



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

DANIELE CORREIA MATOS

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO ENTRE OS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA
DE OPERAÇÕES DE UMA EMPRESA FARMACÊUTICA EM FORTALEZA

FORTALEZA

2019

DANIELE CORREIA MATOS

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO ENTRE OS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE
OPERAÇÕES DE UMA EMPRESA FARMACÊUTICA EM FORTALEZA

Trabalho apresentado ao curso de
Administração do Departamento de
Administração da Universidade Federal do
Ceará como requisito de aprovação para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Prof. 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)

M381e Matos, Daniele Correia.
Estresse Ocupacional : um estudo entre os funcionários da área de operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza. / Daniele Correia Matos. – 2019.
66 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2019.
Orientação: Prof. Me. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

1. Estresse Ocupacional. 2. Inventário de Sintomas de Stress de Lipp. 3. Empresa Farmacêutica. 4. Cargos Administrativos. I. Título.

CDD 658

DANIELE CORREIA MATOS

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO ENTRE OS FUNCIONÁRIOS DA ÁREA DE
OPERAÇÕES DE UMA EMPRESA FARMACÊUTICA EM FORTALEZA

Trabalho apresentado ao curso de
Administração do Departamento de
Administração da Universidade Federal do
Ceará como requisito de aprovação para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Aprovada em: 25/11/2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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

Prof^a Dra. Fabiana Nogueira Holanda Ferreira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, pelas bênçãos alcançadas até aqui e livramentos concedidos a cada momento.

À minha mãe, Maria de Fátima Correia Matos (*in memoriam*), por seu imenso amor que, enquanto presente, me ensinou os primeiros conhecimentos e, desde cedo, me mostrou o quão valioso é o estudo.

Ao meu marido, Yuri Harrison, que com seu amor, dedicação e companheirismo me incentiva a cada momento a nunca desistir.

Aos familiares e amigos, por torcerem por mim.

Aos professores da Faculdade de Economia, Atuárias, Administração e Contabilidade, que a cada disciplina me fizeram perceber a qualidade do ensino recebido e pelo privilégio de tê-los como mestres.

À professora Ms. Juliana Vieira Corrêa Carneiro, pela colaboração e disponibilidade dedicadas na orientação do trabalho.

Aos professores Dr. Diego de Queiroz Machado e Fabiana Nogueira Holanda Ferreira, pela disponibilidade de fazer parte da minha banca.

À empresa pesquisada, pela permissão em ser objeto do presente estudo e contribuir com a realização do mesmo.

Aos funcionários respondentes da pesquisa, pela valorosa contribuição ao estudo e pela ajuda tão companheira.

À Universidade Federal do Ceará, pela oportunidade, privilégio e honra de estudar nessa valorizada instituição.

RESUMO

O estresse é um estado de tensão sofrido pelos indivíduos em geral, que causa disfunções no equilíbrio do corpo humano e afeta também a mente. O estresse ocupacional refere-se ao mesmo estado de tensão só que causado pelas demandas e no ambiente de trabalho. Dessa forma, pode afetar o desempenho dos trabalhadores e gerar custos altos para as organizações, se chegar a um nível crítico, afetando a saúde dos colaboradores e levando a afastamentos do trabalho. Portanto, o estudo do estresse é de grande importância para as pessoas em geral e, principalmente para as empresas, visando minimizar seus impactos. Assim, o presente trabalho teve como objetivo geral identificar o nível de estresse entre os funcionários dos setores de Planejamento de Operações e de Controle e Padrões de Operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza. Foram estabelecidos três objetivos específicos: 1) identificar as causas e consequências do estresse em trabalhadores de cargos administrativos na área de operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza; 2) identificar as atividades mais estressantes entre os trabalhadores pesquisados; 3) identificar o percentual de trabalhadores em cada fase do estresse. Buscando atingi-los foi exposto o referencial teórico com diversos autores estudiosos do assunto, para servir de base à pesquisa realizada. A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, por meio da aplicação de um questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* para adultos de Lipp (ISSL). Com os resultados, foi identificado que 27,78% dos colaboradores entrevistados estão sofrendo de estresse, sendo que 8,33% encontram-se na fase de alerta, 58,33% na fase de resistência e 16,77% estão na fase de exaustão. Outra contribuição importante do presente trabalho, concluída através da pesquisa, foi que o nível de satisfação dos colaboradores entrevistados é médio-alto, e que parte deles se sentem extremamente orgulhosos por trabalhar na organização.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional. Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp. Empresa Farmacêutica. Cargos Administrativos.

ABSTRACT

Stress is a state of tension experienced by individuals in general that causes imbalances in the balance of the human body and also affects the mind. Occupational stress refers to the same state of tension that causes stress in the workplace. This can affect workers' performance and lead to high costs for organizations if you reach a critical level, affecting employee health and leading to time off work. Therefore, the study of stress is of great importance to people in general and especially to companies, which minimize their impacts. Thus, the present work aimed to identify the stress level among employees of the Operations Planning and Control and Operations Standards sectors of a pharmaceutical company in Fortaleza. Three objectives were selected: 1) to identify as causes and consequences of stress in cargo workers managed in the operations area of a pharmaceutical company in Fortaleza; 2) identify as the most stressful activities among the workers surveyed; 3) identify the percentage of workers in each phase of stress. Seeking to reach them was exposed or referenced theoretical with several studied authors of the subject, to serve the basis of research. A survey was conducted quantitatively by applying a questionnaire based on the Lipp Adult Stress Symptom Inventory (ISSL). With the results, it was identified that 27.78% of respondents are suffering from stress, and 8.33% are in alert phase, 58.33% in resistance and 16.77% are in exhaustion alert phase. Another important contribution to the present work, concluded through the survey, was the level of satisfaction of the interviewed medium-high employees and part of them was extremely proud to work in the organization.

Keywords: Occupational Stress. Lipp Stress Symptom Inventory. Pharmaceutic Company. Administrative Positions.

LISTA DE QUADROS

	7
Quadro 1 - Grupos de fatores causadores de <i>stress</i>	19
Quadro 2 – Fases da Síndrome Geral de Adaptação (SGA).....	20
Quadro 3 – 21 Passos de Manejo do <i>Stress</i>	22
Quadro 4 – 7 principais elementos causadores de estresse ocupacional.....	29
Quadro 5 – Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse.....	30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Composição da Amostra por Gênero.....	41
Gráfico 2 – Composição da Amostra por Estado Civil.....	42
Gráfico 3 – Composição da Amostra por Faixa Etária.....	42
Gráfico 4 – Composição da Amostra por Renda Familiar.....	43
Gráfico 5 – Composição da Amostra por Cargo.....	43
Gráfico 6 – Composição da Amostra por Tempo de Trabalho.....	44
Gráfico 7 – Composição da Amostra por Nível de Satisfação com Função.....	44
Gráfico 8 – Composição da Amostra por Carga Horária de Trabalho Semanal.....	45
Gráfico 9 – Sintomas sentidos nas últimas 24 horas – Fase de Alerta.....	52
Gráfico 10 – Sintomas sentidos no último mês – Fase de Resistência.....	53
Gráfico 11 – Sintomas sentidos nos últimos três meses – Fase de Exaustão.....	53

LISTA DE TABELAS

	9
Tabela 1 – Nível de Estresse por Atividade.....	46
Tabela 2 – Estratégias utilizadas para lidar com o Estresse.....	48
Tabela 3 – Sentimentos positivos em relação ao trabalho.....	49
Tabela 4 – Sentimentos negativos em relação ao trabalho.....	50
Tabela 5 – Opiniões em relação ao trabalho.....	51
Tabela 6 – Quantidade de Sintomas Necessários em Cada Fase.....	54
Tabela 7 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de alerta.....	54
Tabela 8 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de resistência.....	55
Tabela 9 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de exaustão.....	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	FUNDAMENTOS DO ESTRESSE E DO TRABALHO.....	15
2.1	Estresse.....	15
2.2	Trabalho.....	23
3	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	26
3.1	Estresse Ocupacional.....	26
3.2	Estresse Ocupacional em trabalhadores de cargos administrativos.....	31
4	METODOLOGIA.....	35
4.1	Apresentação da empresa.....	39
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	41
5.1	Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados.....	41
5.2	Perfil Profissional dos Entrevistados.....	43
5.3	Nível de Estresse por Atividade.....	45
5.4	Estratégias para lidar com o Estresse.....	47
5.5	Sentimentos e opiniões em relação ao Trabalho.....	49
5.6	Sintomas e Nível de Estresse.....	51
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
	APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	61

1 INTRODUÇÃO

Buscar entender conflitos, sentimentos negativos e enfermidades provenientes do trabalho, que afetam as pessoas, é de suma importância para a sociedade e para as organizações. Quer eles as afetem puramente como pessoas, quer como profissionais (SANTOS, 2013).

Por isso, é fundamental mapear e monitorar fatores de estímulo, [in] satisfação, dedicação e também de estresse, causadores de conflitos, influenciadores de absenteísmo e rotatividade, e como eles afetam a vida das pessoas, os relacionamentos interpessoais e, conseqüentemente, o desempenho. Esses fatores necessitam de acompanhamento e intermediação e, dependendo do nível de percepção da organização, podem até servir como ferramentas de sondagem para conhecer melhor o perfil de seus colaboradores que, se forem bem usadas, podem ser favoráveis ao crescimento. Comportamentos individuais e/ou coletivos, clima organizacional, vida pessoal, desenvolvimento podem ser citados como fatores considerados no surgimento, ou não, de conflitos, bem como, desmotivação, conflito de interesses e estresse (SANTOS, 2013).

Segundo Michaelis *online* (2019) estresse é um “estado físico e psicológico provocado por agressões que excitam e perturbam emocionalmente o indivíduo, levando o organismo a um nível de tensão e desequilíbrio, em consequência do aumento da secreção de adrenalina”.

Para Delboni (1997), o *stress*, como a autora grafa o termo, é causado por um estado de tensão física e, também, emocional, que vai se desenhando devagar, e de difícil reversão quando percebido. O estresse é desencadeado por reações orgânicas em série que as pessoas vivem quando se sentem sob ameaça, quer seja ela, de fato, real, ou apenas sentida como verdadeira, consciente ou inconscientemente.

Cada pessoa tem um nível diferente de estresse que suporta. Aqueles com limite elevado suportam uma carga maior de tensão que os que tenham um limite mais baixo, contudo, por maior que seja o limite, em algum momento ele será atingido, e nesse momento pode ocorrer o adoecimento do corpo e da mente. Quanto mais uma pessoa é resistente ao estresse, menos sintomas físicos ela sente ao se estressar (DELBONI, 1997).

Contudo, apesar de causar desgaste físico e psicológico, atualmente ser causa de afastamentos do trabalho, originar graves doenças, como a síndrome de *Burnout*, o estresse, por não demonstrar sinais ou sintomas característicos, por ser de difícil diagnóstico, até mesmo pelo indivíduo que sofre, não é considerado doença (SANTOS, 1995).

Para Lipp (1998, p. 10-20) estresse se trata de “um desgaste geral do organismo [...] é causado pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando uma pessoa se vê

forçada a enfrentar uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo a faça imensamente feliz”. Assim, pode-se entender que o organismo humano se estressa quando há qualquer situação de desequilíbrio, quer seja ela, negativa ou positiva.

Desde o início dos estudos sobre o comportamento do trabalhador ficou comprovado que o homem é um ser social, e estar ou não inserido em um grupo o afeta significativamente no ambiente laboral, mais que estímulos financeiros. “O ser humano é eminentemente social, ele não vive isolado, mas em contínua interação com seus semelhantes. Nas interações humanas, as partes se envolvem, uma influenciando as atitudes que a outra irá tomar” (CHICONELLO, 2014, p. 15). Portanto, as relações interpessoais nas organizações podem ser apontadas como um fator de estresse ocupacional.

Segundo Dias *et. al* (2016, p. 2), “o estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo não consegue atender às demandas solicitadas por seu trabalho, causando sofrimento psíquico, mal-estar, mudanças de comportamento, distúrbios do sono e sentimentos negativos”.

Prado (2016) caracteriza estresse ocupacional como estímulos originados pelo trabalho, que refletem de forma física e psicologicamente negativas para a maior parte de pessoas em contato com eles. O estresse ocupacional pode afetar três diferentes composições dos indivíduos: a biológica, que caracteriza os sintomas físicos sentidos no corpo devido ao estresse; a psicológica, que são as relações, afetos, emoções e processos intelectuais das pessoas; e sociológica, que se refere ao entendimento das variáveis sociais.

Combater o *stress* é antes de tudo reaprender a interagir com pessoas e reagir saudavelmente diante das ocorrências da vida. É possível controlarmos os sintomas, mas é necessário que as causas sejam sanadas para que o processo não se reinicie. Descobrir que o dia possui realmente e tão-somente 24 horas, que muitas coisas não dependem exclusivamente de nós e que o cargo de Deus não está disponível, são os primeiros passos para reencontrarmos nossa saúde e o nosso equilíbrio (DELBONI, 1997, p. 3).

Portanto, no presente estudo será abordado o estresse, esse estado, que não é considerado uma doença, como já referido anteriormente, mas que causa tanto transtorno na vida das pessoas em geral, podendo gerar doenças. Seja por ansiedade pelo imediatismo que se vive a cada dia, seja por demandas crescentes do trabalho, seja por mudanças, cada vez mais constantes em nosso mundo, todos estão suscetíveis ao estresse, e como profissionais, são acometidos pela face organizacional desse estado, que pode causar sofrimento físico e psicológico nas pessoas, podendo levar a doenças graves como o esgotamento nervoso e a síndrome de *Burnout*.

“A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização” (CHIAVENATO, 1995, p. 20).

Portanto, seja numa pequena empresa familiar ou em uma grande multinacional, a cooperação e o trabalho em equipe eficaz são fundamentais, para alcançá-los, o clima organizacional necessita ser sondado, os conflitos evitados ou sanados, bem como, a saúde física e psicológica dos colaboradores preservada. Para isso é necessário identificar e entender as causas de estresse ocupacional.

O problema se justifica pela contribuição às pesquisas e estudos sobre estresse ocupacional, através do entendimento de suas causas e consequências, pelo resultado da pesquisa desenvolvida. Faz-se necessário também conhecer o nível de estresse de trabalhadores de grandes empresas, que são bastante impactados pelas constantes mudanças do mercado, bem como, empresas de varejo, por não serem encontrados estudos com essa temática, nesse ramo. Como isso impacta sua qualidade de vida no trabalho e fora dele. Saber se ela impacta o clima organizacional (clima desfavorável, conflitos, doenças), que é tão importante para a satisfação dos trabalhadores e afeta diretamente o desempenho das pessoas. Bem como, ajudar aos trabalhadores na conscientização da importância do cuidado com sua saúde. Estresse e esgotamento já são causas de afastamento do trabalho.

Assim, como pergunta de pesquisa será adotada a seguinte questão: “Qual o nível de estresse em trabalhadores dos setores de Planejamento de Operações e de Controle e Padrões de Operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza?”.

Por meio da pesquisa, será identificado o grau de estresse a que esses trabalhadores já estão expostos e em qual fase do estresse eles podem ser classificados.

Como objetivo geral ficou estabelecido: “Identificar o nível de estresse nos funcionários de uma empresa farmacêutica em Fortaleza”.

Como objetivos foram estabelecidos os três seguintes:

- 1) Identificar as causas e consequências do estresse em trabalhadores de cargos administrativos na área de operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza;
- 2) Identificar as atividades mais estressantes entre os trabalhadores pesquisados;
- 3) Identificar o percentual de trabalhadores em cada fase do estresse.

O tema abordado e desenvolvido foi o estresse ocupacional. A pesquisa foi desenvolvida em uma organização de grande porte do ramo farmacêutico na cidade de Fortaleza, caracterizada posteriormente, tomando-se como universo a Diretoria Digital e

Inteligência de Vendas, dela foi extraída a amostra como sendo: funcionários dos setores de Planejamento de Operações e Padrões e Controle de Operações, também caracterizado à frente.

Com a entrada no mercado cearense de fortes concorrentes em atendimento, preço e execução operacional, bem como, por crescentes e diversas mudanças na área de operações da empresa, como organograma geral e hierarquia direta (redistribuição de áreas e mudança de diretoria e vice-presidência, faz-se necessário estudar a área para identificar o impacto dessas mudanças sobre as pessoas diretamente afetadas por elas e sobre sua saúde.

