedimentos estão cada vez mais automatizados e sofisticados. Os contratantes se preocupam apenas em garantir os exames exigidos em lei para a renovação das habilitações.

As empresas necessitam implantar artifícios para a supervisão da saúde mental dos seus empregados não baseando-se apenas nos exames rotineiros, mas também em um auxílio integral com o objetivo de descobrir alguma doença. Além disso, é necessário encontrar variáveis que estejam contribuindo para o surgimento de outros fatores emocionais que diminuem a atenção e concentração deles (FERREIRA; 1998).

Deste modo, a ANAC se preocupa principalmente com as inspeções e as documentações das aeronaves e deixa em segundo plano os profissionais que conduzem e consertam essas máquinas.

Foram apresentados todos os campos de atuação do estresse. Ademais, a exposição da metodologia usada na pesquisa.

3 METODOLOGIA

Nessa seção foi abordado o tipo de pesquisa, a forma de abordagem, a classificação da pesquisa, o instrumento de coleta, os sujeitos da pesquisa e o método de análise dos resultados.

Quadro 01 – Metodologia utilizada na pesquisa

CLASSIFICAÇÃO	TIPO
Tipos de pesquisa	Descritiva (GIL, 2002).
Forma de abordagem	Quantitativa (PRODANOV; FREITAS, 2013).
Classificação da pesquisa	Levantamento (MARCONI; LAKATOS, 2003).
Instrumentos de coleta	Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> de Lipp – ISSL de 1984 (LIPP, 2000).
Sujeitos da pesquisa	7 mecânicos e 3 pilotos.
Método de análise dos resultados	Base estatística (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

3.1 Tipos de pesquisa

Essa pesquisa foi classificada como sendo descritiva. Uma vez que, segundo Gil (2002), ela teve como principal objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno típico ou o estabelecimento da ligação entre variáveis, como por exemplo, é o caso da conexão entre o estresse provocado pelas atividades desempenhadas. Abordou-se o uso dos questionários como particularidade no uso de técnicas padronizadas.

3.2 Forma de abordagem

Essa pesquisa foi classificada como quantitativa, dado que, conforme Prodanov e Freitas (2013), traduziu-se algumas informações em números, a fim de facilitar a análise

3.3 Classificação da pesquisa

Quanto à classificação da pesquisa, foi identificada como levantamento, uma vez que, esta ocorre quando envolve questionamentos diretos das pessoas cujo costume deseja-se conhecer com o auxílio de um questionário. Em suma, pedem-se informações a um grupo de pessoas sobre um assunto estudado, por conseguinte,

através de uma análise quantitativa, analisa-se os dados coletados (MARCONI; LAKATOS, 2003).

3.4 Instrumentos de coleta

O instrumento escolhido para a coleta de dados foi a aplicação de um questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp – ISSL de 1984. Com perguntas fechadas, apresentando categorias e alternativas de repostas já preestabelecidas (LIPP, 2000).

Para Flick (2013), o questionário é um conjunto de questões, feito para conceber os dados necessários para alcançar os objetivos de uma pesquisa, muitas vezes, quantitativa.

Quadro 02 – Divisão do questionário

Etapa	Questão	Tema
Primeira	1 a 4	Nessa etapa foram coletadas as informações quanto ao sexo, estado civil, faixa etária e renda familiar.
Segunda	5 a 9	Referente ao cargo ocupado, tempo de trabalho, nível de satisfação, carga horária de trabalho e lista de atividades desenvolvidas.
Terceira	10 a 12	As informações coletadas referem-se as estratégias de enfrentamento mais utilizadas, os sentimentos e a opinião sobre o trabalho
Quarta	13 a 15	As informações coletadas tomaram como base o Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> de Lipp, para identificar os níveis de estresse na população pesquisada.

Fonte: elaborado pelo autor (2019)

O questionário foi direcionado aos mecânicos e pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros.

3.5 Sujeitos da pesquisa

Essa pesquisa buscou detalhar o estresse nos colaboradores, especificamente com os profissionais da aviação. Sendo assim, os respondentes do questionário foram os mecânicos e os pilotos da empresa.

A amostra escolhida para a pesquisa classificou-se como sendo probabilística, com amostragem estratificada proporcional que consiste em dividir a população em subgrupos (estratos) que denotem uma homogeneidade maior que a homogeneidade da população toda, sob a análise de variáveis de estudo. A população responsável pela manutenção de helicópteros era de 10 profissionais, sendo 7 mecânicos e 3 pilotos. Esses profissionais foram os respondentes dos questionários. O cálculo utilizado para a identificação da amostra levou em consideração erro de 5% e 95% de confiança (GIL, 2008).

Com a finalidade de conhecer a empresa e acompanhar todo o processo durante a coleta dos dados, a pesquisa foi aplicada presencialmente através de questionário impresso entregue aos colaboradores. Dessa forma, pode-se explicar a importância desse trabalho aos participantes e as conclusões que foram feitas durante a análise.

3.6 Método de análise dos resultados

Através do programa Microsoft Excel foi realizada a organização dos dados, em seguida, foi usado também os artifícios que beneficiam as análises, os dados gráficos.

Os dados foram avaliados com base estatística. Conforme aponta Marconi e Lakatos (2003), faz-se necessário o uso de médias e porcentagens, nas pesquisas de levantamento, já que sua execução possui elo direto com os objetivos da pesquisa.

A sessão seguinte apresentou os resultados das informações coletadas através dos métodos expostos nesta seção.

4 RESULTADOS

Nessa seção foram apresentados os dados da pesquisa realizada. As informações foram coletadas através da aplicação de um questionário.

4.1 Informações Gerais

A empresa foi idealizada, a partir do sonho de três sócios, enquanto estavam num momento de lazer, na Praia do Futuro, na manhã do dia 18 de novembro de 2012.

Dois sócios são militares aposentados do Exército Brasileiro e o outro prestava consultoria até então. Eles conversavam sobre a possibilidade de abrir uma oficina de manutenção de helicópteros em Fortaleza, uma vez que, na região Norte e Nordeste, existiam poucas empresas aptas a realizar esse tipo de serviço.

Na residência de um dos sócios, no dia 19 de fevereiro de 2013, foi realizada uma reunião, considerada inesquecível, para dar início as atividades do projeto.

A linha temporal de criação e desenvolvimento da empresa é dividida em quatro fases. A primeira fase, de janeiro de 2013 até junho de 2014, foi realizada o estudo de mercado, definição de parcerias, homologação na ANAC e procura do local onde seria instalada a empresa. Na segunda fase, de junho de 2014 até agosto de 2014, foi solicitado capital de terceiros e o início da contratação de colaboradores. Já na terceira fase, de setembro de 2014 a julho de 2015, foi realizada a construção do hangar, compra de ferramentas e confirmação da autorização para dar início as atividades. Por fim, na quarta fase, de novembro de 2018 até o presente momento, a empresa arrendou um helicóptero, para dar início as atividades de táxi aéreo.

Os serviços ofertados são manutenção de helicópteros, hangaragem, abastecimento e táxi aéreo. A empresa possui parcerias e clientes reconhecidos nacionalmente.

4.2 Análise do perfil sociodemográfico

Os dados referentes ao perfil sociodemográfico da população pesquisada foram apresentados a seguir, com base na Tabela 01.

Tabela 01 - Análise do perfil sociodemográfico dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Variável	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Sexo	Feminino	1	14,29%	0	0,00%
	Masculino	6	85,71%	3	100,00%
Estado Civil	Solteiro	3	42,86%	1	33,33%
	Casado	3	42,86%	2	66,67%
	Divorciado/Viúvo	1	14,29%	0	0,00%
Faixa Etária	Entre 18 e 25 anos	2	28,57%	1	33,33%
	Entre 26 e 35 anos	2	28,57%	0	0,00%
	Entre 36 e 45 anos	1	14,29%	0	0,00%
	Entre 46 e 60 anos	2	28,57%	1	33,33%
	Acima de 60 anos	0	0,00%	1	33,33%
Renda da Família	Até R\$ 1.760,01	0	0,00%	0	0,00%
	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	0	0,00%	0	0,00%
	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	4	57,14%	0	0,00%
	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	3	42,86%	2	66,67%
	Acima de R\$ 17.600,01	0	0,00%	1	33,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base nos dados expostos na Tabela 01, é possível afirmar que o perfil dos mecânicos corresponde em sua maioria ao gênero masculino com 85,71% (6 pessoas), 42,86% (3 pessoas) com estado civil solteiro ou casado. E ainda com 28,57% (2 pessoas) com faixa etária entre 18 e 25 anos ou Entre 26 e 35 anos ou entre 46 e 60 anos e 57,14% (4 pessoas) com renda Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00. Seguidos de 14,29% (1 pessoa) respondente do gênero feminino, com 14,29% (1 pessoa) com estado civil divorciado/viúvo. Além de 14,29% (1 pessoa) com faixa etária Entre 36 e 45 anos e 42,86% (3 pessoas) com renda Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00.

