

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)

S589e Silveira, Narcélio Barbosa da.
Um estudo da percepção do estresse no ambiente organizacional entre atendentes de uma empresa de hotelaria e turismo / Narcélio Barbosa da Silveira. – 2017.
54 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2017.

Orientação: Profa. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro .

1. Estresse ocupacional. 2. Clima organizacional. 3. Satisfação no trabalho. I. Título.

CDD 658

NARCÉLIO BARBOSA DA SILVEIRA

**UM ESTUDO DA PERCEPÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE
ORGANIZACIONAL ENTRE ATENDENTES DE UMA EMPRESA DE HOTELARIA
E TURISMO**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da Universidade Federal do Ceará (UFC) – Campus Fortaleza, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof^ª. Ma. Juliana Vieira Corrêa Carneiro

Aprovada em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

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

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

Prof^ª. Me. Ana Cristina Pacheco de Araújo Queiroz
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À Deus por sempre abençoar e me contemplar
com o dom da vida

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus e em segundo lugar quem tanto investiu e sonhou e junto comigo lutou para que isso fosse realidade os meus pais Francisco Narcélio da Silveira e Joselita Barbosa da Silveira e a minha atual esposa Joanny Aline Rocha Rodrigues e meus amados filhos João Victor Rocha da Silveira e Victoria Priscila Barbosa Rodrigues da Silveira.

Desejo também agradecer à minha orientadora cujas sugestões foram de imensa relevância na construção desta monografia. Quero ainda agradecer aos prezados professores Diego de Queiroz Machado e Ana Cristina Pacheco de Araújo Queiroz por prontamente integrarem a banca desta monografia e cujas sugestões são de grande valia para este trabalho.

RESUMO

As constantes transformações que se processam na sociedade moderna globalizada exigem cada vez mais profissionais capazes e diferenciados no exercício de sua função profissional e, nesse sentido, surgem novas demandas e situações cada vez mais complexas e desafiadoras no ambiente de trabalho que fazem com que esses profissionais experimentem situações de pressão constante que pode acarretar problemas para de ordem física e comportamental e que sinalizam para a presença de estresse ocupacional. Nessa perspectiva, o presente estudo se baseou na aplicação de um questionário, para avaliar a percepção de funcionários de uma empresa do ramo de turismo e hotelaria na cidade de Fortaleza – CE em relação à manifestação de situação de estresse ocupacional, de modo a conhecer como eles são afetados pelo estresse. As respostas foram obtidas com base em questionários aplicados para 39 funcionários. Neste estudo, obteve-se em relação aos sintomas de estresse ocupacional apresentados pelos respondentes, evidenciou-se que em relação aos sintomas apresentados imediatamente a existência de sintomas predominantemente de ordem física como, por exemplo, boca seca, tensão muscular, insônia e mudança de apetite. Para o período intermediário relacionado com o último mês, foram observados sintomas como esquecimento, mal-estar generalizado, desgaste físico, mudança de apetite cansaço constante e excessiva sensibilidade emotiva. Para os sintomas apresentados nos últimos três meses por ocasião da aplicação do questionário, os principais problemas manifestados foram insônia, pesadelos, vontade de fugir de tudo, apatia, cansaço excessivo, pensamento sobre um assunto, angústia e perda de senso de humor, acarretando mudanças de humor e desgaste físico e psíquico nesse período, fatos que em sua atuação conjunta sobre eles implicaram piora de um cenário cansaço excessivo, redução na qualidade do sono, etc. Como possíveis meios e estratégias de lidar com o estresse ocupacional, foram observadas entre os respondentes a prática de algumas medidas relacionadas como conversar com colegas de trabalho, utilizar os problemas e demandas do trabalho como um desafio pessoal, e atitudes de cooperação nas decisões do trabalho consultando outros colegas de profissão, etc. Além disso, também foram sugeridas algumas ações que podem ser implementadas para os funcionários, dentre as quais se pode citar programas voltados para questões de educação alimentar, prevenção do estresse baseada em exercícios físicos, redução no consumo de bebida alcoólica, desse modo, uma vez mapeado o perfil do estresse entre os funcionários, espera-se que ao se inserir e incentivar programas de apoio voltados para melhorias no bem-estar dos funcionários, espera-se que a empresa obtenha maior retorno em termos de desempenho e produtividade dos seus funcionários.