O desenvolvimento do trabalho deu-se por pesquisa bibliográfica baseada em teorias sobre o tema abordado, bem como, por pesquisa de campo aplicada em dois setores da empresa escolhida, conforme já descrito. Para a pesquisa de campo, foi utilizado questionário adaptado do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL) para classificação das fases dos níveis de estresse encontrados nos trabalhadores da empresa. As fases existentes para classificação são: de alerta, de resistência, de quase-exaustão e de exaustão.

O trabalho divide-se da seguinte forma. Na primeira seção encontra-se a introdução com uma breve caracterização do tema, problema, justificativa, objetivo geral e objetivos específicos.

Na segunda seção tem-se o referencial teórico trazendo a visão de diversos autores sobre estresse, trabalho, aprofundando o tema apresentado no início. Seguindo, e especificando o tema, a terceira seção traz o estresse ocupacional e o estresse ocupacional em trabalhadores de cargos administrativos.

A quarta seção contempla a metodologia descrevendo como a pesquisa foi desenvolvida, a caracterização da empresa onde a pesquisa foi realizada, os meios utilizados e a forma de aplicação.

A quinta seção contém a apresentação dos resultados obtidos com a pesquisa realizada e análise dos mesmos.

Na última seção, a sexta, encontram-se as considerações finais acerca do trabalho.

2 FUNDAMENTOS DO ESTRESSE E DO TRABALHO

Nesta seção fundamenta-se a teoria na qual estará embasada esse trabalho. A teoria está dividida em subseções sobre estresse, onde serão expostos os primeiros estudos e os principais conceitos; trabalho, que contempla uma breve evolução histórica; estresse ocupacional e estresse ocupacional em trabalhadores de cargos administrativos, contextualizando a pesquisa realizada.

2.1 Estresse

A palavra *stress* tem origem latina e seu uso na área da saúde teve início no século XVII, mas apenas em 1926 a palavra foi utilizada para definir um estado patológico do corpo humano por Hans Selye, considerado o pai da “estressologia”. Atualmente há a forma estresse nos dicionários de língua portuguesa, mas os estudiosos da área continuam a usar no formato *stress* (LIPP, 2000).

O termo *stress* já era usado no século XIV para exprimir rigidez, tensão adversidade e aflição. No final do século XVIII, Hocke a usou no contexto do corpo humano para diferenciar carga, definida como força externa, de estresse, referindo-se à pressão interna do organismo humano causada por essa força externa e tensão, que define a contorção ou distorção do objeto (DOLAN, 2006).

Um dos primeiros estudiosos sobre *stress* foi Walter B. Cannon, que realizando pesquisas com animais desenvolveu um modelo de *stress* chamado “luta e fuga”. Nesse modelo, Cannon concluiu que, ao tentar ter algo que desejava e ser impedido de tê-lo, o animal sofria de *stress*, que era detectado através de reações emocionais, hormonais e simpáticas. Com essas experiências, Cannon teve conhecimento da secreção das catecolaminas (adrenalinas e noradrenalinas) em situações estressantes, como ataque ou fuga (DOLAN, 2006).

Contudo, o uso da palavra como se conhece hoje foi iniciado por Hans Selye, endocrinologista da Universidade de Montreal, cuja pesquisa traduziu-se nas primeiras contribuições significativas para o estudo sistemático do *stress*. Hans Selye iniciou seu trabalho em 1930 estudando a reação de ratos em laboratório a estressores físicos como calor e frio, e químicos, como hormônios e esteróides injetados (DOLAN, 2006).

Cannon e Selye admitiam que o corpo humano produz uma reação padrão para salvar a vida, o que chamaram de “reação de estresse” e que ocorre em vários momentos de tensão, o que foi confirmado por outros estudiosos (ALBRECHT, 1990).

“A maioria dos pesquisadores na área da medicina acredita hoje que a reação

química do estresse no corpo humano seja um fator causador de quase todos os colapsos de saúde atuais e que esteja pelo menos associada a muitos outros distúrbios” (ALBRECHT, 1990, p. 38).

Albrecht (1990) define o *stress* como uma junção de reações bioquímicas de ajuste do corpo, e faz ainda a diferenciação entre estresse e pressão. Pressão se refere a características próprias de situações problemáticas e que podem ser sinônimo de necessidade de adaptação. “[...] a pressão está na situação; o estresse está na pessoa” (ALBRECHT, 1990, p. 51).

Albrecht (1990) afirma ainda que o estresse afeta o comportamento e, que uma pessoa com estresse crônico, quando a situação se prolonga de forma duradoura e persiste sem solução, vai se portar de forma a tentar fugir da situação desfavorável ou vencê-la.

Estresse é uma junção de reações únicas ou gerais do corpo humano frente a situações externas ou internas, reais ou abstratas que são sentidas como desequilíbrio, e que exercem pressão sobre as pessoas, levando à necessidade de ativação dos meios de adaptação do corpo e da mente, a fim de suportar a pressão sofrida e reagir a ela, tentando restabelecer o equilíbrio (RIO, 1996).

Para Delboni (1997), o estresse não é algo imediato, mas que chega lentamente, se estabelece, com isso, quando é percebido, a sua reversão é difícil. Para conseguir reverter o quadro é necessário aprender novamente a se relacionar, conviver com pessoas e conseguir agir com naturalidade diante das dificuldades, assim, é possível manter o controle e evitar recaídas.

O estresse é um problema dos dias atuais, da vida moderna. A correria vivida diariamente, horários extrapolados, horas de sono perdidas, alimentação desregrada e falta de lazer, tudo isso resulta apenas em uma coisa: o *stress*. Porém, o desgaste causado por essas condições é uma forma de reação totalmente normal do corpo e necessário para a vida humana, sem ele não se tem resistência para suportar situações de forte desconforto, como perigo ou fortes emoções (LIPP, 2002).

O estresse é um assunto em evidência, pois define o mundo de mudanças repentinas num cenário de transformação constante. Dessa condição de alta modificação resultam pessoas sob pressão permanente, estressadas ou à margem do estresse, com sintomas como irritabilidade, nervosismo, cansaço, entre outros. Assim, o estresse é considerado o grande mal dos dias atuais e o tempo, sendo olhado com escassez de critérios, pode ser apontado como o grande vilão. O estresse, portanto, é causado pela sociedade atual com seu ritmo acelerado, competitividade acirrada, escassez de tempo e preocupações cotidianas como

violência, responsabilidades sociais, tornando-se necessário transpor barreiras (LIPP, 2002).

É importante salientar que o estresse não faz distinção de idade, sexo, cor ou raça. Tanto adultos, como jovens se estressam, assim como os idosos e as crianças. O quê se pergunta é por qual motivo num grupo exposto às mesmas condições ou pressões, algumas pessoas se estressam e outras não. Isso pode ser explicado considerando-se que o estresse não pode ser visto como um simples fruto da sociedade em desenvolvimento ou como forma natural de viver atualmente. Portanto, as causas do estresse não dizem respeito apenas ao embate de uma sociedade mutante, mas também, às situações internas vividas pelos sujeitos, que permeiam as atitudes e modificam o tempo vivido (LIPP, 2002).

“Hoje o *stress* não atinge somente os adultos, mas os jovens, os idosos e também as crianças. O que se questiona é por que, num grupo de pessoas submetidas às “mesmas pressões”, algumas se estressam e outras não” (LIPP, 2002, p. 30).

Chama-se *stress* a um estado de tensão que causa uma ruptura no equilíbrio interno do organismo. É por isso que às vezes, em momento de desafios, nosso coração bate rápido demais, o estômago não consegue digerir a refeição e a insônia ocorre. Em geral, o corpo todo funciona em sintonia, como uma grande orquestra. Desse modo, o coração bate no ritmo adequado às suas funções; pulmões, fígado, pâncreas e estômago tem seu próprio ritmo que se entrosa com o de outros órgãos. A orquestra do corpo toca no ritmo da vida com equilíbrio preciso. Mas quando o *stress* ocorre, esse equilíbrio, chamado de homeostase pelos especialistas, é quebrado e não há mais entrosamento entre os vários órgãos do corpo (LIPP, 2002, p. 30).

Embora o estresse como processo físico e químico dentro do corpo seja inteiramente normal para o funcionamento de nosso organismo de criaturas vivas, o indivíduo experimenta um incômodo tangível quando a reação ao estresse continua “ligada” em níveis elevados durante muito tempo. Este incômodo é uma sensação do corpo todo, pois o fluxo dos hormônios do estresse afeta todas as células do corpo (ALBRECHT, 1990, p. 41).

A medida de trabalho de cada um difere do outro, pois alguns órgãos trabalham mais que os outros para enfrentar o problema. Esse é o estresse inicial. De forma impulsiva e natural, o corpo busca restabelecer a homeostase, através de um empenho especial. Essa resposta do corpo humano ao estresse é uma forma de adaptação e exige o gasto de reservas de energia física e mental (LIPP, 2000).

Ao conseguir utilizar técnicas de confrontação para restaurar o equilíbrio interno, o estresse é vencido e a normalidade retorna. O restabelecimento do equilíbrio pode dar-se pela eliminação da fonte estressora ou, ainda que isso não ocorra, quando se consegue lutar contra ela e vencer de forma adequada (LIPP, 2000).

Selye (1956) observou que as mudanças ocorridas no corpo durante os estados de forte emoção são bastante “padronizadas”, isto é, são as mesmas, independentemente do tipo de emoção sentida. Para todos os efeitos práticos, a raiva provoca as mesmas alterações químicas que o medo. [...] Selye identificou o padrão

por ele chamado de condição de “estar simplesmente doente” (ALBRECHT, 1990, p. 54).

Destaquemos que o *stress* não é algo necessariamente negativo, o mau é estar e/ou sentir-se estressado durante muito tempo. Isso faz nosso organismo está biologicamente preparado para fazer frente a circunstâncias difíceis, mas não para responder continuamente a essas circunstâncias (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 145).

O estresse atua no corpo humano como se as pessoas fossem seres energéticos, em situação de mudança constante e que necessitam de ajustes dos procedimentos regulatórios do fluxo de energia. A cada momento em que o desequilíbrio se manifesta, sinais de alerta são emitidos para ativar as defesas, retornar ao estado de equilíbrio anterior e aos fluxos normais de energia (RIO, 1996).

Rio (1996) compara o estresse com o trabalho policial em uma comunidade: estado de alerta constante e pronto para agir com rapidez caso necessário (situações de emergência, crimes, violência e outras). Além de gerar energia para momentos como competições, grandes acontecimentos pessoais ou profissionais, festas, procurando manter o indivíduo em equilíbrio na vida social, seja em situações ruins ou de sucesso.

O tempo é um fator que favorece o crescimento do estresse. Regular o andamento das coisas e administrar o tempo são pontos primordiais para vencer os causadores do estresse, que podem ser fatores internos ou externos. Os fatores externos dizem respeito aos acontecimentos da vida ou às pessoas com as quais se convive. Já os internos, têm relação com os pensamentos, crenças, valores de cada um e a maneira como se lida com o ambiente em que está inserido (LIPP, 2002).

Delboni (1997) coloca que os fatores causadores do estresse são múltiplos. E reafirma que uns independem das pessoas (externos), e outros são de sua responsabilidade direta. E elenca esses fatores em quatro grupos: fatores sociais, fatores familiares e afetivos, fatores organizacionais e fatores pessoais.

Os fatores sociais, familiares e afetivos são os considerados externos, pois independente da pessoa querer ou não, eles ocorrem e afetam a todos. Os fatores pessoais e organizacionais são os considerados internos, pois os sentimentos, bem como, os pensamentos afetam as pessoas de dentro para fora, e ao assumir uma organização ou função, as pessoas tornam-se responsáveis pelos que as cercam (DELBONI, 1997).

Delboni (1997) aponta quais situações compõem cada grupo, conforme Quadro 1.
Quadro 1 - Grupos de fatores causadores de *stress*.

Fatores sociais	Fatores familiares e afetivos	Fatores organizacionais	Fatores pessoais
-----------------	-------------------------------	-------------------------	------------------

Deficiência dos meios de transporte	Doenças prolongadas na família	Metas impossíveis	Culpa
Falta de segurança nas cidades	Problemas de relacionamento	Chefias mal preparadas	Medo de ser diferente
Fatores sociais	Fatores familiares e afetivos	Fatores organizacionais	Fatores pessoais
Trânsito nas grandes cidades	Problemas familiares	Comunicação deficiente	Medo de falar o que pensa
Guerras ou conflitos sociais	Separações afetivas	Administração inadequada	Medo de não ser aceito
Dificuldades financeiras		Falta de treinamento adequado	Mudanças
Custo de vida		Deficiência de material de trabalho	Raiva contida
Desemprego		Indefinição quanto ao futuro da empresa	Medo de errar
		Objetivos não claros	Medo de perder
		Condições de trabalho	
		RH ausente ou controlador	

Fonte: adaptado de Delboni (1997, p. 16).

As pessoas podem ser acometidas pelo estresse em diferentes níveis, ele pode ser leve e até passar despercebido, ou forte, podendo causar a morte por meio de doenças desencadeadas por ele, como um infarto, por exemplo. Essa diferença da intensidade depende da pressão sofrida, da impressão de cada pessoa isoladamente e de sua capacidade de superar a pressão. As pressões da mente, por exemplo, podem ser difíceis de tratar, pois são impalpáveis e até certo ponto incompreensíveis (RIO, 1996).

Os indivíduos tornam-se frágeis ao receber estímulos de estresse quando esses estímulos exercem pressão sobre eles, e assim o estresse se manifesta. Algumas pessoas se estressam sem razão concreta, outras precisam de um conjunto de pressões. Diversas fragilidades podem acometer as pessoas, como o medo de altura ou lugares lotados, mas quando essa fragilidade é geral, têm-se pessoas com estrutura psíquica vulnerável, ou que vivem com sua resistência individual comprometida (RIO, 1996).

"O ser humano é um ser do conhecimento, um ser que não é somente afetivo, mas é também cognitivo e social. O *stress* só existe porque o homem o toma para si, alimenta-o e carrega-o consigo por onde caminha, afetando os que cruzam esse caminho" (LIPP, 2002, p. 31-32).

Selye considerava o estresse uma perturbação da homeostase quando se deparava com situações como falta de oxigênio, frio, queda de glicemia etc. Concluiu que era uma reação não específica a praticamente qualquer estímulo prejudicial, dando a esse fenômeno o nome de *Síndrome Geral de Adaptação (ou SGA)* em 1936. Uma década depois, falava-se do estresse como uma força externa que agia sobre o corpo, ou o desgaste que tal reação provoca (DOLAN, 2006, p. 31).

Esse modelo, Síndrome Geral de Adaptação (SGA), refere-se à forma de reação do corpo e faz menção ao processo de adaptação ao qual o organismo dá início a cada momento que se depara com o estresse. Cogitando-se que essa reação de adaptação seja igual diante de qualquer fator causador de stress, tem-se que, todos os organismos dão início à mesma adaptação geral e inespecífica (DOLAN, 2006).

A SGA desenvolve - se em três níveis, conforme o Quadro 2.

Quadro 2 – Fases da Síndrome Geral de Adaptação (SGA)

1º nível	Fase de alarme: inicia-se de forma imediata após a detecção do estresse no corpo. Suas características são: a liberação de corticosteróides para ativar o organismo e fazê-lo reagir, lutar e vencer a batalha. Os recursos extras empenhados na reação tem a missão de superar o momento estressante. Caso isso não ocorra, dá-se início ao segundo nível.
2º nível	Fase de resistência: nessa fase ocorre a resistência, onde a ativação do organismo, ocorrida na fase anterior, diminui, mas ainda permanece alta, tentando diminuir a situação de estresse. Ocorre então, uma hiperativação, podendo essa, permanecer por maior tempo, o que leva a ser possível a superação do estresse, caso isso ocorra, a SGA chega ao fim.
3º nível	Fase de exaustão: caso o estresse não seja vencido, a hiperativação não pode permanecer infinitamente, pois ocorre o esgotamento do corpo e a resistência acaba antes de ser produzida novamente. Dessa forma, se o estresse não for superado, os recursos acabarão e o corpo entra na fase de exaustão, onde todos os recursos do organismo são empregados e não podem mais ser ativados. Se ainda assim, o corpo tentar reagir, ocorrerá a exaustão total, podendo levar o indivíduo à morte. O grau dos estímulos fisiológicos e a condição física de cada um decide o ritmo da exaustão.