Ainda de acordo com a Tabela 01, é possível afirmar que o perfil dos pilotos corresponde em sua totalidade ao gênero masculino com 100,00% (3 pessoas), 66,67% (2 pessoas) com estado civil casado. E ainda com 33,33% (1 pessoa) com faixa etária entre 18 e 25 anos ou entre 46 e 60 anos ou Acima de 60 anos e 66,67% (2 pessoas) com renda entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00.

Sendo assim, é predominante o sexo masculino nas duas profissões, representando uma desigualdade de gênero e baixa participação feminina no setor aéreo. Além disso, os pilotos ganham até duas vezes mais que os mecânicos, sendo possível perceber uma valorização dos condutores das aeronaves e não dos responsáveis pelas manutenções.

Tendo em vista que os resultados da primeira etapa do questionário já foram expostos, na seção seguinte foram apresentados os dados da segunda etapa.

4.3 Análise do perfil profissional

Os dados coletados da população pesquisada quanto as características profissionais foram apresentados na Tabela 02, com a intenção de identificar o perfil profissional da população.

Tabela 02 – Análise do perfil profissional dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Variável	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Há quanto tempo exerce essa profissão?	Entre 1 e 10 anos	3	42,86%	1	33,33%
	Entre 11 e 20 anos	2	28,57%	0	0,00%
	Entre 21 e 30 anos	0	0,00%	0	0,00%
	Acima de 30 anos	2	28,57%	2	66,67%
Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)	0	0	0,00%	0	0,00%
	1	0	0,00%	0	0,00%
	2	0	0,00%	0	0,00%
	3	0	0,00%	0	0,00%
	4	0	0,00%	0	0,00%
	5	0	0,00%	0	0,00%
	6	0	0,00%	0	0,00%
	7	0	0,00%	1	33,33%
	8	3	42,86%	0	0,00%
	9	2	28,57%	0	0,00%
Qual sua carga horária de trabalho semanal?	10	2	28,57%	2	66,67%
	20 h	0	0,00%	0	0,00%
	30 h	0	0,00%	0	0,00%
	40 h	7	100,00%	3	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base na Tabela 02 é possível afirmar que 42,86% (3 pessoas) dos mecânicos exercem a profissão entre 1 e 10 anos, seguidos de 28,57% (2 pessoas) que exercem a profissão entre 11 e 20 anos ou acima de 30 anos.

Quanto ao nível de satisfação com a profissão, 42,86% (3 pessoas) afirmaram que numa escala de zero a dez, seu nível de satisfação é oito. Seguidos de 28,57% (2 pessoas) que afirmam que seu nível é nove ou dez.

É possível observar que 100,00% (7 pessoas), dos mecânicos, dedicam-se 40 horas semanais de trabalho.

Segundo informações da Tabela 02 é possível afirmar que 66,67% (2 pessoas) dos pilotos exercem a profissão acima de 30 anos, seguidos de 33,33% (1 pessoa) que exercem a profissão entre 1 e 10 anos.

Quanto ao nível de satisfação com a profissão, 66,67% (2 pessoas) afirmaram que numa escala de zero a dez, seu nível de satisfação é dez. Seguidos de 33,33% (1 pessoa) que afirmam que seu nível é sete.

É possível observar que 100,00% (3 pessoas), dos pilotos, dedicam-se 40 horas semanais de trabalho.

Portanto, os pilotos, em comparação aos mecânicos, apresentam maior tempo de profissão, representando um trabalho de risco e que demanda experiência para atuar no setor aéreo. Ademais, as duas categorias trabalham 40 horas semanais, todavia essa carga horária é ultrapassada, em decorrência dos sobreavisos, horas extras e pernoites.

Após apresentados os dados referentes a segunda etapa do questionário, serão apresentados os dados da etapa seguinte, a terceira.

4.4 Análise das características ligadas a rotina e obrigações de um mecânico e de um piloto

Nessa seção foi analisada a terceira parte do questionário, cujo objetivo é identificar as atividades executadas e que fazem parte da rotina de um mecânico e de um piloto que são agentes estressores. Além de identificar ainda as técnicas utilizadas para enfrentar esse estresse, os sentimentos despertados e a satisfação.

Quanto às atividades, foram apontadas aquelas que fazem parte da rotina de um mecânico e de um piloto e o quanto estes consideram a ação estressante, de acordo com a Tabela 03.

Tabela 03 – Lista de atividades rotineiras dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Atividade	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Convívio com o chefe imediato	Não me estressa	1	14,29%	2	66,67%
	Estressa muito pouco	4	57,14%	0	0,00%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	1	33,33%
	Estressa bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Estressa extremamente	1	14,29%	0	0,00%
Reuniões	Não me estressa	1	14,29%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	3	42,86%	1	33,33%
	Estressa moderadamente	3	42,86%	1	33,33%
	Estressa bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Depender das atividades dos demais colegas	Não me estressa	0	0,00%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa moderadamente	3	42,86%	0	0,00%
	Estressa bastante	3	42,86%	1	33,33%

	Estressa extremamente	0	0,00%	1	33,33%
Sobreaviso no trabalho	Não me estressa	2	28,57%	0	0,00%
	Estressa muito pouco	3	42,86%	1	33,33%
	Estressa moderadamente	2	28,57%	1	33,33%
	Estressa bastante	0	0,00%	1	33,33%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Deslocamento para o trabalho	Não me estressa	0	0,00%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	4	57,14%	1	33,33%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa bastante	2	28,57%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	1	33,33%
Convívio com demais colegas	Não me estressa	2	28,57%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	4	57,14%	2	66,67%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Reclamações de clientes	Não me estressa	2	28,57%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	2	28,57%	2	66,67%
	Estressa moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Estressa bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Condições físicas do ambiente de trabalho	Não me estressa	2	28,57%	1	33,33%
	Estressa muito pouco	4	57,14%	1	33,33%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa bastante	0	0,00%	1	33,33%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Atendimento telefônico	Não me estressa	2	28,57%	0	0,00%
	Estressa muito pouco	3	42,86%	2	66,67%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	1	33,33%
	Estressa bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Atendimento presencial	Não me estressa	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa muito pouco	5	71,43%	3	100,00%
	Estressa moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Estressa bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Estressa extremamente	0	0,00%	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Ademais, as atividades foram divididas em categorias, como por exemplo, não me estressa, estressa muito pouco, estressa moderadamente, estressa bastante e estressa extremamente. Conforme Tabela 04 e Tabela 05, em cada categoria foram elencados os três mais votados, com a intenção de visualizar melhor e identificar as atividades que geram ou não estresse nos mecânicos e nos pilotos, respectivamente.

Tabela 04 - Análise das atividades estressoras dos mecânicos

Estressa extremamente	Qtd	%
Convívio com o chefe imediato	1	14,29%
Estressa Bastante	Qtd	%
Depender das atividades dos demais colegas	3	42,86%
Deslocamento para o trabalho	2	28,57%
Reclamações de clientes	1	14,29%
Atendimento telefônico		
Estressa moderadamente	Qtd	%
Reuniões	3	42,86%
Depender das atividades dos demais colegas		
Sobreaviso no trabalho	2	28,57%
Reclamações de clientes		
Convívio com o chefe imediato	1	14,29%
Deslocamento para o trabalho		
Convívio com demais colegas		
Condições físicas do ambiente de trabalho		
Atendimento telefônico		
Atendimento presencial		
Estressa muito pouco	Qtd	%
Atendimento presencial	5	71,43%
Convívio com o chefe imediato	4	57,14%
Deslocamento para o trabalho		
Convívio com demais colegas		
Condições físicas do ambiente de trabalho		
Reuniões	3	42,86%
Sobreaviso no trabalho		
Atendimento telefônico		
Não me estressa	Qtd	%
Sobreaviso no trabalho	2	28,57%
Convívio com demais colegas		
Reclamações de clientes		
Condições físicas do ambiente de trabalho		

Atendimento telefônico		
Convívio com o chefe imediato	1	14,29%
Reuniões		
Atendimento presencial		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base na Tabela 04 foi possível observar que para 14,29% da população respondente (1 pessoa) a atividade considerada como extremamente estressora é o convívio com o chefe imediato.

Para 42,86% dos respondentes (3 pessoas) depender das atividades dos demais colegas é considerada uma atividade que estressa bastante. Em segundo lugar vem o deslocamento para o trabalho, com 28,57% das respostas, correspondendo a 2 pessoas. Ocupando o terceiro lugar, reclamações de clientes ou atendimento telefônico representando 14,29% dos entrevistados (1 pessoa).