Fonte: Adaptado de Dolan (2006, p. 34).

Ao postular a SGA, Selye também colocou que o organismo pode adoecer em qualquer dos estágios e quando atinge sua fase mais aguda, a da exaustão, ele morre. Nesses casos, pode-se dizer que a pessoa morreu das doenças contraídas por vírus e/ou bactérias. Quando a causa é emocional, como uma depressão, por exemplo, pode-se dizer que a pessoa morreu do próprio estresse (ALBRECHT, 1990).

Os sintomas do estresse afetam as pessoas física, mental e emocionalmente, impactando sua qualidade de vida. "O *stress* em níveis muito altos pode, na realidade, afetar tanto o bem-estar físico como o emocional" (LIPP, 2002, p. 114). Alterações respiratórias, causadas por fatores estressantes, baixam a imunidade, levando à gripes, bronquites e pneumonia. Num quadro de estresse agudo, o organismo pode perder vitaminas e minerais e ficar exposto a doenças oportunistas (LIPP, 2002).

Desse modo, quando o organismo é exposto a um ritmo intenso de atividades

frequentes e duradouras necessárias às suas demandas, as consequências nocivas do estresse se manifestam, e destacam-se: cansaço físico, tensão física, dores de cabeça recorrentes, náuseas, insônia, alterações nos hábitos alimentares, desgaste emocional, quadro depressivo, insegurança, baixa autoestima e irritação (OVEJERO BERNAL, 2010).

Fisicamente o estresse pode afetar diversas partes do corpo. Em momentos de tensão, por exemplo, a pessoa eleva os ombros e contrai a musculatura, quase de forma imperceptível, essa reação causa visualmente uma aparência de encolhimento, e pode causar também dores agudas na coluna, costas e pernas. Por vezes a tensão é sentida por todo o corpo e as dores se alastram completamente (LIPP, 2002).

Nos dentes, a tensão física e emocional do estresse, causa rangido, bruxismo, desgaste e retração das gengivas. Ocorrem ainda, mudanças químicas na saliva, podendo levar ao surgimento de aftas, que demoram a cicatrizar em função do estresse (LIPP, 2002).

No sistema gástrico, pode surgir gastrite, úlcera, diarreia, constipação, gases e hemorróidas, todos esses distúrbios causados pela elevação do nível de ácido clorídrico produzido em decorrência do estresse. As artérias sofrem e ficam duras por causa da adrenalina produzida em ocasiões de estresse, o colesterol pode se elevar, assim como os triglicerídeos (LIPP, 2002).

A pele fica sem brilho, no rosto, espinhas ou manchas surgem, as mãos ficam ressecadas e envelhecidas. O corpo sofre sem energia, os ombros ficam decaídos e a pessoa estressada aparenta ser mais velha. Ao usar as energias para lidar com o estresse, o esgotamento é intenso que até mesmo o desejo sexual é reduzido, afetando os relacionamentos da pessoa (LIPP, 2002).

Mental e emocionalmente os indivíduos são afetados pelas mudanças hormonais ocorridas em momentos estressantes, isso porque as glândulas suprarrenais liberam cortisol e adrenalina e, se o nível desses hormônios permanece elevado por maior tempo pode desencadear cansaço, dificuldade de concentração, ansiedade, depressão, perda de memória, baixa libido e tontura. Pode ocorrer também falta de prazer, de alegria e de entusiasmo, mau humor espontâneo, pensamentos negativos causando um quadro de irritação e prejudicando o estado emocional (LIPP, 2002).

Geralmente, o estresse é caracterizado por sintomas como esgotamento físico, mental e emocional generalizado, que resulta em baixa autoestima, problemas e deficiências nas relações interpessoais. As consequências do estresse podem ser tão prejudiciais ao ponto de levar à depressão ou causar a "morte súbita" do indivíduo (OVEJERO BERNAL, 2010).

O estresse pode ser prevenido através da identificação dos primeiros sintomas no

corpo e na mente. Só pode se defender de algum mal, quando se sabe sua forma, como age e como se vive sem ele, porém, há pessoas que já não sabem como é viver sem estarem estressadas. Assim, antes de saber como tratar o estresse é importante saber como preveni-lo (LIPP, 2002).

Albrecht (1990) relaciona algumas técnicas para manter o nível de estresse baixo: autocontrole, relaxamento profundo, relaxamento progressivo, hipnose, meditação, treinamento autogênico e *biofeedback* (técnica de relaxamento profundo que consiste em ligar sensores a pontos estratégicos do corpo para observação das reações, adaptação e modificação delas).

Lipp (2002) sintetiza o combate ao estresse em passos, aos quais a autora denomina como 21 passos do manejo do *stress*, expostos a seguir no Quadro 3.

Quadro 3 – 21 Passos de Manejo do *Stress*.

Estratégias educativas:

1. Saber o que é o *stress*.
2. Saber reconhecer os sintomas do *stress* no corpo, na mente e nas relações interpessoais.
3. Identificar as fontes externas de *stress*.
4. Identificar os estressores internos (a fábrica particular de *stress* de cada um).

Estratégias situacionais:

5. Tentar eliminar os estressores possíveis de serem eliminados.
6. Aceitar os estressores inevitáveis.
7. Reinterpretar os estressores inevitáveis, ou seja, ver o lado positivo de cada estressor essencial em sua vida.

Estratégias de enfrentamento de efeito duradouro:

8. Aprender a reconhecer seus limites.
9. Aprender a respeitar seus limites.
10. Tomar uma atitude ativa diante da vida.
11. Usar estratégias de enfrentamento do *stress*, concentrando-se na busca de soluções e não nas emoções geradas pelos estressores.
12. Usar técnicas de resolução de problemas.
13. Assumir a responsabilidade pela sua vida.
14. Aprender a dizer "não".
15. Utilizar o apoio de colegas no ambiente de trabalho.
16. Lembrar que nada ruim dura para sempre.

Estratégias de enfrentamento para atenuar os sintomas:

17. Rir, brincar, fantasiar, usar o senso de humor.
18. Tirar férias mentais, isto é, desligar-se dos problemas por alguns minutos durante o dia.
19. Usar técnicas de relaxamento.
20. Utilizar alimentos anti-*stress* (verduras, legumes, frutas).
21. Praticar alguma atividade física.

Fonte: Adaptado de Lipp, 2002, p. 122.

Contudo, Rio (1996) coloca que o estresse pode, também, ser algo positivo, sinal de saúde e criatividade. Em momentos como a da comemoração de um gol ou numa relação sexual, o coração dispara, o indivíduo respira ofegante, esses são sinais do estresse positivo denominado *eustress*. Nele dominam as boas emoções, a agilidade mental é potencializada, há

boa harmonia e coordenação da ação dos músculos, níveis agradáveis de vitalidade, prazer, confiança e criatividade.

Já o outro lado, denominado *distress*, é ruim, obscuro e produz sofrimento. Nele predominam sentimentos de ansiedade destrutiva, medo, derrota, angústia, tristeza, raiva e baixa criatividade. Há diminuição da concentração e o desempenho mental fica confuso. A falta de prazer e a insegurança sobressaem, o nível de acertos cai e cresce o risco de acidentes (RIO, 1996).

A forma como as pressões são percebidas é fator fundamental para diferenciar o *eustress* do *distress*. Partindo desse ponto, a pressão será percebida como uma ameaça ou como um desafio. Se for ameaça, busca-se superar a tensão causada por ela, se for desafio, a pressão traduz-se em motivação e a energia excedente produzida é usada de forma positiva (RIO, 1996).

Após a contextualização sobre estresse, na subseção seguinte tem-se uma breve evolução histórica sobre o trabalho na sociedade.

2.2 Trabalho

O conceito de trabalho é mais difícil de descrever que se imagina, pois vai além de simplesmente esforçar-se para obter o sustento. É um termo complexo para se definir, prova disso é que, no *Dicionário da Língua Espanhola da Real Academia*, o vocábulo nem mesmo é caracterizado, trazendo em sua primeira descrição apenas "ação e efeito de trabalhar" e na segunda limita-se a "ocupação remunerada" (OVEJERO BERNAL, 2010).

A tarefa de conceituar trabalho fez-se necessária com a modernidade e pela união de três fatores: o Capitalismo, o Iluminismo, juntamente com o surgimento e consolidação do Estado-nação e a Democracia burguesa. Vários autores tentaram trazer luz ao conceito de trabalho, mas, em sua grande maioria, as definições não são abrangentes, deixando margem para vários questionamentos, como é o caso de Marshall, que em 1980 definiu trabalho como um esforço da mente e do corpo, em parte ou completamente, com a finalidade de ganhar benefício além da satisfação. Anderson e Rodin em 1989 também formularam um conceito de trabalho: "tempo pelo qual uma pessoa é paga" (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 14). Mas alguns conceitos mais completos também surgiram, como o de Hall em 1986, para quem o trabalho é "o esforço ou a atividade de um indivíduo, realizada com o propósito de prover bens e/ou serviços de valor para outros" (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 14). E o de Peiró, em 1989, que definiu trabalho como:

aquele conjunto de atividades humanas, remuneradas ou não, de caráter produtivo e criativo, que mediante o uso de técnicas, instrumentos, materiais ou informações disponíveis, permite obter, produzir ou emprestar certos bens, produtos ou serviços. Nessa atividade, a pessoa despende energias, habilidades, conhecimentos e outros recursos, e obtém algum tipo de compensação material, psicológica e/ou social (PEIRÓ,1989 *apud* OVEJERO BERNAL, 2010, p. 15)

Nas sociedades primitivas, o trabalho não existia, pelo menos não com a conotação de hoje. As necessidades dos membros dessas sociedades eram atendidas através de um esforço coletivo, o objetivo final era garantir a subsistência e não acumular riquezas. Cada um trabalhava para si, ou melhor, o coletivo trabalhava para o coletivo. Apenas com a criação do Estado nasceu a necessidade das pessoas trabalharem umas para as outras (OVEJERO BERNAL, 2010).

Na Era Clássica também não havia o trabalho como é hoje. As sociedades não se baseavam nele. Na Grécia, por exemplo, o trabalho era algo servil, desempenhado por escravos e largamente desprezado. Toda atividade realizada mediante pagamento de salário era considerada suja e infame para um indivíduo livre, dessa mesma forma ocorria no Império Romano (OVEJERO BERNAL, 2010).

Na Idade Média inicia-se a transição para a valorização do trabalho, como ocorre hoje, e isso se deve em grande parte ao Cristianismo. Santo Agostinho faz analogia entre trabalho e obra, censurando o ócio. Trabalho e remuneração começam a ser reconhecidos como de utilidade social. Porém, é nesse mesmo período que surge o termo *tripalium*, mesa de tortura, ao qual o trabalho é interligado e, a partir daí, associado a sentimentos negativos, como angústia e/ou sofrimento (OVEJERO BERNAL, 2010).

Na Era Moderna, com o nascimento da Economia, o surgimento do Capitalismo e a Revolução Industrial, o trabalho assume um papel totalmente diferente do desempenhado até então. As pessoas passam a desejar a riqueza, ao invés de desprezá-la e o conceito de trabalho na concepção moderna é criado, "o trabalho começa a ser visto como uma força fundamental, capaz de criar e acrescentar valor, deixando de ser algo execrável e entediante para ser um pilar da riqueza das nações" (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 23).

Já nos séculos XIX e XX, o trabalho passa a ser reconhecido como um fator de produção e se transforma na essência humana. Há a consolidação do Capitalismo e ocorre a influência da social-democracia sobre o conceito de trabalho, que não pretende acabar com o Capitalismo, mas imprimir humanidade a ele, oferecendo condições de trabalho mais agradáveis e propondo um rateio dos lucros da produção mais adequado (OVEJERO BERNAL, 2010).

Atualmente a sociedade se estrutura ao redor do trabalho e da produtividade, assim, todo indivíduo que queira, ou precise suprir alguma necessidade, terá que trabalhar. O trabalho é essencial ao ser humano, e objeto de autorrealização e inserção na sociedade (OVEJERO BERNAL, 2010).

Em resumo, o conceito de trabalho seguiu o mesmo percurso que o próprio capitalismo: seus antecedentes estão no século XVII, seu nascimento no século XVIII, desenvolveu - se nos séculos XIX e XX e está sofrendo uma transformação radical desde fins do último século e início do século XXI. Contudo, ainda não podemos saber com certeza aonde essa mudança nos levará. A cada dia, a realidade cotidiana contradiz mais o significado idealista que o trabalho ainda tem enquanto autorrealização pessoal [...] (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 25).

Assim conclui-se essa seção, nela foi apresentada a visão de vários teóricos sobre o estresse, o surgimento do termo trabalho e sua evolução na sociedade, de algo considerado extremamente negativo para base da sociedade atual.

Na próxima seção, a terceira, será apresentada a complementação do referencial teórico, aprofundando o tema sobre estresse, com a apresentação de sua face organizacional: o estresse ocupacional e como ele ocorre em trabalhadores de cargos administrativos.

3 ESTRESSE OCUPACIONAL

Nessa seção será apresentado o referencial teórico específico. Relatando sobre

estresse ocupacional e aprofundando o estudo do estresse ocupacional em trabalhadores de cargos administrativos.

3.1 Estresse ocupacional

O estresse afeta até certo ponto todos os empregados e uns mais que os outros. Além dos experimentados pelo indivíduo em sua vida particular, o próprio trabalho pode induzir a certos níveis de estresse "estrutural" que aproximem o empregado do ponto de perigo. Nesse ponto, basta um fato ou problema precipitado para a pessoa ultrapassar seus limites de adaptação, e ela simplesmente entra em colapso (ALBRECHT, 1990, p. 47).

Lipp (2002) define o estresse ocupacional como sendo o estresse ocasionado pelo trabalho, e ainda, que tem sido dada uma atenção maior para ele nas últimas décadas, mas ainda insuficiente para amenizar suas causas.

O estresse costuma acontecer quando o indivíduo é incapaz de reagir de maneira adequada ou com eficiência aos estímulos do ambiente, ou quando só consegue fazê-lo prejudicando a saúde do organismo. O estresse ocupacional é, então, o desequilíbrio entre as expectativas do indivíduo e a realidade de suas condições de trabalho ou, em outras palavras, a diferença percebida entre as exigências profissionais e a capacidade de o indivíduo realizá-las (DOLAN, 2006, p. 29).

Grande parte do tempo das pessoas é dedicada ao trabalho, pode-se dizer que a maior parte. Ritmo de trabalho elevado, que exige muita atenção e concentração para fazer as atividades laborais, impactado, ainda, por longas jornadas, que começam bem cedo e muitas vezes vão até a noite, poucos intervalos para descanso e/ou refeições rápidas e em lugares ruins são grandes fatores causadores de estresse. Há, ainda, a pressão das novas tecnologias, que requer constante atualização dos profissionais e também o papel fundamental exercido pelo trabalho na vida das pessoas (LIPP, 2002).

A profissão e o trabalho irão determinar grande parte de nossas vidas. O trabalho satisfatório determina prazer, alegria e, sobretudo, saúde - trata-se de um investimento afetivo. Quando o trabalho é desprovido de significação, não é reconhecido ou é uma fonte de ameaças à integridade física e/ou psíquica, acaba por determinar sofrimento ao trabalhador [...]. O trabalho, para a maioria das pessoas, é a fonte de garantia de subsistência e de posição social. Muitas vezes somos conhecidos por pertencer a uma categoria de trabalho (LIPP, 2002, p. 15).

Segundo estudos realizados, o nível de estresse ocupacional tem crescido nos últimos anos, principalmente em decorrência das mudanças tecnológicas que o mundo vem sofrendo, inovações que resultam em alta carga de trabalho, alta competitividade e cobranças quanto ao tempo de realização das atividades profissionais, e outros. Conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS), empresas que possuem grandes números de agentes causadores de

estresse, possuem mais funcionários estressados, esse número varia entre 5% e 10%, que apresentam graves problemas pelo estresse (TAETS *et al*, 2013).

O tempo que as pessoas passam no ambiente de trabalho influencia suas vidas, traz implicações e consequências, é necessária uma conscientização sobre isso em qualquer tipo de relação de trabalho, seja numa microempresa ou numa multinacional (DOLAN, 2006).

É importante que para as empresas seja fundamental não só estabelecer e lutar por suas metas e objetivos, mas também preservar a saúde, entender as necessidades e expectativas de seus colaboradores, ou poderá ver seu desempenho cair, ou até mesmo perdê-los (OVEJERO BERNAL, 2010).

Albrecht (1990) coloca que a saúde e o bem-estar dos executivos estão entre os fatores mais fundamentais dentro de uma empresa. Uma vultosa parte do sucesso de qualquer organização se deve ao trabalho eficaz de um pequeno grupo que a gerencia. Os gestores, que determinam as estratégias e alocam os principais recursos empenham-se como seres humanos e investem sua capacidade pessoal no negócio.

Olhando pelo lado dos gestores que administram as organizações, o estresse manifesta-se de duas maneiras: sobre o ser humano que sente o estresse como algo inevitável do trabalho, e segundo como trabalhador, que dependendo do seu cargo na organização, tem o dever de administrar e tentar amenizar os níveis de estresse nos colaboradores liderados por ele (ALBRECHT, 1990).

Se estiverem lutando com níveis insuportáveis de estresse, estarão pagando um preço muito alto em termos de sua própria saúde e bem estar para as necessidades que estiverem satisfazendo. A qualidade de suas próprias vidas não será a que deve ser, e elas não poderão funcionar com a eficácia que deveriam funcionar (ALBRECHT, 1990, p. 106-107).

Taets *et al* (2013) afirmam que um trabalhador estressado fica debilitado e isso se deve ao emprego contra os agentes causadores de estresse, podendo acarretar prejuízos nas relações inter e intrapessoais mantidas por ele, e até mesmo no ambiente de trabalho onde se encontra. A saúde física e mental de um pequeno número de pessoas afeta diretamente a qualidade de execução de uma organização média de forma geral (ALBRECHT, 1990).

O grande problema não é ser exposto ao estresse, mas o que é perigoso no estresse ocupacional é sua essência cumulativa, os tipos de trabalho que causam níveis de estresse tão elevados, que podem trazer problemas a longo prazo, que não são poucos. Para a maior parte dos trabalhadores os fatores estressantes mais prejudiciais são parte fundamental da estrutura laboral (ALBRECHT, 1990).

Rio (1996) coloca que as organizações operam sob grande estresse devido à

exigência, cada vez mais constante, por excelência, processos que requerem atualização constante e o mercado fortemente mutável e competitivo. Para lidar da melhor forma com tudo isso é necessário equilíbrio entre os componentes técnicos e humanos da organização, o que nem sempre é alcançado. Assim, a organização repassa esse clima de estresse para todos à sua volta: funcionários, consultores, parceiros, etc. Portanto, sugerir opções de melhoria, tanto da qualidade dos produtos e serviços ofertados, como da qualidade de vida dos seus funcionários e parceiros, é de suma importância e deve ser tratado como estratégia de negócio.

Dolan (2006) afirma que o aumento da produtividade e da qualidade de vida no trabalho é muito importante. Quando as empresas sentem-se ameaçadas quanto a sua sobrevivência, a pressão pelo aumento da produtividade se eleva e isso impacta o padrão de vida das pessoas, que buscam se qualificar para serem mais produtivas e ter mais qualidade de vida no trabalho.

Antes, a busca pelo aumento da produtividade se dava por meio das transformações tecnológicas, mas isso gerou algo bem negativo: a deterioração da qualidade de vida no trabalho de grande parte dos empregados. Era exigido dos trabalhadores que trabalhassem mais rápido, produzissem mais, perdessem menos tempo pensando (isso era dever das máquinas) e a planejar as tarefas conforme a tecnologia disponível. Isso só se mostrou eficaz em curto prazo. Nos últimos 40 anos buscou-se desenvolver uma metodologia de trabalho que aumentasse a produtividade sem sacrificar o bem estar físico e psicológico dos trabalhadores (DOLAN, 2006).

“O interesse na qualidade de vida no trabalho se baseia na hipótese de que sua melhoria resultará em trabalhadores mais saudáveis, mais felizes e mais satisfeitos, que, em consequência disso, tem mais probabilidade de ser mais produtivos” (DOLAN, 2006, p. 3).

Nos diversos tipos de trabalho, os funcionários têm que lidar com momentos de estresse, como: advertência de supervisores, falta de tempo para finalizar as atividades, medo de ser demitido, conflitos com colegas e outros. Spector (2012) agrupa 7 principais elementos causadores de estresse ocupacional, conforme demonstrado no Quadro 4.

Quadro 4 – 7 principais elementos causadores de estresse ocupacional.

Ambiguidade e conflito de papéis:	Também conhecido como ambiguidade de papéis, refere-se ao nível de desconhecimento sobre as suas reais funções no trabalho. A pouca orientação passada pelos superiores pode deixar dúvida quanto ao papel do trabalhador, tanto
-----------------------------------	--

	no trabalho (intrapapel), como fora dele (extrapapel), duplamente, podendo impactar o grau de satisfação com o trabalho negativamente e elevar o grau de ansiedade e podendo ocasionar desejo de demissão do trabalho.
Carga de trabalho:	Relaciona-se com as demandas profissionais recebidas, podendo ser quantitativa, se referir-se ao volume de trabalho que deve ser realizado pelo trabalhador; e qualitativa, se referindo a adequação do trabalho à capacidade de realização da pessoa. Pode acarretar desgastes psicológico, físico e comportamental.
Fatores sociais estressantes:	Diz respeito a situações com outras pessoas, relacionamento e conflitos interpessoais, como o mau trato de uma pessoa por outras que façam parte, ou não, da organização, por exemplo. Em situações mais graves, pode ocorrer também <i>bullying</i> , comportamento de abuso, que ocorre repetidamente, direcionado a uma pessoa por grande tempo, e que pode ser realizado tanto verbal, como fisicamente e violentamente.
Política organizacional:	Refere-se a situações em que interesses individuais são considerados antes dos objetivos organizacionais ou de terceiros. As recompensas se dão com base em favoritismo e não por meritocracia.
Controle:	Refere-se à autonomia de tomada de decisão do trabalhador sobre seu trabalho e envolve as dimensões do serviço, como: quando, onde e como trabalhar e quais atividades fazer. O nível de controle pode ser elevado, quando o indivíduo tem grande autonomia sobre as decisões de seu trabalho, e baixo, caso o poder de decisão seja reduzido.
Ritmo determinado pela máquina:	Refere-se ao tipo de trabalho em que as ações do trabalhador são ditadas por máquinas, como é o exemplo das fábricas, ou de quem trabalha com computadores.
Modelo de controle/demanda:	Refere-se às demandas como fatores de estresse como carga de trabalho, pois ocorre sobrecarga dos trabalhadores para agir com o ambiente. Aplicando o controle sobre as demandas há uma redução de seus efeitos negativos e os impactos do estresse são reduzidos.

Fonte: Adaptado de Spector (2012, p. 310-317).

Spector (2012) coloca ainda que, além desses 7 fatores, há muitos outros que levam ao estresse proveniente do trabalho, alguns podem afetar a maioria dos trabalhadores em geral, como conflitos entre colegas e carga elevada de trabalho, outros podem ser específicos e estar diretamente ligados ao cargo/função exercido.

O estresse ocupacional está interligado com várias doenças. Entre elas: alterações no humor e no sono, problemas gastrintestinais, dor de cabeça, alterações no comportamento com a família e os amigos, essas são consideradas os primeiros sintomas do estresse ocupacional, que pode ocasionar também doenças crônicas, que são de difícil diagnóstico, pois demoram muito para se manifestar e sofrem influência de outros fatores a mais que o estresse (DOLAN, 2006). Algumas das manifestações biológicas do estresse estão relacionadas no Quadro 5.

Quadro 5 – Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse.

Afetado	Fases iniciais de tensão	Consequência (s) do estresse
---------	--------------------------	------------------------------

Cérebro	Ideias claras e rápidas	Dor de cabeça, enxaqueca, nervosismo, insônia
Humor	Concentração mental	Ansiedade, diminuição do senso de humor
Saliva	Reduzida	Boca seca
Músculos	Maior capacidade	Tensão e tiques musculares
Pulmões	Maior capacidade	Hiperventilação, crises de asma
Estômago	Nível elevado de ácidos	Indigestão, vômitos
Intestinos	Espasmos	Diarreia, cólica, colite
Sexual	Redução da libido	Impotência
Pele	Ressecamento	Formigamento, coceiras, dermatites
Energia	Maior consumo de oxigênio	Rápida exaustão
Coração	Maior uso dos órgãos cardiovasculares	Hipertensão

Fonte: Adaptado de Dolan (2006, p. 40).

Dolan (2006) esclarece que os sintomas citados no Quadro 5 são encontrados em pessoas que estão vivendo a fase inicial do estresse, podendo variar caso o indivíduo esteja ou não nessa fase, na qual ocorre uma ativação geral e os distúrbios sofridos pelo estresse são de fácil remissão com eliminação da causa ou melhora. Caso a pessoa esteja sofrendo com estresse crônico ou prolongado, os sintomas se agravam, podendo causar doenças.

Além dos males já relacionados, o estresse, quando alcança níveis críticos e se torna crônico, pode levar à síndrome de *Burnout*, que é uma forma avançada de estresse que acomete profissionais em seu trabalho. As consequências são a falta de interesse pelo trabalho, a redução de realização profissional e a perda de sentido do trabalho (MARRAS, 2010).

"O termo em inglês *Burnout* refere-se à sensação de esgotamento de um indivíduo pelo excesso de trabalho" (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 158).

A síndrome de *Burnout* tem como características principais o esgotamento emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal (OVEJERO BERNAL, 2010).

Assim como o estresse, o *Burnout* pode afetar várias dimensões da vida das pessoas:

[...] *sintomas físicos*, como fadiga crônica, cefaléias, insônia, transtornos gastrintestinais, perda de peso, dores musculares, etc.; *sintomas cognitivos-afetivos*, como distanciamento afetivo, irritação, receios, falta de concentração, baixa autoestima, pessimismo, indecisão etc.; e *sintomas comportamentais*, como faltas ao

trabalho, abuso de drogas, condutas violentas, comportamentos de alto risco, etc (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 159).

Entre os fatores que desencadeiam o *Burnout* há as variáveis individuais, variáveis sociais e variáveis organizacionais, onde a que mais sobressai é a interpessoal. A falta de apoio no ambiente de trabalho, por exemplo, é uma variável interpessoal que pode contribuir com os efeitos do estresse no trabalho interligados à síndrome do esgotamento profissional. De acordo com Ovejero Bernal (2010), os principais fatores geradores da síndrome do esgotamento no trabalho são basicamente três:

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

Faz-se necessário um empenho conjunto para priorizar a saúde no ambiente de trabalho, que engloba a empresa, os funcionários e a sociedade de forma geral para promover a saúde e o bem estar das pessoas no local de trabalho. Algumas atitudes podem ser tomadas para alcançar isso, são elas:

- a) aperfeiçoar a organização das tarefas de trabalho e o ambiente de trabalho;
- b) incentivar participação ativa no processo;
- c) promover o desenvolvimento pessoal (DOLAN, 2006, p. 11).

3.2 Estresse ocupacional em trabalhadores de cargos administrativos

[...], todo administrador, desde o mais alto nível até o chefe de primeira linha, se vê diante da necessidade de uma abordagem dupla do estresse. Tem, primeiro, que criar a capacidade necessária para reduzir e administrar o estresse que ele próprio sente ao executar um trabalho administrativo desafiante, além de descobrir maneiras de ajudar os empregados a reduzir e administrar o estresse por eles sentida (ALBRECHT, 1990, p. 107).

Conforme já abordado na subseção Trabalho, atualmente a atividade laboral tem papel de destaque na sociedade e compõe a essência humana, pois o trabalho é o principal vínculo das pessoas com a sociedade, assim, com as demais pessoas. Além disso, traz auto realização, dessa forma, o trabalho supre duas principais necessidades dos indivíduos: de associação e de auto realização (OVEJERO BERNAL, 2010). Porém, quando o trabalho causa problemas para os indivíduos ocasiona o estresse ocupacional e significa que algo não está bem (NAKAYAMA, 1997).

O estresse ocupacional encontra apoio na personalidade das pessoas, mas é no próprio ambiente de trabalho que verdadeiramente estão as causas. Alguns tipos de trabalho apresentam maiores fatores estressantes, como os que envolvem tomada de decisão, vigilância ininterrupta, atendimento ao público, cobranças, central de reclamações, entre outros (OVEJERO BERNAL, 2010).

Nakayama (1997) afirma que a maior parte das reclamações dos gerentes em relação ao estresse se refere ao local de trabalho, que sentimentos como angústia, ansiedade e desmotivação contribuem para o desenvolvimento dele, prejudicando os profissionais física e psicologicamente.

O estresse gera custos humanos para as organizações, pois as pessoas são o capital mais caro que qualquer empresa pode ter. Os custos estão se agravando, por conta do estresse sofrido pelos trabalhadores, ocorre o aumento do absenteísmo, aumenta a rotatividade, crescem as doenças que afetam o rendimento dos trabalhadores, alterações no comportamento e sentimentos ruins, como raiva e frustração, dominam tudo isso gera preocupação aos executivos e gerentes (ALBRECHT, 1990).

Sabemos hoje, sem dúvida alguma, que todos os tipos de organização empresarial pagam um preço altíssimo pelo estresse humano, e este preço está aumentando. Também sabemos que as pessoas que experimentam o estresse estão tendo um custo pessoal enorme em termos de sua saúde física e de seu bem-estar emocional. É hora de direcionarmos nossos recursos organizacionais para a solução de problemas [...] (ALBRECHT, 1990, p. 49).

Segundo Albrecht (1990) há evidências de casos repetidos que mostram que os executivos de “primeira linha”, ou seja, os que são diretamente subordinados a diretores executivos, sofrem mais com estresse que o próprio diretor. Isso porque os diretores, que têm cargos mais altos, têm uma conjuntura que os permite parar e pensar sobre o que ocorre, ao contrário de seus subordinados, que apenas recebem as ordens e tem que cumprir.

Albrecht (1990) afirma ainda que é fato corrente que a saúde física e o bem estar de certo número de pessoas afeta o desempenho de uma organização de acordo com seu porte.

Na medida em que elas tenham aprendido a contrabalançar os efeitos das pressões inerentes à vida de um executivo e a projetar seus próprios estilos de vida e trabalho com pouco estresse, poderão funcionar de modo eficaz. Os executivos que não tenham aprendido essas habilidades tenderão a funcionar com menos eficiência e a pôr em risco sua própria saúde (ALBRECHT, 1990, p. 108).

Dependendo do cargo também, os fatores estressantes podem variar, apesar da percepção do estresse fisicamente ser a mesma. Enquanto os executivos não têm que lidar com a pressão de um chefe, os gerentes intermediários sofrem grandes pressões, tanto do

chefe imediato (executivo), como dos subordinados e enfrentam problemas. A gerência intermediária pode ser caracterizada como uma das áreas mais desgastantes de uma empresa, pois além de lidar com as pressões descritas, ainda há a busca pelo crescimento e realização, ansiedade por apresentar bons resultados e a responsabilidade pelos atos de sua equipe (ALBRECHT, 1990).

Os fatores causadores do estresse são predominantemente psicológicos e psicossociais, ao invés de físicos, e a chance de uma pessoa sentir-se afetada por um desses fatores se eleva quando a autoestima do indivíduo está baixa, ou os recursos de apoio social são escassos. Dos principais fatores que causam o estresse, pode-se destacar: a ambiguidade de funções, o trabalho em excesso, a falta de participação na tomada de decisão e más condições de trabalho (OVEJERO BERNAL, 2010).

Grande parte dos gerentes acostuma-se tanto em viverem estressados e ansiosos que não sentem mais diferença. Ao lidar com a mesma situação diariamente, só sentem o estresse quando o mesmo é muito grande e o corpo emite sinais de alerta, pois os níveis de estresse enfrentados rotineiramente já são tão altos que nem se dão conta. Assim, o estresse torna-se cumulativo, o que é mais perigoso no estresse administrativo. O estilo de vida determinará o grau de estresse no decorrer dos anos, se ele vai aumentar ou diminuir, dependendo a conta a pagar é bem alta, pois a moeda é a saúde (ALBRECHT, 1990).