Segundo as informações coletadas com o questionário e conforme a Tabela 04, reuniões ou depender das atividades dos demais colegas são considerados para 42,86% da população, valor corresponde a 3 pessoas, como as atividades que estressam moderadamente. A população colocou em segundo lugar sobreaviso no trabalho ou reclamações de clientes, com 28,57% das respostas (2 pessoas). Seguidos de convívio com o chefe imediato, deslocamento para o trabalho, convívio com demais colegas, condições físicas do ambiente de trabalho, atendimento telefônico, atendimento presencial representando, cada um deles, 14,29% dos respondentes (1 pessoa).

Na categoria estressa muito pouco, em primeiro lugar está o atendimento presencial, na opinião de 71,43% da população respondente (5 pessoas). Em seguida está o convívio com o chefe imediato, deslocamento para o trabalho, convívio com demais colegas e condições físicas do ambiente de trabalho, cada um, representando 57,14% da população entrevistada (4 pessoas). Em terceiro lugar, reuniões, sobreaviso no trabalho e atendimento telefônico, cada um, representando 42,86% dos respondentes (3 pessoas).

O sobreaviso no trabalho, convívio com demais colegas, reclamações de clientes, condições físicas do ambiente de trabalho e atendimento telefônico representam, cada uma, 28,57% (2 pessoas) consideram como atividades que não

estressam. Seguido de convívio com o chefe imediato, reuniões e atendimento presencial representando, cada uma, 14,29% (1 pessoa) dos entrevistados.

Conforme exposto, o mecânico sente-se mais estressado na execução de determinadas atividades. Todavia, diante de um agente estressor cada indivíduo possui uma reação e um modo de enfrentá-lo.

Tabela 05 - Análise das atividades estressoras dos pilotos

Estressa extremamente	Qtd	%
Depender das atividades dos demais colegas	1	33,33%
Deslocamento para o trabalho		
Estressa Bastante	Qtd	%
Depender das atividades dos demais colegas	1	33,33%
Sobreaviso no trabalho		
Condições físicas do ambiente de trabalho		
Estressa moderadamente	Qtd	%
Convívio com o chefe imediato	1	33,33%
Reuniões		
Sobreaviso no trabalho		
Atendimento telefônico		
Estressa muito pouco	Qtd	%
Atendimento presencial	3	100,00%
Convívio com demais colegas	2	66,67%
Reclamações de clientes		
Atendimento telefônico		
Reuniões	1	33,33%
Sobreaviso no trabalho		
Deslocamento para o trabalho		
Condições físicas do ambiente de trabalho		
Não me estressa	Qtd	%
Convívio com o chefe imediato	2	66,67%
Reuniões	1	33,33%
Depender das atividades dos demais colegas		
Deslocamento para o trabalho		

Convívio com demais colegas		
Reclamações de clientes		
Condições físicas do ambiente de trabalho		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base na Tabela 05 foi possível observar que para 33,33% da população respondente (1 pessoa) a atividade considerada como extremamente estressora é depender das atividades dos demais colegas ou deslocamento para o trabalho.

Para 33,33% dos respondentes (1 pessoa) depender das atividades dos demais colegas, sobreaviso no trabalho ou condições físicas do ambiente de trabalho são consideradas atividades que estressam bastante.

Conforme informações coletadas, convívio com o chefe imediato, reuniões, sobreaviso no trabalho ou atendimento telefônico são considerados para 33,33% da população, valor corresponde a 1 pessoa, como as atividades que estressam moderadamente.

Na categoria estressa muito pouco, em primeiro lugar está o atendimento presencial, na opinião de 100,00% da população respondente (3 pessoas). Em seguida está o convívio com demais colegas, reclamações de clientes ou atendimento telefônico, cada um, representando 66,67% da população entrevistada (2 pessoas). Em terceiro lugar, reuniões, sobreaviso no trabalho, deslocamento para o trabalho ou condições físicas do ambiente de trabalho, cada um, representando 33,33% dos respondentes (1 pessoa).

O convívio com o chefe imediato é considerado para 66,67% dos entrevistados (2 pessoas) como uma atividade que não estressa. Seguido de reuniões, depender das atividades dos demais colegas, deslocamento para o trabalho, convívio com demais colegas, reclamações de cliente e condições físicas do ambiente de trabalho, cada um, representa 33,33% dos respondentes (1 pessoa).

Conforme exposto, o piloto sente-se mais estressado na execução de determinadas atividades. Todavia, diante de um agente estressor cada indivíduo possui uma reação e um modo de enfrentá-lo. A seguir, informações referentes ao enfrentamento do estresse pelos mecânicos e pelos pilotos. Os dados coletados estão expostos na Tabela 06.

Tabela 06 – Enfrentamento do estresse dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Estratégia	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	2	28,57%	1	33,33%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	3	42,86%	1	33,33%
	Sempre faço isso	1	14,29%	1	33,33%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	1	14,29%	0	0,00%
	As vezes faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	3	42,86%	2	66,67%
	Sempre faço isso	1	14,29%	1	33,33%
Dou atenção extra ao planejamento	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	4	57,14%	1	33,33%
	Sempre faço isso	2	28,57%	1	33,33%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	Nunca faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	4	57,14%	2	66,67%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Sempre faço isso	0	0,00%	0	0,00%
Penso na situação como um desafio	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	1	33,33%
	As vezes faço isso	4	57,14%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Sempre faço isso	1	14,29%	1	33,33%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	3	42,86%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Sempre faço isso	3	42,86%	1	33,33%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas	Nunca faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	3	42,86%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Sempre faço isso	2	28,57%	1	33,33%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	3	42,86%	1	33,33%
	Sempre faço isso	3	42,86%	2	66,67%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	1	14,29%	0	0,00%
	As vezes faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	2	66,67%
	Sempre faço isso	3	42,86%	0	0,00%
Tento modificar os fatores que causaram a situação	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	4	57,14%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	2	66,67%
	Sempre faço isso	2	28,57%	1	33,33%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	0	0,00%	0	0,00%
	As vezes faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	3	42,86%	1	33,33%
	Sempre faço isso	0	0,00%	0	0,00%

	Sempre faço isso	2	28,57%	2	66,67%
Evito a situação, se possível	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	2	28,57%	1	33,33%
	As vezes faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza	Nunca faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Raramente	4	57,14%	2	66,67%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Tento manter distância da situação	Nunca faço isso	2	28,57%	2	66,67%
	Raramente	2	28,57%	1	33,33%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Sempre faço isso	0	0,00%	0	0,00%
Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida	Nunca faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Raramente	4	57,14%	0	0,00%
	As vezes faço isso	0	0,00%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	2	66,67%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	1	14,29%	2	66,67%
	As vezes faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	1	33,33%
	Sempre faço isso	4	57,14%	0	0,00%
Delego minhas tarefas a outras pessoas	Nunca faço isso	4	57,14%	1	33,33%
	Raramente	1	14,29%	1	33,33%
	As vezes faço isso	0	0,00%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação	Nunca faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Raramente	1	14,29%	3	100,00%
	As vezes faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Sempre faço isso	2	28,57%	0	0,00%
Tento não me preocupar com a situação	Nunca faço isso	3	42,86%	2	66,67%
	Raramente	3	42,86%	1	33,33%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	0	0,00%	0	0,00%
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto	Nunca faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Raramente	1	14,29%	1	33,33%
	As vezes faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Sempre faço isso	3	42,86%	0	0,00%
Pratico mais exercícios físicos	Nunca faço isso	4	57,14%	0	0,00%
	Raramente	2	28,57%	0	0,00%
	As vezes faço isso	0	0,00%	2	66,67%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	1	33,33%
Uso algum tipo de técnica de relaxamento	Nunca faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Raramente	3	42,86%	1	33,33%
	As vezes faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Procuo a companhia de outras pessoas	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	3	42,86%	0	0,00%

	As vezes faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	2	66,67%
	Sempre faço isso	2	28,57%	0	0,00%
Mudo os meus hábitos alimentares	Nunca faço isso	4	57,14%	0	0,00%
	Raramente	2	28,57%	3	100,00%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	0	0,00%	0	0,00%
Procuro me envolver em mais atividades de lazer	Nunca faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Raramente	2	28,57%	2	66,67%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Sempre faço isso	2	28,57%	0	0,00%
Compro alguma coisa	Nunca faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Raramente	1	14,29%	2	66,67%
	As vezes faço isso	2	28,57%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Tiro alguns dias para descansar	Nunca faço isso	1	14,29%	1	33,33%
	Raramente	5	71,43%	1	33,33%
	As vezes faço isso	0	0,00%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Faço uma viagem	Nunca faço isso	0	0,00%	2	66,67%
	Raramente	4	57,14%	0	0,00%
	As vezes faço isso	2	28,57%	1	33,33%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	1	14,29%	0	0,00%
Me torno mais sonhador(a)	Nunca faço isso	3	42,86%	2	66,67%
	Raramente	1	14,29%	1	33,33%
	As vezes faço isso	1	14,29%	0	0,00%
	Frequentemente faço isso	0	0,00%	0	0,00%
	Sempre faço isso	2	28,57%	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A Tabela 06 foi usada para identificar a frequência com que cada modo de reagir ao estresse, ou melhor, de enfrentar o estresse é utilizada. Em seguida, a Tabela 06 deu origem as Tabelas 07 e 08, onde foram divididas cinco categorias, como por exemplo, nunca faço isso, raramente, as vezes faço isso, frequentemente faço isso e sempre faço isso. Desse modo, é possível elencar dentro de cada categoria as três ações mais utilizadas, de acordo com as respostas dos mecânicos e dos pilotos, respectivamente.

Tabela 07 – Análise das estratégias de enfrentamento do estresse nos mecânicos

Reação	Estratégias	Qtd	%
Nunca faço isso	Delego minhas tarefas a outras pessoas	4	57,14%
	Pratico mais exercícios físicos		
	Mudo os meus hábitos alimentares		
	Tento não me preocupar com a situação	3	42,86%
	Me torno mais sonhador(a)		
	Tento manter distância da situação	2	28,57%
	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida		
	Uso algum tipo de técnica de relaxamento		
	Compro alguma coisa		
Raramente	Tiro alguns dias para descansar	5	71,43%
	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza	4	57,14%
	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida		
	Faço uma viagem		
	Tento não me preocupar com a situação	3	42,86%
	Uso algum tipo de técnica de relaxamento		
	Procuro a companhia de outras pessoas		
As vezes faço isso	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	4	57,14%
	Penso na situação como um desafio		
	Tento modificar os fatores que causaram a situação		
	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente	3	42,86%
	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas		
	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	2	28,57%
	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão		
Evito a situação, se possível			

	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior		
	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação		
	Procuo a companhia de outras pessoas		
	Compro alguma coisa		
	Faço uma viagem		
	Dou atenção extra ao planejamento	4	57,14%
	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema		
	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	3	42,86%
	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim		
	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão		
Frequentemente faço isso	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa		
	Penso na situação como um desafio		
	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	2	28,57%
	Evito a situação, se possível		
	Tento manter distância da situação		
	Procuo me envolver em mais atividades de lazer		
	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior	4	57,14%
	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente		
	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim		
Sempre faço isso	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer	3	42,86%
	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto		
	Dou atenção extra ao planejamento	2	28,57%

	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas		
	Tento modificar os fatores que causaram a situação		
	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão		
	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação		
	Procuo a companhia de outras pessoas		
	Procuo me envolver em mais atividades de lazer		
	Me torno mais sonhador(a)		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base na Tabela 07 é possível observar que 57,14% dos mecânicos, o que corresponde a 4 pessoas, afirmam que nunca delegam tarefas a outras pessoas, praticam mais exercícios físicos ou mudam os hábitos alimentares como estratégias de enfrentamento do estresse. 71,43% (5 pessoas) afirmam que raramente tiram alguns dias para descansar e que 57,14% (4 pessoas) afirmam que as vezes pensa como alguém que sempre consegue se sair bem em situações, pensa na situação como um desafio ou tentam modificar os fatores que causaram a situação. Outra informação importante é que 57,14% (4 pessoas) afirmam que frequentemente dão atenção extra ao planejamento.

Quanto as estratégias que sempre são usadas, em primeiro lugar, está a antecipação das consequências negativas, com 57,14% (4 pessoas) dos respondentes. Outra estratégia utilizada é a tentativa de trabalhar mais rápida e eficientemente, aconselhamento, tentativa de modificar os fatores que causaram a situação, além da busca pela companhia de outras pessoas.

Com base nos dados apresentados é possível observar que a maioria das estratégias utilizadas estão diretamente ligadas ao desempenho pessoal, seguidas do envolvimento na execução das atividades e, por fim, a busca de auxílio com outras pessoas.

Tabela 08 – Análise das estratégias de enfrentamento do estresse nos pilotos

Reação	Estratégias	Qtd	%
Nunca faço isso	Tento manter distância da situação	2	66,67%
	Tento não me preocupar com a situação		
	Faço uma viagem		
	Me torno mais sonhador(a)		
	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza	1	33,33%
	Delego minhas tarefas a outras pessoas		
	Uso algum tipo de técnica de relaxamento		
	Compro alguma coisa		
	Tiro alguns dias para descansar		
	Raramente	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação	3
Mudo os meus hábitos alimentares			
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza		2	66,67%
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior			
Procuro me envolver em mais atividades de lazer			
Compro alguma coisa			
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema		1	33,33%
Penso na situação como um desafio			
Evito a situação, se possível			
Tento manter distância da situação			
Delego minhas tarefas a outras pessoas			
Tento não me preocupar com a situação			
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto			
Uso algum tipo de técnica de relaxamento			
Tiro alguns dias para descansar			
Me torno mais sonhador(a)			

As vezes faço isso	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	2	66,67%
	Pratico mais exercícios físicos		
	Dou atenção extra ao planejamento	1	33,33%
	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente		
	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas		
	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer		
	Evito a situação, se possível		
	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida		
	Delego minhas tarefas a outras pessoas		
	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto		
	Procuro a companhia de outras pessoas		
	Tiro alguns dias para descansar		
	Faço uma viagem		
Frequentemente faço isso	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	2	66,67%
	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer		
	Tento modificar os fatores que causaram a situação		
	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida		
	Procuro a companhia de outras pessoas		
	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	1	33,33%
	Dou atenção extra ao planejamento		
	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa		
	Penso na situação como um desafio		
	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente		

	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas		
	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim		
	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão		
	Evito a situação, se possível		
	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior		
	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto		
	Uso algum tipo de técnica de relaxamento		
	Procuro me envolver em mais atividades de lazer		
	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim	2	66,67%
	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão		
Sempre faço isso	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	1	33,33%
	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades		
	Dou atenção extra ao planejamento		
	Penso na situação como um desafio		
	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente		
	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas		
	Tento modificar os fatores que causaram a situação		
	Pratico mais exercícios físicos		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base na Tabela 08 é possível observar que 66,67% dos pilotos, o que corresponde a 2 pessoas, afirmam que nunca tentam manter distância da situação, tentam se preocupar com a situação, realizam uma viagem ou se tornam mais sonhador(a). 100,00% (3 pessoas) afirmam que raramente mantêm distância das pessoas que causaram a situação ou mudam os hábitos alimentares e que 66,67% (2 pessoas) afirmam que as vezes pensa como alguém que sempre consegue se sair

bem em situações ou pratica mais exercícios físicos. Outra informação importante é que 66,67% (2 pessoas) afirmam que frequentemente tentam ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades ou pedir conselhos a pessoas que estejam fora da situação.

Quanto as estratégias que sempre são usadas, em primeiro lugar, está o investimento de esforço para fazer exatamente aquilo que é esperado ou intenso envolvimento nas tarefas, com 66,67% (2 pessoas) dos respondentes. Outra estratégia utilizada é a conversa com colegas que estejam envolvidos no problema, oportunidade de aprendizado, atenção redobrada ao planejamento, além de encarar a situação como um desafio.

Tomando como base os dados apresentados é possível identificar que a maioria das estratégias utilizadas estão diretamente ligadas ao melhor desempenho no ambiente de trabalho, seguidas do envolvimento na execução das tarefas e, por fim, a ajuda dos colegas.

Outra importante análise que foi realizada é referente aos sentimentos e as sensações dos mecânicos e dos pilotos diante do seu ambiente. A seguir são apresentados os resultados dessa análise.

Os sentimentos dos mecânicos e dos pilotos referentes aos ambientes em que estão inseridos foram listados, e com o intuito de melhor observar os resultados da pesquisa, na coluna ao lado foram inseridas as opções quanto a intensidade delas. Desse modo, a tabela 09 mostra os resultados dos dados coletados.