Nakayama (1997) afirma que um fator estressante em gerentes é o contato intenso com as pessoas, o que é inerente ao seu trabalho. E o que desagrada é a frequência de contato com pessoas desconfiadas, competitivas, egocêntricas, inseguras e exigentes. Além da convivência com outros profissionais, que já se encontram insatisfeitos e desmotivados. Além disso, há ainda, o dever de o gerente harmonizar sua equipe, motivá-la e proporcionar um clima de cooperação entre os seus subordinados.

Gerenciar pessoas é uma tarefa difícil. Exige alto grau de maturidade e equilíbrio pessoal, fora o profundo conhecimento da natureza humana. E mesmo dotado de tais qualidades o gerente pode e costuma ser levado a um grande desgaste, em função das mudanças que ocorrem no ambiente organizacional e social (NAKAYAMA, 1997, p. 44).

Já para os demais trabalhadores, que não exercem cargos de gerência, o estresse ocorre por outros fatores, pois esses indivíduos não sofrem pressão igual aos gerentes. Para eles, o estresse vincula-se ao tipo de trabalho realizado, está relacionado com a composição do tipo de trabalho e que pode acarretar problemas no longo prazo (ALBRECHT, 1990).

Um empregado acanhado e sensível pode sentir muita ansiedade durante muito tempo se trabalhar para um chefe agressivo e opressor. Quem tem grande

dificuldade de ajustamento pessoal, como por exemplo uma extrema falta de confiança ou uma natureza emocional que reage muito, pode até entrar em colapso sob o estresse causado pela pressão no trabalho e pelo relacionamento pessoal que não compensa (ALBRECHT, 1990, p. 112).

Albrecht (1990) afirma que dependendo do tipo de trabalho, que pode ser demasiado mal programado, os trabalhadores ficam expostos a níveis de estresse constante, extremo e sem alívio. Como exemplo, o autor cita o trabalho dos controladores de tráfego, que tem que instruir diversos aviões ao mesmo tempo, com atenção elevadíssima a todo o momento, pois do contrário, se erros acontecerem, podem ocorrer incidentes graves, que podem custar vidas.

Outros fatores que servem de alarme, e tem se tornado recorrente, são situações de colapso emocional “contagiosos”. O que ocorre é que um funcionário sensível e reagente sofre com sintomas de ansiedade, os interpreta como doença física, e assim, ao relatar seus sintomas aos outros colegas, desencadeia um surto de doença real entre os demais trabalhadores (ALBRECHT, 1990).

Para reduzir os impactos do estresse, as organizações podem realizar treinamentos, e assim, proporcionar ao empregado que se dedique ao trabalho com mais autonomia, autocontrole, maior confiança, conscientizá-lo que é capaz de resolver problemas e suportar provocações quando surgirem. As empresas podem ajudar aos seus trabalhadores a solucionarem os problemas e isso resultar em maior eficácia humana (ALBRECHT, 1990).

Dessa forma, conclui-se o referencial teórico. Na seção seguinte está desenvolvida a metodologia utilizada na pesquisa.

4 METODOLOGIA

Nessa seção está exposta a metodologia que foi utilizada neste trabalho, através da contextualização do tipo de pesquisa que foi realizada, determina-se a técnica de coleta de dados, bem como, a forma de análise dos dados coletados.

Segundo Matias-Pereira (2007), quanto à abordagem as pesquisas classificam-se em quantitativas: sob essa perspectiva tudo pode ser expresso numericamente utilizando-se de técnicas estatísticas; e qualitativas: procura entender a relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, interpreta os dados e lhes atribui significado. A natureza do problema ou seu nível de aprofundamento determinará a escolha do método (RICHARDSON *et al*, 2012). Portanto, quanto à abordagem a pesquisa classifica-se como quantitativa, pois procurou traduzir em números tanto as informações coletadas, como no tratamento delas a partir do questionário aplicado.

Quanto aos objetivos as pesquisas podem ser classificadas em: exploratórias visam a tornar o problema explícito, familiarizar-se com ele e estabelecer hipóteses, através de levantamento e entrevistas; descritivas objetivam descrever as características de uma população determinada e/ou relacionar variáveis, através de questionários e observação; e explicativas buscam identificar os motivos pelos quais determinados fenômenos ocorrem, explica a razão dos acontecimentos por meio de pesquisa experimental (GIL, 2002). Assim, a pesquisa pode ser classificada como descritiva, pois se buscou descrever as características do grupo de estudado.

Quanto aos procedimentos técnicos, tem-se a seguinte classificação: bibliográfica (busca e utiliza-se de material já publicado em livros, periódicos, monografias etc); documental (usa dados que foram levantados, mas não recebeu tratamento analítico); experimental (escolhe-se um objeto de estudo e variáveis que podem influenciá-lo, e determina-se métodos de controle e observação dessas variáveis sobre o objeto); levantamento *survey* (questionamento direto aos integrantes do grupo pesquisado), o levantamento pode ser aplicado à maioria ou para a população completa; estudo de caso (estuda profundamente um ou mais objetos visando a um conhecimento detalhado); pesquisa *ex-post-facto* (quando a pesquisa ocorre após os fatos); pesquisa ação (feita de forma associada com uma ação, pesquisador e pesquisados envolvem-se cooperativa e participativamente); e pesquisa participante (desenvolvida através da colaboração entre pesquisador e pesquisado) (GIL, 2002; MATIAS-PEREIRA, 2007). A pesquisa em questão foi levantamento *survey*, pois foi aplicado questionário direto, com uma amostra predeterminada da população abordada.

Em pesquisas quantitativas a coleta e a análise dos dados ocorrem de forma separada cronologicamente, isso porque a coleta se dá antes do tratamento dos dados,

diferentemente da pesquisa qualitativa. De todo modo, as duas fases estão interligadas, pois a forma de coleta dos dados influenciará como os dados serão tratados. Os principais métodos de coleta de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação (ROESCH, 1999).

As técnicas de coleta de dados podem ser as seguintes: documentos, através da análise de documentos; entrevista, consiste em entrevistar as pessoas que compõem o grupo selecionado; grupo focal, onde através de um grupo reduzido realizam-se discussões para obter informações qualitativas; questionário, as pessoas respondem um mesmo grupo de perguntas predeterminadas; e observação, o pesquisador chega a conclusões por meio da observação do grupo pesquisado (GIL, 2002). A coleta de dados da pesquisa foi desenvolvida por meio de questionário estruturado, por se tratar de pesquisa quantitativa e por interessar tratar os dados de forma estatística, e não em profundidade.

Conforme GODOY *et al* (2008), o questionário é a ferramenta mais comumente usada para desenvolver uma pesquisa do tipo levantamento e sua elaboração deve considerar dois aspectos: o conteúdo a ser pesquisado e a forma, ou seja, a estrutura e aparência do documento.

Com relação ao assunto pesquisado, o questionário utilizado neste trabalho foi baseado no Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp (2005), que consiste em um teste psicológico utilizado para avaliar a presença de estresse e sua gravidade, indicando se os sintomas são de caráter psicológico ou físico. Contém também conjuntos de sintomas, incluindo as quatro fases do estresse: alerta, resistência, quase exaustão e exaustão. Solicita-se ao respondente que indique se teve ou não o sintoma nas últimas 24 horas, na última semana e no último mês (LIPP; COSTA; NUNES, 2017). Antes da aplicação, o questionário foi apresentado à Gerente de Desenvolvimento Humano da empresa para auditoria interna e aprovação.

A estrutura do questionário é composta por 15 perguntas, sendo somente uma delas do tipo não estruturada (aberta), que se refere ao tempo de trabalho que o respondente possui na empresa. As 5 perguntas iniciais e a pergunta 8, referem-se a informações sociodemográficas sobre o respondente, como gênero, estado civil, faixa etária, renda da família, cargo que ocupa na empresa e carga horária de trabalho semanal, são estruturadas do tipo múltipla escolha, com possibilidade de escolher apenas 1 das alternativas apresentadas (MALHOTRA, 2012).

A questão 7, referiu-se ao nível de satisfação com a função, é uma pergunta de escala contínua (ou escala gráfica), caracterizada por uma variável-critério, que vai de um extremo a outro, onde os respondentes marcaram, em uma escala de zero a dez, qual o nível de satisfação com a profissão, considerando-se zero como muito insatisfeito e dez como muito

satisfeito. As perguntas 9, 10, 11 e 12, referiram-se ao nível de estresse das atividades desempenhadas, estratégias utilizadas para lidar com o estresse gerado pelo trabalho, sentimentos e opiniões em relação ao trabalho, respectivamente, são do tipo escala itemizadas, contendo escalas com breves descrições associadas a uma categoria, onde o entrevistado precisou selecionar a categoria especificada que melhor descreve o objeto que está sendo avaliado (MALHOTRA, 2012).

Finalizando, as questões 13, 14 e 15 referiam-se aos sintomas do estresse sentidos nas últimas 24 horas, no último mês e nos últimos 3 meses, e classificam-se como perguntas estruturadas de múltipla escolha, com possibilidade de escolha de mais de uma das opções disponíveis (MALHOTRA, 2012).

O público-alvo da pesquisa, ou seja, o universo da pesquisa consiste no número total de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para uma determinada investigação (PRODANOV; FREITAS, 2013). Neste estudo, o universo é composto pelos funcionários da Diretoria Digital e Inteligência de Vendas da matriz de uma empresa farmacêutica na cidade de Fortaleza, composta por 28 funcionários.

A amostra é uma parte dos elementos que compõem o universo. Ao selecionar uma parte de uma população, para a realização de uma pesquisa, espera-se que ela seja representativa (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para compor a amostra, optou-se por aplicar o questionário aos funcionários de dois setores componentes da referida Diretoria, os dois setores pesquisados foram o de Planejamento de Operações e o de Controle e Padrões de Operações. Do total de 28 colaboradores, 15 compõem a amostra característica, que representa uma amostra em torno de 54% da população.

Conforme Malhotra (2012), existem *sites* que permitem aos usuários criarem e arquivarem questionários de forma gratuita. À medida que os respondentes finalizam os questionários, os dados são enviados pela *Web* para o arquivo de dados no servidor, podendo serem acessados e analisados a qualquer momento, mesmo com a pesquisa em andamento. Para a aplicação do questionário da referida pesquisa, foi utilizada a ferramenta formulários do *Google*.

O questionário foi disponibilizado através de um *link*, por e-mail, no dia 08 de outubro de 2019, como pré-teste, que se refere ao teste do questionário em uma pequena amostra dos entrevistados, com o objetivo de verificar se há problemas para serem aplicados (MALHOTRA, 2012). Não sendo encontrada nenhuma falha, a aplicação oficial do questionário foi liberada. A realização do levantamento dos dados ocorreu no período de 11 a 15 de outubro de 2019.

O *link* do questionário foi enviado para os *e-mails* corporativos dos funcionários pela pesquisadora. Ao final do período de disponibilização do questionário, três respostas foram invalidadas. A primeira porque a respondente estava grávida e o seu estado poderia influenciar os sintomas sentidos, a segunda porque o respondente no momento do preenchimento do questionário revelou não ter nenhum dos sintomas relacionados e o terceiro pelo funcionário encontrar-se em viagem prolongada a trabalho, o que poderia influenciar suas respostas, visto que, o mesmo estava numa situação atípica de trabalho. Assim, obteve-se 12 respostas válidas, o que representa uma amostra de 42,85% do universo pesquisado.

Os dados foram analisados quantitativamente através de gráficos estatísticos criados a partir da tabulação das informações geradas dos questionários respondidos. Esses dados foram interpretados e transformados de números em afirmações comprovadas pela pesquisa realizada, para confirmar ou negar os objetivos apresentados.

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

A identificação do nível de estresse é feita a partir da soma dos sintomas apresentados nas perguntas 13, 14 e 15, que se referem às fases do estresse. Para que o indivíduo esteja na fase de alarme, é necessário que ele tenha marcado 7 ou mais sintomas na questão 13. Seguindo a mesma lógica, para a fase de resistência é necessário apresentar 4 ou mais sintomas na pergunta 14, para a fase de quase-exaustão, 10 ou mais sintomas na pergunta 14 e, por fim, para a fase de exaustão é necessário marcar 9 ou mais sintomas na pergunta 15 (ALVES, 2011).

Dessa forma, conclui-se a apresentação da metodologia utilizada no presente trabalho, na qual foi descrito o tipo de pesquisa e como a mesma foi realizada. Na próxima subseção, será apresentada a empresa pesquisada.

4.1 Apresentação da empresa

A empresa escolhida para esse estudo foi fundada em 1983, por um cearense de Amontada, em Fortaleza no bairro Carlito Pamplona, para venda de medicamentos no comércio varejista. Poucos anos depois, em 1985 adotou o modelo *drugstore*, comercializando além de medicamentos, produtos de higiene, beleza e conveniência, e em 1988 introduziu o modelo de autosserviço.

Atualmente a empresa está presente nos 26 estados e Distrito Federal, possui cerca de 1100 lojas em 336 municípios, 5 centros de distribuição e emprega mais de 20 mil empregados diretos.

A organização divide sua trajetória em fases:

- 1ª fase (1981 – 2001): Fundação da empresa e início da expansão pelas regiões norte e nordeste do Brasil. Média de abertura de 10 novas lojas anuais, chegando a 200 lojas. Nessa fase a empresa já empregava 4.500 colaboradores, estava presente em 10 estados (todos da região nordeste e 1 da região norte, o Pará) e 30 municípios;
- 2ª fase (2002 – 2007): A expansão continua, a empresa entra no mercado das regiões sul, sudeste e centro-oeste. A média anual de abertura de novas lojas também cresce para 15 unidades. A empresa conta agora com 290 lojas, 7000 colaboradores, presente em 21 estados e 65 cidades;
- 3ª fase (2008 – 2012): Tem início a fase de consolidação da empresa em todo o país. A média de inauguração de lojas atinge 58 unidades. A marca atinge todos os estados do Brasil. Os números dessa fase são 580 lojas, 15.000 colaboradores, 26 estados e 200 cidades;
- 4ª fase (2013 – 2017): A marca fica melhor e atinge o número de 1000 lojas em todo o país, emprega 24.000 colaboradores e está presente em mais de 350 cidades;
- 5ª fase (2018 – 2022): Fase atual, nela, a empresa projeta alcançar a marca de 1600 lojas, chegar a 400 cidades do país e empregar 32.000 colaboradores. Nessa fase, a empresa está passando por grandes mudanças na alta administração.

Sua missão é encantar pessoas promovendo saudabilidade através de atitudes inovadoras e cidadãs. Sua visão é ser a maior e melhor empresa do varejo farmacêutico do Brasil, comprometida com a eficiência, inovação, conveniência e cidadania. Como valores a empresa adota o tripé: conveniência, inovação e cidadania.

Dessa forma, conclui-se essa seção que contemplou a apresentação da metodologia, bem como, a apresentação da empresa pesquisada. Na seção seguinte encontram-se a análise dos dados coletados e seus respectivos resultados.

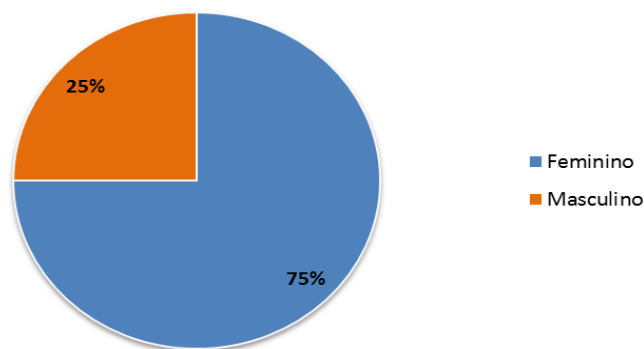
Nessa seção encontram-se os resultados alcançados com a aplicação do questionário entre os funcionários da Diretoria Digital e Inteligência de Vendas, setores: Planejamento de Operações e Controle e Padrões de Operações, de uma empresa farmacêutica em Fortaleza. Primeiro, será apresentado o perfil dos respondentes. Seguindo, serão expostos os resultados quanto às atividades mais estressantes, formas de lidar com as situações de estresse e os sentimentos mantidos em relação ao trabalho. Finalmente, será apresentado o resultado quanto ao nível de estresse entre os funcionários e os principais sintomas relatados.

5.1 Perfil sociodemográfico dos entrevistados

A amostra de entrevistados é composta por 12 funcionários pertencentes aos setores Planejamento de Operações e Controle e Padrões de Operações, que tem em comum fazer parte da mesma diretoria dentro da organização, tratando-se de 9 mulheres e 3 homens. Quanto ao cargo, trata-se de 1 gerente, 4 especialistas, 3 analistas e 4 assistentes. Para definir o perfil sociodemográfico da amostra, foram estabelecidas as quatro perguntas iniciais, que indagavam sobre o gênero, o estado civil, a faixa etária e a renda da família dos entrevistados.

De acordo com a primeira pergunta do questionário aplicado, 75% dos entrevistados declararam pertencer ao gênero feminino e 25% ao masculino, conforme o Gráfico 1.

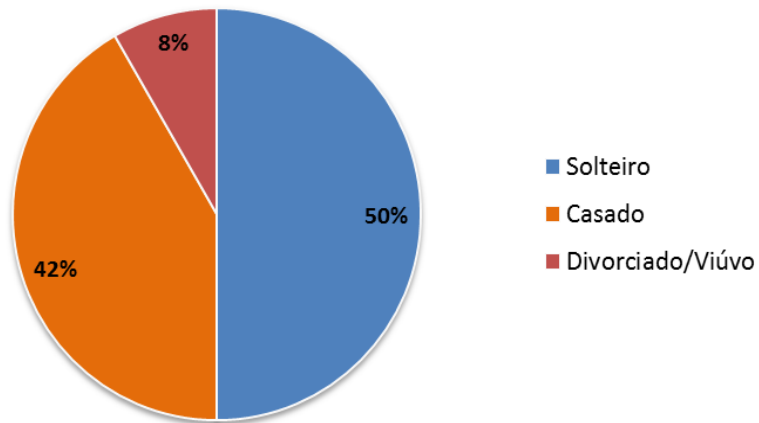
Gráfico 1 – Composição da Amostra por Gênero



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A segunda pergunta fez referência ao estado civil dos entrevistados, nela as três alternativas disponíveis foram escolhidas, com os seguintes percentuais: Solteiro, com 50%; Casado com 42% e Divorciado/Viúvo com 8%, conforme o Gráfico 2.

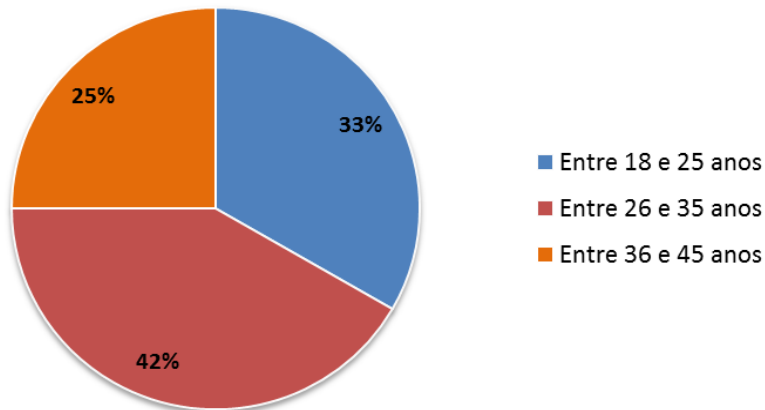
Gráfico 2 – Composição da Amostra por Estado Civil



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A terceira pergunta referiu-se a faixa etária dos trabalhadores, onde 42% tem entre 26 e 35 anos; 33% tem entre 18 e 25 anos e 25% tem entre 36 e 45 anos, portanto nenhum dos entrevistados tem menos de 18 anos, ou acima de 45, conforme Gráfico 3.

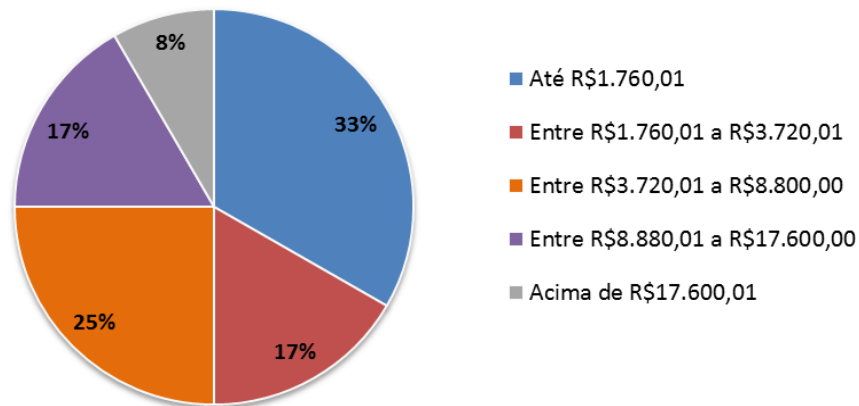
Gráfico 3 – Composição da Amostra por Faixa Etária



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Finalizando o perfil sociodemográfico, a quarta pergunta tratou sobre a renda familiar dos funcionários. Verificando o Gráfico 4, todas as opções disponíveis foram escolhidas, com os seguintes percentuais: 33% possui renda familiar até R\$1.760,01; 25% entre R\$3.720,01 a R\$8.880,00; 17% entre R\$1.760,00 a R\$3.720,01; 17% também é o percentual de quem tem renda familiar entre R\$8.800,01 a R\$17.600,00 e 8% informaram ter renda acima de R\$17.600,01 conforme o Gráfico 4.

Gráfico 4 – Composição da Amostra por Renda Familiar



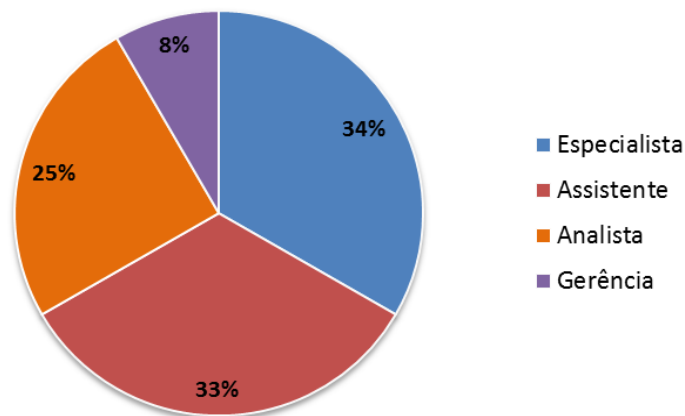
Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

5.2 Perfil profissional dos entrevistados

Para traçar o perfil profissional dos entrevistados foram respondidas quatro perguntas, que se referiam ao cargo ocupado, tempo de trabalho na empresa, nível de satisfação com a função exercida e carga horária de trabalho semanal.

Referindo-se ao cargo exercido, a amostra foi composta da seguinte forma: 34% são especialistas; 33% são assistentes; 25% são analistas e 8% pertencem a gerência, conforme Gráfico 5.

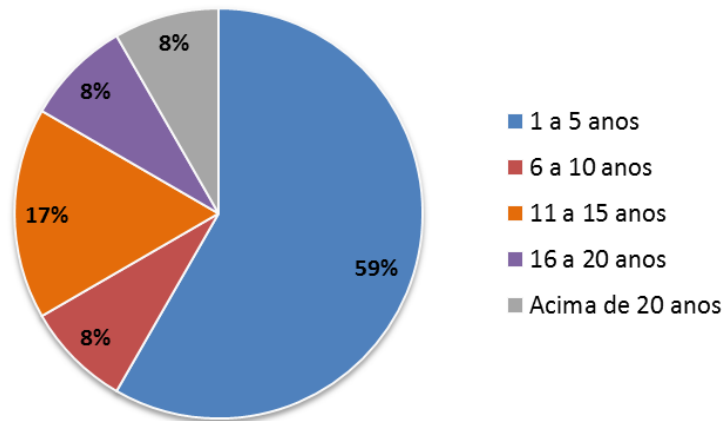
Gráfico 5 – Composição da Amostra por Cargo



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Em relação ao tempo de trabalho na empresa, obtiveram-se respostas em todas as faixas, conforme demonstrado no Gráfico 6, 59% dos entrevistados tem entre 1 a 5 anos na empresa; 17% possuem 11 a 15 anos; os demais, pertencentes às faixas de 6 a 10 anos, 16 a 20 anos e acima de 20 anos, representam 8% do total, cada um.

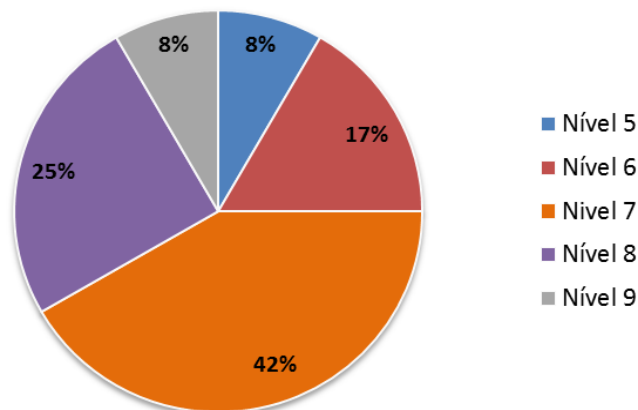
Gráfico 6 – Composição da Amostra por Tempo de Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

A pergunta 7 questionou, em uma escala de zero a dez, onde zero correspondia a muito insatisfeito e dez a muito satisfeito, qual o nível de satisfação do funcionário com a função exercida. Conforme o Gráfico 7, verifica-se que 42% indicaram ter um nível 7 de satisfação; 25% tem nível 8 de satisfação; 17% afirmaram ter nível 6 de satisfação; 8% indicaram ter nível 5 de satisfação, o menor nível selecionado, e 8% afirmaram ter nível 9 de satisfação com o trabalho, tratando-se do maior nível indicado. Nenhum dos entrevistados mencionou o nível máximo, com a variação de respostas entre os níveis 5 e 9, pode-se inferir que nível de satisfação com a função do grupo entrevistado está entre médio e alto.

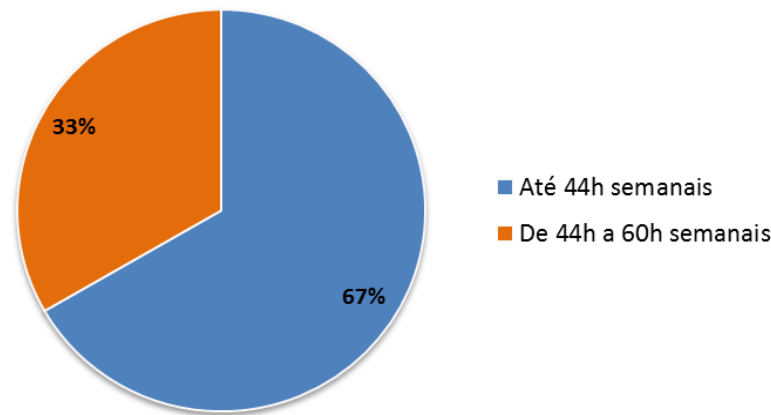
Gráfico 7 – Composição da Amostra por Nível de Satisfação com Função



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Finalizando o perfil profissional dos entrevistados, questionou-se na pergunta de número 8 qual a carga horária de trabalho semanal dos funcionários. De acordo com o Gráfico 8, 67% dos entrevistados relataram cumprir carga horária de trabalho semanal de até 44 horas semanais, o restante, 33%, indicaram que cumprem carga de 44 a 60 horas semanais.

Gráfico 8 – Composição da Amostra por Carga Horária de Trabalho Semanal



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

5.3 Nível de estresse por atividade

Os fatores causadores do estresse ocupacional podem ser dentro da empresa, pois as demandas existentes em alguns tipos de trabalho podem apresentar características estressantes como tomada de decisão, atendimento ao público, cobranças e recebimento de reclamações (OVEJERO BERNAL, 2010).

Para identificar prováveis motivos de estresse entre as atividades desempenhadas pelos funcionários, foi solicitado aos entrevistados que indicassem o nível de estresse na realização de 11 atividades realizadas na empresa e listadas na pergunta de número 9.

Constatou-se, conforme a Tabela 1, que as atividades “Atendimento telefônico”, “Viagens” “Condições físicas do ambiente de trabalho” estressam extremamente 8,33% dos entrevistados, cada uma delas, e foram as únicas classificadas nesse nível. No nível estressa bastante, as atividades “Preparação de relatórios”, Conferência de dados e relatórios” e “Reclamação de clientes (lojas)”, com 25% das respostas cada, foram as mais citadas. A atividade que estressa moderadamente os entrevistados, citada por 41,67% deles, foi “Preparação de relatórios”, seguida por “Conferencia de dados e relatórios” e “Viagens”, ambas com 33,33%. O nível estressa muito pouco foi marcado em todas as atividades, sendo que, metade dos entrevistados (50%) citou o “Convívio com o chefe imediato” nesse nível. Assim, é perceptível que a maioria das atividades não estressa, ou estressa muito pouco os funcionários.

Tabela 1 – Nível de Estresse por Atividade

Atividade	Não realizo	Não me	Estressa	Estressa	Estressa	Estressa
-----------	-------------	--------	----------	----------	----------	----------

	essa atividade	estressa	muito pouco	moderadamente	bastante	extremamente
Convívio com os colegas	-	75,00%	16,67%	8,33%	-	-
Reuniões	33,33%	16,67%	16,67%	25,00%	8,33%	-
Relação com os funcionários de loja	16,67%	25,00%	33,33%	25,00%	-	-
Avaliação de loja	25,00%	16,67%	16,67%	25,00%	16,67%	-
Preparação de relatórios	-	16,67%	16,67%	41,67%	25,00%	-
Conferência de dados e relatórios	-	8,33%	33,33%	33,33%	25,00%	-
Convívio com o chefe imediato	-	33,33%	50,00%	8,33%	8,33%	-
Reclamação de clientes (lojas)	33,33%	8,33%	25,00%	8,33%	25,00%	-
Condições físicas do ambiente de trabalho	-	66,67%	25,00%	-	-	8,33%
Atendimento telefônico	16,67%	41,67%	25,00%	-	8,33%	8,33%
Viagens	33,33%	8,33%	8,33%	33,33%	8,33%	8,33%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

O “Convívio com os colegas” não estressa 75% dos entrevistados, estressa muito pouco outros 16,67% e estressa moderadamente apenas 8,33%. A “Relação com os funcionários de loja” estressa muito pouco 33,33% dos respondentes. O “Atendimento telefônico”, predominantemente, não estressa os funcionários, com 41,67%. Com relação às “Viagens”, 33,33% dos trabalhadores se estressam moderadamente e outros 33,33% não realizam a atividade.

As “Condições físicas do ambiente de trabalho” não estressam 66,67% dos entrevistados e estressam muito pouco 25,00%. Segundo Marras (2010), as condições do ambiente laboral interligam-se diretamente com a segurança no trabalho, que diz respeito à eliminação, isolamento e/ou afastamento de fatores de risco no ambiente, quer sejam mecânicos, biológicos químicos e/ou ergonômicos, tendo como objetivo reduzir acidentes de trabalho e possíveis doenças ocupacionais.

5.4 Estratégias para lidar com o estresse

Para evitar que o estresse atinja níveis que comprometam a saúde dos indivíduos, ou evitá-lo, no corpo e na mente, é preciso identificar seus sinais e desenvolver estratégias para minimizar seus efeitos (LIPP, 2002).

Portanto, na pergunta de número 10 foram relacionadas 29 estratégias de enfrentamento do estresse, para que os entrevistados apontassem qual a frequência de uso delas. A estratégia que apresentou maior percentual na frequência “Sempre faço isso” foi a “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”, com 50% das respostas. Outras estratégias selecionadas na mesma frequência foram “Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão”, com 33,33%, “Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida” e “Procuo a companhia de outras pessoas”, ambas também com 33,33% cada, e nessa frequência foi o maior percentual dessas estratégias.

Outra estratégia muito utilizada pelos entrevistados, classificada na frequência “Frequentemente faço isso”, foi “Tento trabalhar mais rápida e eficientemente”, com 66,67%, demonstrando que o tempo é um fator importante para o trabalho na organização. Da mesma forma aconteceu com as estratégias “Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades”, com 50% das respostas, e “Penso na situação como um desafio”, escolhida por 41,67% dos entrevistados.

Quanto às estratégias não utilizadas para enfrentar o estresse, a citada pelo maior número de respondentes foi “Delego minhas tarefas a outras pessoas”, na qual 91,67% afirmaram que nunca fazem isso, seguida por “Uso algum tipo de técnica de relaxamento”, com 66,67% das respostas, e “Faço uma viagem” com 50%. Outras estratégias que também não são utilizadas para minimizar o estresse são “Tento manter distância da situação”, “Pratico mais exercícios físicos”, “Mudo os meus hábitos alimentares” e “Tiro alguns dias para descansar”, todas com 41,67% das respostas cada uma delas. Essas três últimas demonstram que os trabalhadores não adotam estratégias relacionadas ao cuidado pessoal para enfrentar o estresse.