Tabela 09 – Sentimentos relativos ao trabalho dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Sentimento	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Alegre	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Moderadamente	5	71,43%	1	33,33%
	Bastante	2	28,57%	2	66,67%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Preocupado	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	0	0,00%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	2	66,67%
	Bastante	3	42,86%	0	0,00%
	Extremamente	2	28,57%	0	0,00%
Disposto	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	0	0,00%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Bastante	3	42,86%	2	66,67%
	Extremamente	2	28,57%	0	0,00%

Contente	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Moderadamente	3	42,86%	0	0,00%
	Bastante	2	28,57%	3	100,00%
	Extremamente	1	14,29%	0	0,00%
Irritado	Nem um pouco	0	0,00%	1	33,33%
	Um pouco	4	57,14%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Bastante	1	14,29%	1	33,33%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Deprimido	Nem um pouco	2	28,57%	2	66,67%
	Um pouco	4	57,14%	0	0,00%
	Moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Bastante	0	0,00%	1	33,33%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Entediado	Nem um pouco	3	42,86%	2	66,67%
	Um pouco	2	28,57%	0	0,00%
	Moderadamente	1	14,29%	1	33,33%
	Bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Animado	Nem um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Moderadamente	3	42,86%	1	33,33%
	Bastante	2	28,57%	1	33,33%
	Extremamente	1	14,29%	1	33,33%
Chateado	Nem um pouco	1	14,29%	2	66,67%
	Um pouco	4	57,14%	0	0,00%
	Moderadamente	0	0,00%	1	33,33%
	Bastante	2	28,57%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Impaciente	Nem um pouco	2	28,57%	1	33,33%
	Um pouco	3	42,86%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Bastante	0	0,00%	1	33,33%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Entusiasmado	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	1	14,29%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Bastante	3	42,86%	2	66,67%
	Extremamente	1	14,29%	0	0,00%
Ansioso	Nem um pouco	1	14,29%	1	33,33%
	Um pouco	2	28,57%	2	66,67%
	Moderadamente	3	42,86%	0	0,00%
	Bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Feliz	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	1	14,29%	1	33,33%
	Moderadamente	2	28,57%	0	0,00%
	Bastante	4	57,14%	1	33,33%
	Extremamente	0	0,00%	1	33,33%
Frustrado	Nem um pouco	3	42,86%	2	66,67%
	Um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Moderadamente	2	28,57%	1	33,33%
	Bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Incomodado	Nem um pouco	2	28,57%	2	66,67%
	Um pouco	2	28,57%	0	0,00%
	Moderadamente	1	14,29%	1	33,33%

	Bastante	2	28,57%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Nervoso	Nem um pouco	3	42,86%	2	66,67%
	Um pouco	3	42,86%	0	0,00%
	Moderadamente	1	14,29%	1	33,33%
	Bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Empolgado	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	2	28,57%	1	33,33%
	Moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Bastante	3	42,86%	2	66,67%
	Extremamente	1	14,29%	0	0,00%
Tenso	Nem um pouco	2	28,57%	0	0,00%
	Um pouco	2	28,57%	3	100,00%
	Moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Bastante	1	14,29%	0	0,00%
	Extremamente	1	14,29%	0	0,00%
Orgulhoso	Nem um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Moderadamente	1	14,29%	1	33,33%
	Bastante	4	57,14%	1	33,33%
	Extremamente	0	0,00%	1	33,33%
Com raiva	Nem um pouco	5	71,43%	1	33,33%
	Um pouco	1	14,29%	2	66,67%
	Moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Bastante	0	0,00%	0	0,00%
	Extremamente	0	0,00%	0	0,00%
Tranquilo	Nem um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Um pouco	2	28,57%	1	33,33%
	Moderadamente	1	14,29%	0	0,00%
	Bastante	2	28,57%	2	66,67%
	Extremamente	2	28,57%	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Após a análise geral dos dados quanto as impressões dos profissionais, é possível dividir a Tabela 09 em diferentes categorias, gerando assim as Tabelas 10 e 11. Tendo como objetivo identificar a intensidade das impressões dos mecânicos e dos pilotos, respectivamente.

Tabela 10 – Análise dos sentimentos dos mecânicos

Reação	Sentimento	Qtd	%
Nem um pouco	Raiva	5	71,43%
	Frustrado	3	42,86%
	Nervoso		
	Entediado		
	Incomodado	2	28,57%

	Deprimido		
	Tenso		
	Impaciente		
Um pouco	Irritado	4	57,14%
	Deprimido		
	Chateado		
	Nervoso	3	42,86%
	Impaciente		
	Ansioso	2	28,57%
	Incomodado		
	Empolgado		
	Entediado		
	Tenso		
	Tranquilo		
	Moderadamente	Alegre	5
Ansioso		3	42,86%
Contente			
Animado			
Preocupado		2	28,57%
Feliz			
Disposto			
Frustrado			
Irritado			
Impaciente			
Entusiasmado			
Bastante	Feliz	4	57,14%
	Orgulhoso		
	Preocupado	3	42,86%
	Disposto		
	Empolgado		
	Entusiasmado	2	28,57%
	Alegre		
Contente			

	Incomodado		
	Animado		
	Chateado		
	Tranquilo		
Extremamente	Preocupado	2	28,57%
	Disposto		
	Tranquilo		
	Contente	1	14,29%
	Empolgado		
	Tenso		
	Animado		
	Entusiasmado		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com as informações coletadas e expostas na Tabela 10 é possível afirmar que 71,43% (5 pessoas) da população não se encontra nem um pouco com raiva, além de frustrada, nervosa, incomodada e deprimida. Por outro lado, 57,14% (4 pessoas) afirma estar um pouco irritada, deprimida ou chateada e 42,86% (3 pessoas) afirma estar nervosa ou impaciente. 71,43% (5 pessoas) da população respondente afirma que estão moderadamente alegres e 42,86% (3 pessoas) afirmam que estão ansiosas, contentes ou animadas. Ademais, 57,14% (4 pessoas) dos respondentes afirmam estar bastante felizes e orgulhosos. Já 42,86% (3 pessoas) estão preocupados, dispostos, empolgados e entusiasmados.

As informações que mais chamam atenção referem-se ao fato de que 28,57% (2 pessoas) dos participantes afirmam que estão extremamente preocupados, além de dispostos, tranquilos e tensos. Diante disso é possível analisar que são muitas as responsabilidades dos mecânicos, contribuindo para um trabalho que exige muitos cuidados e proporciona vários desafios. Esses sentimentos são acompanhados pela empolgação e pelo entusiasmo presentes no dia a dia.

Tabela 11 – Análise dos sentimentos dos pilotos

Reação	Sentimento	Qtd	%
Nem um pouco	Frustrado	2	66,67%
	Incomodado		
	Nervoso		
	Deprimido		
	Entediado		
	Chateado		
	Ansioso	1	33,33%
	Irritado		
	Raiva		
	Impaciente		
Um pouco	Tenso	3	100,00%
	Ansioso	2	66,67%
	Com raiva		
	Preocupado	1	33,33%
	Feliz		
	Disposto		
	Irritado		
	Empolgado		
	Impaciente		
	Tranquilo		
	Entusiasmado		
Moderadamente	Preocupado		
	Alegre	1	33,33%
	Frustrado		
	Incomodado		
	Nervoso		
	Entediado		
	Animado		
	Orgulhoso		
Chateado			
Bastante	Contente	3	100,00%

	Alegre	2	66,67%
	Disposto		
	Empolgado		
	Tranquilo		
	Entusiasmado		
	Feliz	1	33,33%
	Irritado		
	Deprimido		
	Animado		
	Orgulhoso		
Extremamente	Feliz	1	33,33%
	Animado		
	Orgulhoso		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Segundo os dados coletados e expostos na Tabela 11 é possível afirmar que 66,67% (2 pessoas) da população não se encontram nem um pouco frustrada, incomodada e nervosa, além de ansiosa, irritada e com raiva. Por outro lado, 100,00% (3 pessoas) afirma estar um pouco tensa e 66,67% (2 pessoas) afirma estar ansiosa e com raiva. 66,67% (2 pessoas) e 33,33% (1 pessoa) da população respondente afirma que está moderadamente preocupado e entediado, respectivamente. Todavia, 100% (3 pessoas) afirmam estar bastante contente e 66,67% (2 pessoas) alegre.

É possível observar que 33,33% (1 pessoa) dos participantes afirmam que estão extremamente felizes, animados e orgulhosos. Assim sendo, os desafios e a sensação de liberdade fazem com que os pilotos estejam satisfeitos com o trabalho realizado na empresa.

A seguir foram apresentados os dados quanto a opinião do indivíduo. Tendo em vista a sua importância para apresentar a percepção dos mecânicos e dos pilotos dentro do ambiente de trabalho. A Tabela 12 apresenta os dados coletados.