Entre as estratégias pouco utilizadas, metade dos respondentes apontaram que raramente evitam a situação, se possível, outros 41,67% procuram raramente lidar com o estresse consumindo algo e compram alguma coisa. As estratégias menos utilizadas pelos entrevistados, escolhidas por apenas 8,33% deles, também na frequência “Raramente”, foram “Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim”, “Tento modificar os fatores que causaram a situação” e “Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto”.

As estratégias mais citadas na frequência intermediária “Às vezes faço isso” foram “Tento modificar os fatores que causaram a situação”, com 66,67%, “Decido sobre o

que deveria ser feito e comunicado às demais pessoas envolvidas”, “Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa”, “Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação” e “Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto”, com 50% das respostas cada, conforme pode ser visualizado na Tabela 2.

Tabela 2 – Estratégias utilizadas para lidar com o Estresse.

Estratégia	Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.	-	16,67%	25,00%	33,33%	25,00%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.	-	16,67%	33,33%	50,00%	-
Dou atenção extra ao planejamento.	-	25,00%	41,67%	25,00%	8,33%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	-	25,00%	50,00%	8,33%	16,67%
Penso na situação como um desafio.	-	-	33,33%	41,67%	25,00%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	-	-	8,33%	66,67%	25,00%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	-	33,33%	50,00%	8,33%	8,33%
Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.	-	8,33%	8,33%	33,33%	50,00%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	8,33%	33,33%	16,67%	33,33%	8,33%
Tento modificar os fatores que causaram a situação.	-	8,33%	66,67%	25,00%	-
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	-	16,67%	33,33%	16,67%	33,33%
Evito a situação, se possível.	8,33%	50,00%	25,00%	16,67%	-
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.	33,33%	25,00%	16,67%	25,00%	-
Tento manter distância da situação.	41,67%	33,33%	25,00%	-	-
Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	8,33%	25,00%	25,00%	8,33%	33,33%
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.	25,00%	16,67%	16,67%	33,33%	8,33%
Delego minhas tarefas a outras pessoas.	91,67%	-	-	-	8,33%
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.	16,67%	16,67%	50,00%	8,33%	8,33%

Tento não me preocupar com a situação.	8,33%	33,33%	41,67%	8,33%	8,33%
Estratégia	Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.	8,33%	8,33%	50,00%	25,00%	8,33%
Pratico mais exercícios físicos.	41,67%	16,67%	25,00%	16,67%	-
Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	66,67%	25,00%	8,33%	-	-
Procuro a companhia de outras pessoas.	-	25,00%	25,00%	16,67%	33,33%
Mudo os meus hábitos alimentares.	41,67%	33,33%	25,00%	-	-
Procuro me envolver em mais atividades de lazer.	16,67%	25,00%	25,00%	25,00%	8,33%
Compro alguma coisa.	8,33%	41,67%	25,00%	16,67%	8,33%
Tiro alguns dias para descansar.	41,67%	25,00%	16,67%	8,33%	8,33%
Faço uma viagem.	50,00%	33,33%	8,33%	8,33%	-
Me torno mais sonhador (a).	16,67%	25,00%	33,33%	25,00%	-

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

5.5 Sentimentos e opiniões em relação ao trabalho

Na pergunta 11 estavam relacionados 21 sentimentos, para que os entrevistados respondessem com qual frequência os sentem em relação ao trabalho. Na tabulação, para um melhor entendimento, os sentimentos foram agrupados em positivos e negativos.

Com relação aos sentimentos positivos, pode-se inferir que fazer parte da organização é motivo de orgulho para seus colaboradores, pois 16,67% sentem-se extremamente orgulhosos em relação ao trabalho, maior percentual nessa frequência. Outros 8,33% sentem-se dispostos e/ou tranquilos cada, conforme demonstrado na Tabela 3.

Tabela 3 – Sentimentos positivos em relação ao trabalho.

Sentimento	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
Alegre	-	8,33%	75,00%	16,67%	-
Disposto	-	-	41,67%	50,00%	8,33%
Contente	-	-	83,33%	16,67%	-
Animado	8,33%	8,33%	83,33%	-	-
Entusiasmado	16,67%	8,33%	75,00%	-	-
Feliz	-	8,33%	66,67%	25,00%	-
Empolgado	25,00%	8,33%	50,00%	16,67%	-
Orgulhoso	8,33%	8,33%	41,67%	25,00%	16,67%
Tranquilo	16,67%	16,67%	25,00%	33,33%	8,33%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Metade dos entrevistados sentem-se bastante dispostos em relação ao trabalho, e 33,33% bastante tranquilos. 83,33% sentem-se moderadamente contentes e/ou animados,

66,67% sentem-se felizes e 50% sentem-se empolgados, enquanto isso, 25% afirmaram não se sentirem nem um pouco empolgados. Na frequência “Um pouco”, 16,67% afirmaram sentirem-se tranquilos. Todos os sentimentos positivos tiveram representatividade na frequência “Moderadamente”, assim, entende-se que a intensidade dos sentimentos positivos sentidos em relação ao trabalho é mediana.

Em relação aos sentimentos negativos, o nível “Extremamente” teve poucas respostas, 16,67% afirmaram sentirem-se extremamente ansiosos. Na frequência “Bastante”, 41,67% sentem-se preocupados.

Os níveis “Moderadamente” e “Um pouco” foram muito citados, tendo representatividade em todos os sentimentos. Assim, 41,67% sentem-se moderadamente irritados, 75% um pouco entediados e 50% um pouco chateados. Referindo-se aos sentimentos negativos que os entrevistados não sentem “Nem um pouco” em relação ao seu trabalho, 58,33% não se sentem com raiva, 50% não se sentem nervosos e 41,67% não se sentem deprimidos, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Sentimentos negativos em relação ao trabalho.

Sentimento	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
Preocupado	-	33,33%	16,67%	41,67%	8,33%
Irritado	25,00%	25,00%	41,67%	8,33%	-
Deprimido	41,67%	25,00%	25,00%	-	8,33%
Entediado	16,67%	75,00%	8,33%	-	-
Chateado	16,67%	50,00%	25,00%	8,33%	-
Impaciente	25,00%	41,67%	25,00%	8,33%	-
Ansioso	16,67%	25,00%	25,00%	16,67%	16,67%
Frustrado	25,00%	33,33%	25,00%	16,67%	-
Incomodado	25,00%	33,33%	25,00%	16,67%	-
Nervoso	50,00%	16,67%	16,67%	16,67%	-
Tenso	25,00%	25,00%	25,00%	16,67%	8,33%
Com raiva	58,33%	16,67%	25,00%	-	-

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Na pergunta de número 12 foram listadas 9 opiniões para que os entrevistados respondessem o grau de concordância delas em relação ao trabalho.

41,67% concordaram totalmente que com o trabalho na organização superam desafios. Metade dos entrevistados afirmou concordar um pouco que ao trabalhar na empresa, desenvolvem habilidades que consideram importantes e atingem resultados que valorizam. 25% discordaram totalmente que com o trabalho conseguem recompensas importantes para si. 25% discordaram um pouco que realizam seu potencial, realizam atividades que expressam

suas capacidades e consegue recompensas importantes para si. No grau “Não concordo, nem discordo”, 33,33% afirmaram que realizam atividades que expressam suas capacidades, superam desafios e expressam o que há de melhor em si, com o trabalho, conforme Tabela 5.

Tabela 5 – Opiniões em relação ao trabalho.

Opinião	Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente
Realizo o meu potencial	8,33%	25,00%	16,67%	41,67%	8,33%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	-	8,33%	8,33%	50,00%	33,33%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	-	25,00%	33,33%	33,33%	8,33%
Consigo recompensas importantes para mim	25,00%	25,00%	8,33%	25,00%	16,67%
Supero desafios	8,33%	-	33,33%	16,67%	41,67%
Atinjo resultados que valorizo	-	16,67%	16,67%	50,00%	16,67%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	8,33%	16,67%	16,67%	41,67%	16,67%
Faço o que realmente gosto de fazer	8,33%	16,67%	25,00%	16,67%	33,33%
Expresso o que há de melhor em mim	16,67%	16,67%	33,33%	25,00%	8,33%

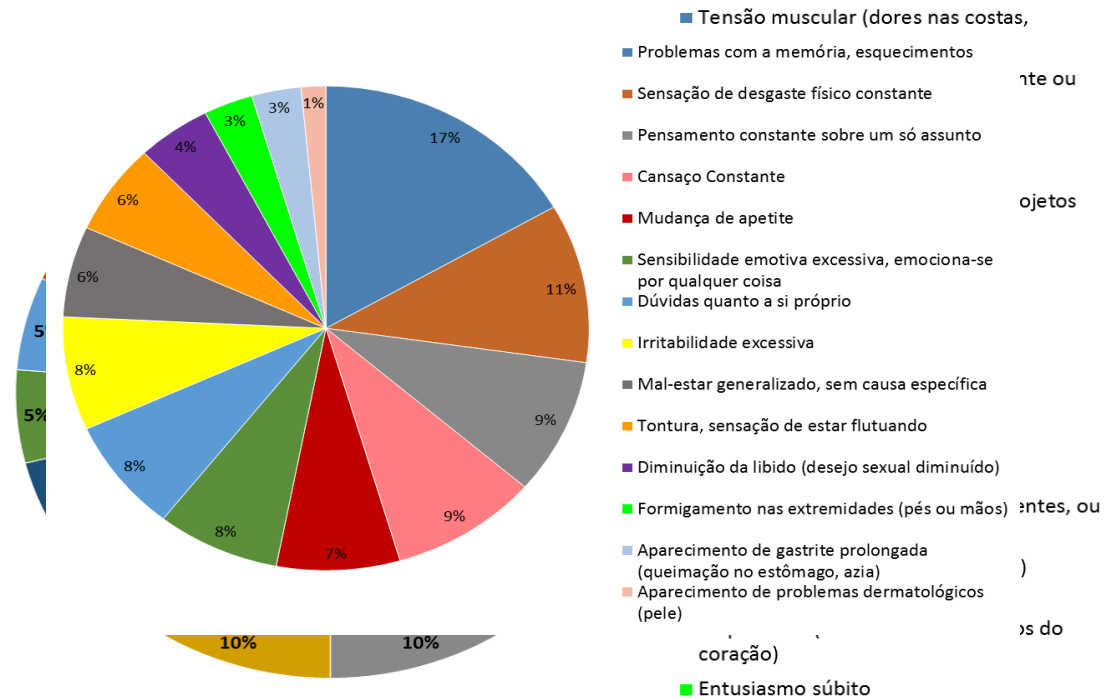
Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

5.6 Sintomas e nível de estresse

As três últimas perguntas do questionário (13, 14 e 15) relacionavam-se aos sintomas do estresse sentidos nas últimas 24 horas, último mês e últimos três meses, que são utilizados para classificar os respondentes nas fases de alerta, resistência e exaustão, respectivamente.

Na pergunta de número 13, sobre sintomas sentidos nas últimas 24 horas, que caracterizam a fase de alerta, dos 15 sintomas relacionados, 12 foram marcados e os mais citados foram: Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros), com 24% das respostas; Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite), com 16%; e Insônia, dificuldade de dormir e Vontade súbita de iniciar novos projetos, ambas com 10% das respostas. Nos sintomas com menos respostas, obteve-se Aumento de sudorese (muito suor); Taquicardia batimentos acelerados do coração; e Entusiasmo súbito, cada uma com apenas 3% das respostas, como se pode confirmar no Gráfico 9.

Gráfico 9 – Sintomas sentidos nas últimas 24 horas – Fase de Alerta



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

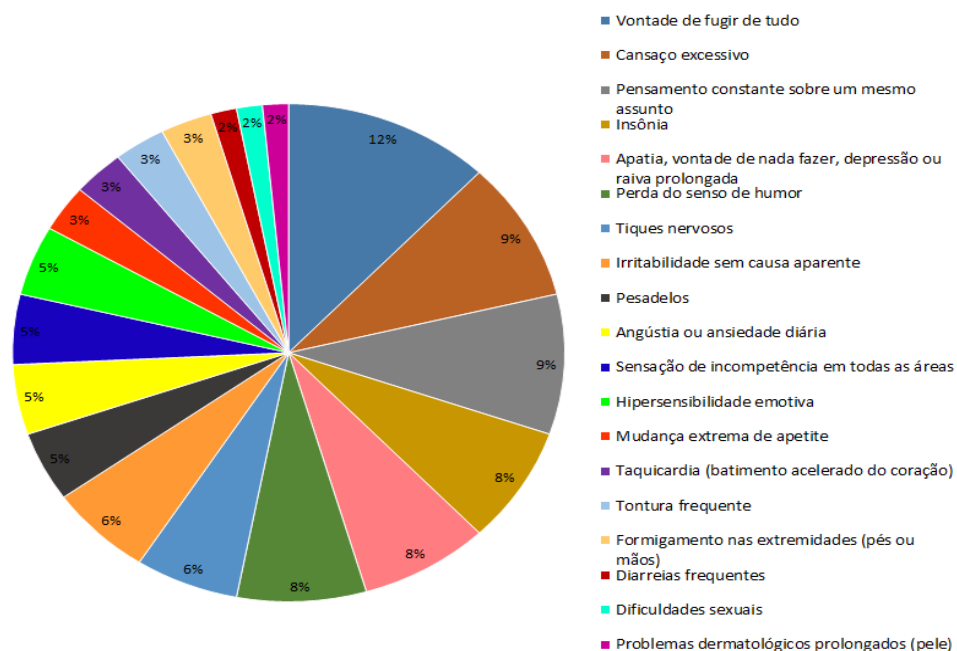
A pergunta de número 14 fazia referência aos sintomas sentidos no último mês, relacionados à fase de resistência do estresse. Dos 15 sintomas listados, apenas 1 não foi escolhido por nenhum dos respondentes: Hipertensão arterial (pressão alta), talvez por requerer um diagnóstico médico. Entre os outros, os mais citados foram: Problemas com a memória, esquecimentos, com 17%; Sensação de desgaste físico constante, com 11%; Pensamento constante sobre um só assunto e Cansaço constante, ambas com 9% das respostas. Entre os sintomas com menos respostas estão: Formigamento das extremidades e Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia), ambas com 3%; e Aparecimento de problemas dermatológicos (pele), apenas com 1% das respostas, conforme o Gráfico 10.

Gráfico 10 – Síntomas sentidos no último mês – Fase de Resistência

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Finalmente, na pergunta de número 15, constavam os 22 sintomas relacionados à fase de exaustão, dos quais 19 foram selecionados pelos entrevistados, os mais citados foram: Vontade de fugir de tudo, com 12% das respostas; Cansaço excessivo e Pensamento constante sobre um mesmo assunto, com 9%. Entre os sintomas característicos da fase de exaustão mesmo citados estão: Diarreias frequentes, Dificuldades sexuais e Problemas dermatológicos prolongados, com apenas 2% das respostas cada, conforme o Gráfico 11.

Gráfico 11 – Sintomas sentidos nos últimos três meses – Fase de Exaustão



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Alves (2011), coloca que para que uma pessoa esteja na fase de alerta do estresse, a mesma precisa confirmar sentir 7 sintomas, ou mais, dos 15 listados. Para a fase de resistência, deve selecionar 4 ou mais sintomas, dos 15 disponíveis. Para a confirmação da fase de exaustão, devem ser confirmados 9 ou mais dos 22 sintomas relacionados, conforme informado na Tabela 6.

Tabela 6 – Quantidade de Sintomas Necessários em Cada Fase

	Fase de Alerta	Fase de Resistência	Fase de Exaustão
Total de Sintomas	15	15	22
Quantidade de respostas necessárias	7	4	9

Fonte: Alves (2011).

Dessa forma, na Tabela 7 estão apresentadas as características dos respondentes e relacionadas com a quantidade de sintomas respondidos na pergunta 13, referente aos sintomas sentidos nas últimas 24 horas. Analisando a tabela, conclui-se que apenas 1 entrevistado do sexo feminino, solteiro, na faixa etária entre 18 e 25 anos, renda familiar até R\$ 1.760,01, cargo de assistente e que trabalha na empresa há 3 anos encontra-se na fase alerta, por apresentar 12 dos 15 sintomas listados, o que representa 8,33% da amostra.