Tabela 12 – Dados gerais quanto a opinião dos entrevistados (mecânicos e pilotos)

Opinião	Categoria	Mecânicos		Pilotos	
		Qtd	%	Qtd	%
Realizo o meu potencial	Discordo totalmente	0	0,00%	0	0,00%
	Discordo um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	1	14,29%	1	33,33%
	Concordo um pouco	2	28,57%	0	0,00%
	Concordo totalmente	4	57,14%	2	66,67%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	Discordo totalmente	0	0,00%	0	0,00%
	Discordo um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	0	0,00%	0	0,00%
	Concordo um pouco	0	0,00%	1	33,33%
	Concordo totalmente	6	85,71%	2	66,67%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	Discordo totalmente	1	14,29%	0	0,00%
	Discordo um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	0	0,00%	1	33,33%
	Concordo um pouco	2	28,57%	1	33,33%
	Concordo totalmente	4	57,14%	1	33,33%
Consigo recompensas importantes para mim	Discordo totalmente	0	0,00%	1	33,33%
	Discordo um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	2	28,57%	2	66,67%
	Concordo um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Concordo totalmente	3	42,86%	0	0,00%
Supero desafios	Discordo totalmente	0	0,00%	1	33,33%
	Discordo um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	0	0,00%	0	0,00%
	Concordo um pouco	2	28,57%	2	66,67%
	Concordo totalmente	4	57,14%	0	0,00%
Atinjo resultados que valorizo	Discordo totalmente	0	0,00%	0	0,00%
	Discordo um pouco	0	0,00%	1	33,33%
	Não discordo nem concordo	0	0,00%	0	0,00%
	Concordo um pouco	4	57,14%	1	33,33%
	Concordo totalmente	3	42,86%	1	33,33%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	Discordo totalmente	0	0,00%	1	33,33%
	Discordo um pouco	1	14,29%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	1	14,29%	0	0,00%
	Concordo um pouco	3	42,86%	1	33,33%
	Concordo totalmente	2	28,57%	1	33,33%
Faço o que realmente gosto de fazer	Discordo totalmente	0	0,00%	0	0,00%
	Discordo um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	0	0,00%	1	33,33%
	Concordo um pouco	2	28,57%	1	33,33%
	Concordo totalmente	5	71,43%	1	33,33%
Expresso o que há de melhor em mim	Discordo totalmente	0	0,00%	1	33,33%
	Discordo um pouco	0	0,00%	0	0,00%
	Não discordo nem concordo	1	14,29%	0	0,00%
	Concordo um pouco	3	42,86%	2	66,67%

	Concordo totalmente	3	42,86%	0	0,00%
--	---------------------	---	--------	---	-------

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A Tabela 12 deu origem a Tabela 13 e a Tabela 14 com o intuito de expor de forma clara e objetiva o que já foi demonstrado. De modo que as tabelas também ficaram dividida em 5 categorias com os três mais votados.

Tabela 13 – Análise da opinião dos mecânicos

Reação	Opinião	Qtd	%
Discordo totalmente	Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	14,29%
Discordo um pouco	Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	14,29%
	Consigo recompensas importantes para mim		
	Supero desafios		
	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida		
Não discordo nem concordo	Consigo recompensas importantes para mim	2	28,57%
	Realizo o meu potencial	1	14,29%
	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida		
	Expresso o que há de melhor em mim		
Concordo um pouco	Atinjo resultados que valorizo	4	57,14%
	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	3	42,86%
	Expresso o que há de melhor em mim		
	Realizo o meu potencial	2	28,57%
	Realizo atividades que expressam minhas capacidades		
	Supero desafios		
	Faço o que realmente gosto de fazer		
Concordo totalmente	Desenvolvo habilidades que considero importantes	6	85,71%
	Faço o que realmente gosto de fazer	5	71,43%
	Realizo o meu potencial	4	57,14%
	Realizo atividades que expressam minhas capacidades		
	Supero desafios		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com os dados da Tabela 13 é possível afirmar que a população respondente concorda totalmente que na empresa desenvolve habilidades importantes, desempenha o que realmente gosta de fazer, realiza atividades que expressam capacidade e supera desafios. O que concorda com o resultado da Tabela 10, onde apesar da profissão de mecânico trazer sentimentos de preocupação e tensão, traz também o sentimento de entusiasmo e contentação.

É possível afirmar que a população se sente animada, já que o trabalho, por ser dinâmico, representa crescimento, superação e avanço nas metas pessoais.

Tabela 14 – Análise da opinião dos pilotos

Reação	Opinião	Qtd	%
Discordo totalmente	Consigo recompensas importantes para mim	1	33,33%
	Supero desafios		
	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida		
	Expresso o que há de melhor em mim		
Discordo um pouco	Atinjo resultados que valorizo	1	33,33%
Não discordo nem concordo	Consigo recompensas importantes para mim	2	66,67%
	Realizo o meu potencial	1	33,33%
	Realizo atividades que expressam minhas capacidades		
	Faço o que realmente gosto de fazer		
Concordo um pouco	Supero desafios	2	66,67%
	Expresso o que há de melhor em mim		
	Desenvolvo habilidades que considero importantes	1	33,33%
	Realizo atividades que expressam minhas capacidades		
	Atinjo resultados que valorizo		
	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida		
	Faço o que realmente gosto de fazer		
Concordo totalmente	Realizo o meu potencial	2	66,67%
	Desenvolvo habilidades que considero importantes		
	Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	33,33%
	Atinjo resultados que valorizo		

	Avanço nas metas que estabeleci para minha vida		
	Faço o que realmente gosto de fazer		

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com os dados da Tabela 14 é possível afirmar que os entrevistados concordam totalmente que na empresa realizam o seu potencial, desenvolvem habilidades importantes, realizam atividades que expressam capacidade, atingem resultados, avançam nas metas estabelecidas e fazem o que gostam.

As opiniões dos pilotos estão de acordo com o resultado da Tabela 11, uma vez que a profissão de piloto traz sentimentos de felicidade, animação e orgulho.

É possível afirmar que a população se sente estimulada, já que o trabalho de piloto desperta a sensação de prazer pelo que faz, minimizando as dificuldades e enaltecendo a sensação de bem-estar.

O acúmulo de estresse traz consequências para a saúde física e mental de um profissional. Assim sendo, na seção 4.5 foram analisados os impactos do estresse na vida dos mecânicos e dos pilotos.

4.5 Análise do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp

O Inventário de Sintomas de Stress de Lipp é um questionário dividido em três estágios. O primeiro estágio é denominado de alerta e possui 15 itens, para ser incluído nessa fase é preciso que a pessoa assinale 7 das 15 opções apresentadas. O segundo estágio é denominado de resistência e possui 15 itens também, divididos entre consequências físicas e psicológicas. Para ser inserido nessa fase é preciso que o respondente marque 4 das opções. Por fim, o terceiro estágio, denominada de exaustão. Essa etapa do questionário possui 22 itens e para ser incluído, é preciso que o respondente marque 9 das opções disponíveis (LIPP, 2000).

Quadro 03 – Respostas escala ISSL

Fase	Quantidade de questões	Quantidade necessária de respostas
Alerta	15	7
Resistência	15	4
Exaustão	22	9

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

A seguir as respostas coletadas serão expostas, com base em cada um dos três estágios existentes. A Tabela 15, 16 e 17 trazem, respectivamente, os resultados referentes ao estágio de alerta, de resistência e de exaustão dos mecânicos.

Tabela 15 – Sintomas estágio de alerta (mecânicos)

Sintomas	Qtd	%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	5	71,43%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	3	42,86%
Aumento de sudorese (muito suor)	2	28,57%
Aperto na mandíbula / tanger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	2	28,57%
Insônia, dificuldade de dormir	2	28,57%
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	2	28,57%
Nó ou dor no estômago	1	14,29%
Diarreia passageira	1	14,29%
Respiração ofegante, entrecortada	1	14,29%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta, súbita e passageira)	1	14,29%
Mãos e/ou pés frios	0	0,00%
Boca seca	0	0,00%
Taquicardia (batimento acelerados do coração)	0	0,00%
Aumento súbito de motivação	0	0,00%
Entusiasmo súbito	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com os dados da Tabela 15, 71,43% da população respondente afirma que sentiu nas últimas 24 horas vontade súbita de iniciar novos projetos, e ainda, 42,86% sentiu tensão muscular (dores nas costas, pescoço e ombros) e 28,57% teve aumento de sudorese. Ademais informações quanto aos dados coletados sobre o estágio de resistência.

Tabela 16 – Sintomas estágio de resistência (mecânicos)

Sintomas	Qtd	%
Pensamento constante sobre um só assunto	5	71,43%
Sensação de desgaste físico constante	3	42,86%
Cansaço constante	3	42,86%
Hipertensão arterial (pressão alta)	2	28,57%
Dúvidas quanto a si próprio	2	28,57%
Irritabilidade excessiva	2	28,57%
Problemas com a memória, esquecimentos	1	14,29%
Mudança de apetite	1	14,29%

Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	1	14,29%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	1	14,29%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	0	0,00%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	0	0,00%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	0	0,00%
Tontura, sensação de estar flutuando	0	0,00%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O estágio de resistência tem sido marcado para 71,43% da população pelo pensamento constante sobre um só assunto. E para 42,86% pela sensação de desgaste físico constante, pelo cansaço constante, além de hipertensão arterial, dúvidas quanto a si próprio e irritabilidade excessiva.

Após o segundo estágio, é o estágio de exaustão, cujo dados estão discriminados na Tabela 17:

Tabela 17 – Sintomas estágio de exaustão (mecânicos)

Sintomas	Qtd	%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	4	57,14%
Perda do senso de humor	4	57,14%
Vontade de fugir de tudo	3	42,86%
Hipertensão arterial confirmada	2	28,57%
Cansaço excessivo	2	28,57%
Insônia	1	14,29%
Pesadelos	1	14,29%
Sensação de incompetência em todas as áreas	1	14,29%
Irritabilidade sem causa aparente	1	14,29%
Diarreias frequentes	0	0,00%
Dificuldades sexuais	0	0,00%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	0	0,00%
Tiques nervosos	0	0,00%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	0	0,00%
Mudança extrema de apetite	0	0,00%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	0	0,00%
Tontura frequente	0	0,00%
Úlcera	0	0,00%
Impossibilidade de trabalhar	0	0,00%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	0	0,00%
Angústia ou ansiedade diária	0	0,00%
Hipersensibilidade emotiva	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No estágio de exaustão 57,14% afirmam ter pensamento constante sobre um mesmo assunto e perda do senso de humor. Além da vontade de fugir de tudo, representando 42,86% da população. Hipertensão arterial confirmada e cansaço excessivo representando uma parcela de 28,57% da população total.

A seguir serão apresentados os dados referentes a classificação das respostas de acordo com os três estágios do Inventário de Sintomas de Stress de Lipp de 1984.

Tabela 18 – Análise das respostas com o inventário de Lipp (mecânicos)

	Alerta	Resistência	Exaustão	Sem estresse
Quantidade	0	2	0	5
TOTAL				7

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com as respostas recebidas nos questionários, foram encontrados os seguintes dados: dos 7 mecânicos respondentes, nenhum encontra-se no estágio de alerta. Todavia, foi observado que 28,57% da população participante se encontra no estágio de resistência. Em contrapartida, nenhum entrevistado encontra-se no estágio de exaustão. Senso assim, é possível afirmar que 71,43% dos mecânicos não se encaixa em nenhum dos três estágios, ou seja, não possuem estresse, superando a parcela daqueles que estão inseridos no estágio da resistência.

Em seguida, a Tabela 19, 20 e 21 trazem, respectivamente, os resultados referentes ao estágio de alerta, de resistência e de exaustão dos pilotos.

Tabela 19 – Sintomas estágio de alerta (pilotos)

Sintomas	Qtd	%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	1	33,33%
Insônia, dificuldade de dormir	1	33,33%
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	1	33,33%
Vontade súbita de iniciar novos projetos	1	33,33%
Aumento de sudorese (muito suor)	0	0,00%
Aperto na mandíbula / tanger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	0	0,00%
Nó ou dor no estômago	0	0,00%
Diarreia passageira	0	0,00%
Respiração ofegante, entrecortada	0	0,00%
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta, súbita e passageira)	0	0,00%

Mãos e/ou pés frios	0	0,00%
Boca seca	0	0,00%
Taquicardia (batimento acelerados do coração)	0	0,00%
Aumento súbito de motivação	0	0,00%
Entusiasmo súbito	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com os dados da Tabela 19, 33,33% dos entrevistados afirmam que sentiram nas últimas 24 horas tensão muscular (dores nas costas, pescoço e ombros), insônia, mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite) e vontade súbita de iniciar novos projetos. Outrossim, informações quanto aos dados coletados sobre o estágio de resistência.

Tabela 20 – Sintomas estágio de resistência (pilotos)

Sintomas	Qtd	%
Problemas com a memória, esquecimentos	1	33,33%
Sensação de desgaste físico constante	1	33,33%
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	1	33,33%
Cansaço constante	1	33,33%
Dúvidas quanto a si próprio	1	33,33%
Pensamento constante sobre um só assunto	0	0,00%
Hipertensão arterial (pressão alta)	0	0,00%
Irritabilidade excessiva	0	0,00%
Mudança de apetite	0	0,00%
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	0	0,00%
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	0	0,00%
Mal-estar generalizado, sem causa específica	0	0,00%
Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	0	0,00%
Tontura, sensação de estar flutuando	0	0,00%
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O estágio de resistência tem sido marcado para 33,33% da população por problemas com a memória, sensação de desgaste físico constante, aparecimento de problemas dermatológicos (pele), além de cansaço constante e dúvidas quanto a si próprio.

Após o segundo estágio, é o estágio de exaustão, cujo dados estão discriminados na Tabela 21:

Tabela 21 – Sintomas estágio de exaustão (pilotos)

Sintomas	Qtd	%
Insônia	2	66,67%
Vontade de fugir de tudo	1	33,33%
Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	1	33,33%
Cansaço excessivo	1	33,33%
Irritabilidade sem causa aparente	1	33,33%
Perda do senso de humor	1	33,33%
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	0	0,00%
Hipertensão arterial confirmada	0	0,00%
Pesadelos	0	0,00%
Sensação de incompetência em todas as áreas	0	0,00%
Diarreias frequentes	0	0,00%
Dificuldades sexuais	0	0,00%
Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	0	0,00%
Tiques nervosos	0	0,00%
Problemas dermatológicos prolongados (pele)	0	0,00%
Mudança extrema de apetite	0	0,00%
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	0	0,00%
Tontura frequente	0	0,00%
Úlcera	0	0,00%
Impossibilidade de trabalhar	0	0,00%
Angústia ou ansiedade diária	0	0,00%
Hipersensibilidade emotiva	0	0,00%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Na fase de exaustão 66,67% afirmam sofrer com a insônia. Além de sentir a vontade de fugir de tudo, cansaço excessivo, irritabilidade sem causa aparente e perda do senso de humor, representando 33,33% da população.

A seguir serão apresentados os dados referentes a classificação das respostas de acordo com os três estágios do inventário de Lipp.

Tabela 22 – Análise das respostas com o inventário de Lipp (pilotos)

	Alerta	Resistência	Exaustão	Sem estresse
Quantidade	0	1	0	2
TOTAL				3

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com as respostas recebidas nos questionários, foram encontrados os seguintes dados: dos 3 pilotos respondentes, nenhum encontra-se no estágio de alerta ou de exaustão. Entretanto, foi constatado que 33,33% da população participante se encontra no estágio de resistência.

Vale salientar que 66,67% dos pilotos não se encaixa em nenhuma das três fases, ou seja, não possui estresse, demonstrando um dado superior aos que se enquadram no estágio da resistência.

Assim, com base nos resultados apresentados, a seção seguinte concluiu o presente estudo.

5 CONCLUSÃO

O objetivo principal dessa monografia foi investigar o estresse ocupacional em mecânicos e pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros.

Durante o estudo foi possível identificar quais as atividades eram executadas pelos mecânicos e pelos pilotos, e dentre essas, detectou que o convívio com o chefe imediato foi a variável mais estressante escolhida pelos mecânicos, em contrapartida essa atividade foi considerada pelos pilotos como a menos estressante.

Entendeu que as estratégias de enfrentamento do estresse escolhidas foram a antecipação das consequências negativas e o envolvimento mais intenso nas tarefas, respectivamente mecânicos e pilotos. Conheceu que o sentimento dos mecânicos é de extrema preocupação em relação ao trabalho, já o sentimento dos pilotos é de extrema felicidade quanto a tarefa desempenhada.

Identificou que a concepção em relação ao trabalho, das duas categorias, foi o desenvolvimento de habilidades que consideram importantes. Por fim, indicou que o nível de estresse era de 28,57% dos mecânicos e 33,33% dos pilotos e se encontram no estágio de resistência. A pesquisa revelou ainda que 71,43% dos mecânicos e 66,67% dos pilotos não se encaixam em nenhum dos estágios do estresse, ou seja, não apresentam estresse.

Foi feita uma revisão literária com o intuito de conceituar o estresse e abordar também o conceito de estresse ocupacional. Além disso, as estratégias de enfrentamento do estresse (*coping*) e os impactos do estresse em profissionais da aviação.

A pesquisa foi realizada com os mecânicos e os pilotos da empresa e contou com a participação de todos os colaboradores envolvidos com a aviação, sendo 7 mecânicos e 3 pilotos.

Esse trabalho foi importante, uma vez que, dentro da empresa, foi possível buscar as informações e explicar o real motivo da aplicação do questionário e a sua importância técnica depois das conclusões. Nenhum dos profissionais se negou a responder o questionário, pois acreditam que estão em constante evolução na vida e no trabalho.

A ausência de testes para a prevenção do estresse, que poderiam ser realizados pela ANAC, já que o trabalho desses profissionais é tão desgastante e desafiador, foi uma limitação encontrada durante as pesquisas bibliográficas.

A empresa analisada deveria realizar atividades de acompanhamento do seu quadro técnico, além dos testes básicos exigidos, a fim de combater o estresse e constatar seus causadores. Isso é importante para o aumento da produtividade e melhor harmonia entre o grupo.