Tabela 7 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de alerta

Gênero	Estado civil	Faixa etária	Renda da família	Cargo	Tempo na empresa	Sintomas /últimas 24 horas
Feminino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Assistente	4 anos	5
Feminino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	3 anos	12
Masculino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	13 anos	1
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	15 anos	1
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Acima de R\$ 17.600,01	Especialista	2 anos	1
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Gerência	23 anos	1
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	19 anos	6
Masculino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano e 7 meses.	5
Masculino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano	2
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Especialista	1 ano	1
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	2 anos e 6 meses.	1
Feminino	Divorciado/ Viúvo	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Analista	7 anos e 3 meses	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Na fase seguinte, a de resistência, foi identificado que 7 dos 12 respondentes estão nessa fase, o que representa 58,33% da amostra. Um dos respondentes, com maior número de sintomas, que assinalou 12 dos 15 sintomas relacionados, é do sexo masculino, casado, faixa etária entre 18 e 25 anos, renda familiar entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01, ocupa o cargo de analista e trabalha na empresa há 1 ano e 7 meses, conforme a Tabela 8. O respondente que foi classificado na fase de alerta se encontra também na fase de resistência, por isso, foi inserido na fase mais intensa do estresse.

Tabela 8 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de resistência

Gênero	Estado civil	Faixa etária	Renda da família	Cargo	Tempo na empresa	Sintomas /último mês
Feminino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Assistente	4 anos	10
Feminino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	3 anos	10
Masculino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	13 anos	3
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	15 anos	5
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Acima de R\$ 17.600,01	Especialista	2 anos	4
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Gerência	23 anos	1
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	19 anos	11
Masculino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano e 7 meses.	12
Masculino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano	3
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Especialista	1 ano	4
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	2 anos e 6 meses.	1
Feminino	Divorciado/Viúvo	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Analista	7 anos e 3 meses	2

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Por fim, na fase de exaustão foram identificados 2 entrevistados, o que representa 16,67% da amostra, sendo que, um foi classificado também nas fases de alerta e resistência, dessa forma, o mesmo foi inserido na fase mais crítica do estresse, a de exaustão, e por ser, também, a fase na qual mais selecionou sintomas. O outro, um indivíduo do sexo feminino, casado, com faixa etária entre 18 e 25 anos, renda familiar entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.880,00, que ocupa o cargo de assistente e trabalha na empresa há 4 anos, que foi classificado também na fase de resistência, da mesma forma foi inserido na fase mais intensa do estresse por se encontrar nas duas fases, conforme a Tabela 9.

Tabela 9 – Características dos entrevistados x quantidade de respostas da fase de exaustão

Gênero	Estado civil	Faixa etária	Renda da família	Cargo	Tempo na empresa	Sintomas /últimos 3 meses
Feminino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Assistente	4 anos	13
Feminino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	3 anos	13
Masculino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	13 anos	3
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Até R\$ 1.760,01	Assistente	15 anos	4
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Acima de R\$ 17.600,01	Especialista	2 anos	2
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Gerência	23 anos	2
Feminino	Casado	Entre 36 e 45 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	19 anos	8
Masculino	Casado	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano e 7 meses.	7
Masculino	Solteiro	Entre 18 e 25 anos	Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	Analista	1 ano	5
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	Especialista	1 ano	5
Feminino	Solteiro	Entre 26 e 35 anos	Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	Especialista	2 anos e 6 meses.	1
Feminino	Divorciado/Viúvo	Entre 26 e 35 anos	Até R\$ 1.760,01	Analista	7 anos e 3 meses	3

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Portanto, a fase do estresse com maior representatividade entre os respondentes foi a de resistência, com 58,33%, e foi bastante heterogênea quanto ao perfil dos trabalhadores, sendo composta por 6 mulheres (50% da amostra) e 1 homem (8,33%), casados e solteiros, nas 3 faixas etárias em que foram obtidas respostas, em todas as faixas de renda familiar, nos cargos de assistente, analista e especialista e tempo de trabalho na empresa de 1 a 19 anos.

Com a representatividade obtida em cada nível do estresse, pode-se identificar que o nível de estresse entre os funcionários é de 27,78%, obtendo-se a média dos 3 níveis.

Finaliza-se, assim, a apresentação dos resultados apurados a partir da análise dos dados obtidos com essa pesquisa. Na próxima seção, a sexta e última, foram feitas as considerações finais do presente trabalho, onde está apontado se os objetivos da pesquisa foram atingidos, as dificuldades encontradas na realização e sugestões para próximas pesquisas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa seção estão as considerações finais sobre o trabalho realizado, contendo o confronto dos objetivos, as dificuldades de execução e sugestões para próximas edições.

O presente trabalho foi apresentado com objetivo geral de identificar o nível de estresse nos funcionários de uma empresa farmacêutica em Fortaleza, portanto o objeto de estudo foi uma empresa do comércio varejista de medicamentos na cidade de Fortaleza e, especificamente, os funcionários de dois setores da matriz da empresa em Fortaleza: Planejamento de Operações e Controle e Padrões de Operações, ambos pertencentes à Diretoria Digital e Inteligência de Vendas.

O objetivo geral foi alcançado, pois foi possível identificar o nível de estresse entre os funcionários, que é de 27,77%, bem como, por meio dos três objetivos específicos estabelecidos.

O primeiro “Identificar as causas e consequências do estresse em trabalhadores de cargos administrativos na área de operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza” foi atendido com a apresentação de conceitos de referência relacionados ao estresse, como definições de diversos autores, fases, causas, efeitos e técnicas de enfrentamento.

Em seguida, foram identificadas as atividades mais estressantes realizadas pelos entrevistados, como sendo Condições físicas do ambiente de trabalho, Atendimento telefônico, Viagens, Preparação de relatórios, Conferência de dados e relatórios e Reclamação de clientes (lojas), afirmadas pelo maior número de respondentes e nas maiores frequências. Atendendo, assim, ao segundo objetivo específico: “Identificar as atividades mais estressantes entre os trabalhadores pesquisados”.

Como terceiro objetivo específico, buscou-se identificar o percentual de trabalhadores em cada fase do estresse, que foi atendido pelos resultados obtidos com a aplicação de questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL).

A pergunta de pesquisa estabelecida, “Qual o nível de estresse em trabalhadores dos setores de Planejamento de Operações e de Controle e Padrões de Operações de uma empresa farmacêutica em Fortaleza?”, foi respondida ao se comprovar que 27,78% dos funcionários entrevistados sofrem com o estresse, sendo que 8,33% estão na fase de alerta, 58,33% na de resistência e 16,77% encontram-se na fase de exaustão.

Com os resultados obtidos também foi possível identificar que o principal sentimento positivo em relação ao trabalho sentido pelos colaboradores foi orgulho, pois 16,77% dos entrevistados afirmaram sentirem-se extremamente orgulhosos com relação ao

trabalho, maior percentual nesse nível. Outro dado importante constatado com a pesquisa foi que as relações interpessoais na empresa são boas, pois o convívio com os colegas não estressa a grande maioria deles, 75%.

Almeja-se que o presente estudo seja empregado, juntamente com outros já existentes, na contribuição de outras pesquisas e possa melhorar a compreensão e o engajamento no estudo do estresse ocupacional. Espera-se que os resultados alcançados sejam de grande importância para a área acadêmica e impulsione o estudo do estresse em outras empresas do varejo, do mesmo ramo ou de outros, assim como de outras áreas das empresas, ou por comparativo de áreas operacionais. Bem como, para a empresa pesquisada, pois, por meio das informações obtidas, a organização pode adotar medidas para redução do estresse, melhorar os níveis de satisfação com o trabalho e tornar seus colaboradores mais orgulhosos de fazerem parte dela.

A dificuldade percebida na execução do trabalho, que teve impacto significativo, foi o pouco referencial teórico existente para o perfil da amostra estudada, isto é, estudos sobre estresse ocupacional em cargos administrativos em geral, principalmente artigos científicos e obras mais atuais, o que levou a escassez desses materiais no referencial teórico.

Sugere-se, para outros próximos estudos possíveis, que sejam entrevistados funcionários de outras diretorias e outros setores, se possível, com uma amostra maior, para que seja feito o comparativo do nível de estresse entre os trabalhadores de diversos setores. Outra sugestão é que o estudo seja realizado também com os funcionários das lojas, pois esses estão na linha de frente do relacionamento com os clientes.

Dessa forma, conclui-se que esse trabalho resultou em informações importantes na contribuição com o estudo do estresse ocupacional, como preveni-lo, combatê-lo e vencê-lo, minimizando suas consequências.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **O Gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você.** 2. Ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990. 291 p.

ALVES, P. C. *et al.* **Identificação do estresse e sintomatologia presente em mulheres mastectomizadas.** Revista Rene, Fortaleza, v. 12, n. 2, p. 351-357, jun. 2011.

CHIAVENATO. **Recursos humanos.** 3º ed. São Paulo: Atlas, 1995. 194p.

CHICONELLO, Alexandre da Silva. **Relações interpessoais no ambiente organizacional** / Alexandre da Silva Chiconello. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2014. 41 p

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress.** / Thais Helena Delboni. -- São Paulo: Makron Books, 1997. -- (Série saúde e harmonia no trabalho.

DIAS, Fernanda Monteiro *et al.*. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 41, e11, 2016.
Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572016000100401&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 27 - ago. - 2019. Epub Sep 05, 2016.
<http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000106715>

DOLAN, Simon. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho.** / Simon L. Dolan; [tradução J. Simões; supervisão técnica Edson Ferreira] - Rio de Janeiro: Qualymark, 2006. 308p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** / Antônio Carlos Gil. – 4. ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, Arilda Schmidt; HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; TEIXEIRA, Maria Luísa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon. **Gestão do fator humano: uma visão baseada em Stakeholders.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Como enfrentar o stress.** 4 ed. São Paulo: Ícone; Campinas: Unicamp, 1998.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes (Org). **O Stress está dentro de você** / organização Marilda Emmanuel Novaes Lipp. 2. ed. — São Paulo : Contexto, 2000.

LIPP, Marilda Novaes (Org.). **O stress do professor.** - Campinas, SP: Papirus, 2002.

LIPP, M. E. N.; COSTA, K. R. S. N.; NUNES, V. **O estresse, qualidade de vida e estressores ocupacionais de policiais: sintomas mais frequentes.** Revista Psicologia Organizações e Trabalho, Brasília, v. 17, n. 1, p. 46-53, 2017.

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

- MARRAS, Jean Pierre (Org.). **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MICHAELIS. **Michaelis on-line**. 2019. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=estresse>>. Acesso em: 01 - set. - 2019
- NAKAYAMA, Marina Keiko. **A influência da cultura organizacional na predisposição do gerente ao estresse ocupacional**. 1997. 168 f. Tese (Doutorado) - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.
- OVEJERO BERNAL, Anastasio. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho**. / Anastasio Ovejero Bernal; tradução Juliana dos Santos Padilha. – Porto Alegre: Artmed, 2010. 240 p.; 23 cm.
- PRADO, C. E. P. Estresse ocupacional: causas e consequências. **Rev Bras Med.Trab.** 2016;14(3):285-289. Disponível em: <http://www.rbmt.org.br/details/122/pt-BR/estresse-ocupacional--causas-e-consequencias>. Acesso em: 28-ago.-2019.
- PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**./Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. – 2. Ed. - Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em www.feevale.br/editora. Acesso em: 29-set.-2019
- RICHARDSON, Roberto Jarry, **Pesquisa social: métodos e técnicas**./Roberto Jarry Richardson; colaboradores José Augusto de Souza Peres – (et al.). 3. ed. – 14. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2012.
- RIO, R. P. **O fascínio do stress**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1996.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em Administração: guias para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de casos**./Sylvia Maria Azevedo Roesch; colaboração Grace Maria Becker, Maria Ivone de Mello. - 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTOS, Osmar de Almeida. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do estresse**. 3 ed. São Paulo: Textonovo, 1995.
- SANTOS, Renata Kaline dos. **Conflitos organizacionais: as interferências do fator inveja no ambiente organizacional**. / Renata Kaline dos Santos . - Natal, RN, 2013. 69f:11.
- SPECTOR, P. E. **Psicologia nas organizações**. Tradução de Cristina Yamagami. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- TAETS, Gunnar Glauco de Cunto *et al.* Impacto de um programa de musicoterapia sobre o nível de estresse de profissionais de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 3, n. 66, p.385-390, 22 maio 2013. Bimestral.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional

Este questionário faz parte de um trabalho de conclusão de curso do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará. Os dados aqui adquiridos serão utilizados apenas para cunho acadêmico, a identidade do respondente será preservada e as respostas serão tratadas com confidencialidade.

A pesquisa tem como objetivo avaliar o estresse ocupacional em trabalhadores de uma empresa farmacêutica em Fortaleza – Ceará.

1. Gênero

- Masculino
 Feminino

2. Estado civil

- Solteiro
 Casado
 Divorciado / Viúvo

3. Faixa Etária

- Entre 18 e 25 anos
 Entre 26 e 35 anos
 Entre 36 e 45 anos
 Entre 46 e 60 anos
 Acima de 60 anos

4. Renda da Família

- Até R\$ 1.760,01
 Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01
 Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00
 Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00
 Acima de R\$ 17.600,01

5. Qual cargo ocupa na empresa?

- Assistente
 Analista
 Especialista
 Gerência

6. Há quanto tempo trabalha na empresa?

_____ anos.

7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a função (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Qual sua carga horária de trabalho semanal?

- Até 44h semanais
 De 44h a 60h semanais
 Acima de 60h semanais

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 os demais colegas					
2	Reuniões					
3	Relação com os funcionários de loja					
4	Avaliação de loja					
5	Preparação de relatórios					
6	Conferencia de dados e relatórios					

7	Convívio com o chefe imediato					
8	Reclamação dos clientes (lojas)					
9	Condições físicas do ambiente de trabalho					
10	Atendimento telefônico					
11	Viagens					

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

<i>Quando tenho um problema no trabalho, eu...</i>		1	2	3	4	5
1	Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema.					
2	Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades.					
3	Dou atenção extra ao planejamento.					
4	Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.					
5	Penso na situação como um desafio.					
6	Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.					
7	Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.					
8	Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.					
9	Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.					
10	Tento modificar os fatores que causaram a situação.					
11	Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.					
12	Evito a situação, se possível.					
13	Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.					
14	Tento manter distância da situação.					
15	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.					
16	Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.					
17	Delego minhas tarefas a outras pessoas.					
18	Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.					
19	Tento não me preocupar com a situação.					
20	Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.					
21	Pratico mais exercícios físicos.					
22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.					
23	Procuro a companhia de outras pessoas.					
24	Mudo os meus hábitos alimentares.					
25	Procuro me envolver em mais atividades de lazer.					
26	Compro alguma coisa.					
27	Tiro alguns dias para descansar.					
28	Faço uma viagem.					
29	Me torno mais sonhador(a).					

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

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

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

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

<i>Neste trabalho...</i>		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	

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

Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
	Sintoma	Marque em caso positivo
1	Problemas com a memória, esquecimentos	
2	Mal-estar generalizado, sem causa específica	
3	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	
4	Sensação de desgaste físico constante	
5	Mudança de apetite	
6	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	
7	Hipertensão arterial (pressão alta)	
8	Cansaço Constante	
9	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	
10	Tontura, sensação de estar flutuando	
11	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	
12	Dúvidas quanto a si próprio	
13	Pensamento constante sobre um só assunto	
14	Irritabilidade excessiva	
15	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	

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

sintoma.		
Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO TRÊS MESES		
	Sintoma	Marque em caso positivo
1	Diarreias frequentes	
2	Dificuldades Sexuais	
3	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	
4	Insônia	
5	Tiques nervosos	
6	Hipertensão arterial confirmada	
7	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	
8	Mudança extrema de apetite	
9	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	
10	Tontura frequente	
11	Úlcera	
12	Impossibilidade de Trabalhar	
13	Pesadelos	
14	Sensação de incompetência em todas as áreas	
15	Vontade de fugir de tudo	
16	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	
17	Cansaço excessivo	
18	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	
19	Irritabilidade sem causa aparente	
20	Angústia ou ansiedade diária	
21	Hipersensibilidade emotiva	
22	Perda do senso de humor	

Obrigada pela sua participação!