Como sugestão para um futuro trabalho, uma pesquisa mais ampla, principalmente com profissionais dos aeroportos ou pilotos e mecânicos militares que estão constantemente em alerta para defender o espaço aéreo.

REFERÊNCIAS

ANAC. **Aeronaves**. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/aeronaves>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ANAC. **ANAC publica requisitos para gerenciamento de fadiga humana na aviação**. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/noticias/2019/publicado-o-rbac-sobre-requisitos-para-o-gerenciamento-de-risco-de-fadiga-humana>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ANAC. **Pessoal da aviação civil**. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/pessoal-da-aviacaocivil>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ANTONIAZZI, A. S.; DELL'AGLIO, D. D.; BANDEIRA, D. R. **O conceito de coping: Uma revisão teórica**. Estudos de Psicologia, Natal, v. 3, n. 2, dez. 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1413294X1998000200006>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

ANTUNES, R. L. C. **Os sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2009.

ARDEN, J. B. **Sobrevivendo ao estresse do trabalho: como superar as pressões do dia a dia**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

BUJDOSO, Y. L. V. **Dissertação como estressor: em busca do seu significado para o mestrando de enfermagem**. 2005. Dissertação (Mestrado em economia) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Ceará, São Paulo, 2005.

BUSCHINELLI, J. T. P.; ROCHA, L. E.; RIGOTTO, R. M. **Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil**. São Paulo: Vozes, 1993.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: Uma análise da literatura. Ciência, Cuidado e Saúde**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 7, 18 fev. 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.4025/cienccuidsau.de.v7i2.5010>>. Acesso em: 01 ago. 2019.

CARDOSO, A. **Stress no trabalho. Uma abordagem pessoal e empresarial**. 2. ed. Rio de Janeiro: Revinter, 2001.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos: Volume 2**. São Paulo: Pioneira, 2002.

CODO, W.; SAMPAIO, J. J. C. **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1995.

CODO, W.; SAMPAIO, J.; HITOMI, A. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**. Petrópolis: Vozes, 1993.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DELBONI, T. H. **Vencendo o stress**. São Paulo: Makron, 1997.

DOLAN, S. L. **Estresse, autoestima, saúde e trabalho**. Tradução Jussara Simões. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 3. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, L. L. **Voando com pilotos: condições de trabalho dos pilotos de uma empresa de aviação comercial**. 2. ed. São Paulo: Associação de Pilotos da Varig, 1998.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.

FONSECA, A. **Psicossociologia da saúde**. Lisboa: Climepsi Editores, 2001.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ITANI, A. **Saúde e gestão na aviação: a experiência de pilotos e controladores de tráfego aéreo**. *Psicologia e Sociedade*, São Paulo, v. 21, n. 2, abr. 2009. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v21n2/v21n2a07.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

LIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 7. ed. São Paulo: Edgar Blucher, 2001.

LIPP, M. E. N. **O stress está dentro de você**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

LIPP, M. N. **Como controlar o stress**. 6. ed. São Paulo: Editora Ícone, 1994.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUESE, E. C. **Fadiga crônica, condições de trabalho e saúde em pilotos brasileiros**. São Paulo: ABRAPAC, 2014.

MASCI, C. **A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade**. São Paulo: Saraiva, 2001.

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

MELLO FILHO, J.; BURD, M. *et al.* **Psicossomática hoje**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MELO, M. F. S.; SILVANY NETO, A. M. **Perfil de morbidade, aspectos ergonômicos e psicossociais, fadiga e perturbação do ciclo circadiano de pilotos de aviação comercial: uma revisão narrativa**. Revista Baiana de Saúde Pública, Salvador, v. 36, n. 3, nov. 2012. Disponível em: <<http://files.bvs.br/upload/S/0100-0233/2012/v36n3/a3458.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

MOLINA, F. O. **Estresse no cotidiano**. São Paulo: Pancast, 1996.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS DO BRASIL – ONUBR. Desenvolvimento sustentável. **OMS: empresas devem promover saúde mental de funcionários no ambiente de trabalho**. Disponível em: <<http://www.nacoesunidas.org/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios-no-ambiente-trabalho/>>. Acesso em: 08 ago. 2019.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Uma globalização justa: criando oportunidades para todos**. Brasil, 2005, 166p.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial da saúde. Saúde Mental: nova concepção, nova esperança**. Lisboa, 2002, 25p.

PERKINS, V. **Stress: o ponto de ruptura**. São Paulo: Jovens Médicos, 1995.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, D. G. **A psique do corpo: uma compreensão simbólica da doença**. São Paulo: Summus, 1994.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

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

SANTOS, O. A. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do estresse**. 3. ed. São Paulo: Texto Novo, 1995.

SEIDL, E. M. F.; TROCCOLI, B. T.; ZANNON, C. M. L. C. **Análise fatorial de uma medida de estratégia de enfrentamento**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 17, n. 3, set. 2001. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722001000300004>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

SILVA, F. P. P. **Burnout: um desafio à saúde do trabalhador**. *Revista de Psicologia Social e Institucional*, Londrina, v. 2, n. 1, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. ***Worker's Health: Global Plan of Action***. Geneva, 2007, 32p.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional

Questionário utilizado para descobrir os impactos do estresse na vida dos mecânicos e dos pilotos em uma empresa responsável pela manutenção de helicópteros.

- | | |
|--|--|
| <p>1. Gênero</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Feminino</p> | <p>2. Estado civil</p> <p><input type="checkbox"/> Solteiro</p> <p><input type="checkbox"/> Casado</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciado / Viúvo</p> |
| <p>3. Faixa Etária</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 18 e 25 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 26 e 35 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 36 e 45 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 46 e 60 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 60 anos</p> | <p>4. Renda da Família</p> <p><input type="checkbox"/> Até R\$ 1.760,01</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00</p> <p><input type="checkbox"/> Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de R\$ 17.600,01</p> |
| <p>5. Qual setor ou o cargo ocupa na empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Mecânico</p> <p><input type="checkbox"/> Piloto</p> | <p>6. Há quanto tempo exerce essa profissão?</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1 e 10 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 11 e 20 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 21 e 30 anos</p> <p><input type="checkbox"/> Acima de 30 anos</p> |
| <p>7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> | <p>8. Qual sua carga horária de trabalho semanal?</p> <p><input type="checkbox"/> 20h</p> <p><input type="checkbox"/> 30h</p> <p><input type="checkbox"/> 40h</p> |

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

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

Relação de atividades		1	2	3	4	5
1	Convívio com o chefe imediato					
2	Reuniões					
3	Depender das atividades dos demais colegas					
4	Sobreaviso no trabalho					
5	Deslocamento para o trabalho					
6	Convívio com demais colegas					
7	Reclamações de clientes					
8	Condições físicas do ambiente de trabalho					
9	Atendimento telefônico					
10	Atendimento presencial					

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

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

Quando tenho um problema no trabalho, eu...		1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					
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	Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.					
16	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.					
17	Delego minhas tarefas a outras pessoas.					
18	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.					
19	Tento não me preocupar com a situação.					
20	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.					
21	Pratico mais exercícios físicos.					
22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.					
23	Procuo a companhia de outras pessoas.					
24	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25	Procuo me envolver em mais atividades de lazer.					
26	Compro alguma coisa.					
27	Tiro alguns dias para descansar.					
28	Faço uma viagem.					
29	Me torno mais sonhador(a).					

11. Como você tem se sentido em relação ao seu trabalho?

1	2	3	4	5
Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente

O trabalho tem me deixado...						O trabalho tem me deixado...					
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	Alegre					12	Ansioso				
2	Preocupado					13	Feliz				
3	Disposto					14	Frustrado				
4	Contente					15	Incomodado				
5	Irritado					16	Nervoso				
6	Deprimido					17	Empolgado				
7	Entediado					18	Tenso				
8	Animado					19	Orgulhoso				
9	Chateado					20	Com raiva				
10	Impaciente					21	Tranquilo				
11	Entusiasmado					22	Outro:				

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

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

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

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

	Sintoma	Marque em caso positivo
Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS		
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	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
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)	
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES		
31	Diarreias frequentes	
32	Dificuldades Sexuais	
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	
34	Insônia	
35	Tiques nervosos	
36	Hipertensão arterial confirmada	
37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
38	Mudança extrema de apetite	
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
40	Tontura frequente	
41	Úlcera	
42	Impossibilidade de Trabalhar	

43	Pesadelos	
44	Sensação de incompetência em todas as áreas	
45	Vontade de fugir de tudo	
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	
47	Cansaço excessivo	
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
49	Irritabilidade sem causa aparente	
50	Angústia ou ansiedade diária	
51	Hipersensibilidade emotiva	
52	Perda do senso de humor	

Obrigado pela sua participação!