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

ABSTRACT

The constant transformations that are taking place in modern globalized society require more and more professionals capable and differentiated in the exercise of their functions and, in this sense, new demands and situations arise increasingly complex and challenging in the work environment that make these professionals to experience situations of constant pressure that can cause problems for physical and behavioral order and that signal to the presence of occupational stress. In this perspective, the present study was based on the application of a questionnaire to evaluate the perception of employees of a tourism and hospitality company in the city of Fortaleza - CE in relation to the manifestation of occupational stress situation, in order to know how they are affected by stress. The answers were obtained based on questionnaires applied to 39 employees. In this study, it was found that, in relation to the symptoms of occupational stress presented by the respondents, it was evidenced that in relation to the symptoms presented immediately the existence of predominantly physical symptoms such as, for example, dry mouth, muscle tension, insomnia and appetite. For the intermediate period related to the last month, symptoms such as forgetfulness, generalized malaise, physical exhaustion, change of appetite, constant tiredness and excessive emotional sensitivity were observed. For the symptoms presented during the last three months of the questionnaire, the main problems were insomnia, nightmares, a desire to escape from everything, apathy, excessive fatigue, thinking about a subject, anguish and loss of sense of humor, leading to changes of humor and physical and psychological wear in that period, facts that in their joint action on them implied worsening of a scenario of excessive tiredness, reduction in the quality of sleep, etc. As possible means and strategies to deal with occupational stress, respondents were observed to practice some related measures such as talking with co-workers, using problems and demands of work as a personal challenge, and cooperative attitudes in work decisions consulting other colleagues, etc. In addition, some actions have also been suggested that can be implemented for employees, among which we can mention programs focused on issues of food education, stress prevention based on physical exercises, reduction in alcohol consumption, thus, once mapping the stress profile among employees, it is expected that by embedding and encouraging support programs aimed at improving employee well-being, the company is expected to achieve greater returns in terms of performance and productivity of its employees.

Keywords: Occupational stress. Organizational climate. Satisfaction at work.

LISTA DE TABELAS

		Página
Tabela 1	Distribuição dos funcionários entrevistados conforme o sexo	32
Tabela 2	Estado civil dos entrevistados	32
Tabela 3	Distribuição por faixa etária dos entrevistados	33
Tabela 4	Faixa de renda familiar dos entrevistados	33
Tabela 5	Tempo de trabalho dos entrevistados na empresa	33
Tabela 6	Avaliação da satisfação dos entrevistados em relação à atividade profissional exercida na empresa	34
Tabela 7	Distribuição do número de filhos por entrevistado	34
Tabela 8	Distribuição de frequência para a avaliação da relação de atividades ..	35
Tabela 9	Estratégias para lidar com o estresse ocupacional	36
Tabela 10	Percepção acerca da atividade pelo funcionário na empresa	37
Tabela 11	Percepção dos entrevistados acerca da rotina profissional	38
Tabela 12	Percepção dos entrevistados acerca da rotina profissional II	39
Tabela 13	Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados nas últimas 24 horas	39
Tabela 14	Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados no último mês	40
Tabela 15	Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados nos últimos três meses	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRC	Central de Relacionamento do Cliente
ISSL	Inventário de Sintomas de <i>Stress</i> para Adultos
JCQ	Job Content Questionnaire
MTEG	Modelo explicativo de estresse em gestores
QVT	Qualidade de Vida do Trabalhador
SRQ - 20	Self-Reporting Questionnaire
UGB	Unidade Gerencial Básica

SUMÁRIO

	Página
1. Introdução	10
2. Estresse ocupacional	12
3. Mudança organizacional e estratégias para empresas combaterem os efeitos do estresse ocupacional	18
4 Metodologia	26
5. Resultados e discussões	30
5.1 Caracterização da empresa	30
5.2 Análise de resultados.....	31
6. Considerações finais	43
7. Referências bibliográficas	45
8. Apêndice	48

1. INTRODUÇÃO

O estresse, em linhas gerais, pode ser considerado como uma perturbação física ou mental experimentada pelos indivíduos decorrentes de situações de pressão, que provocam reações, que acarretam alterações no seu estado físico e comportamental acompanhados pela manifestação de desgaste entre as pessoas. Tal estado de perturbação sobre o indivíduo remonta aos tempos primitivos, contexto no qual eles buscavam fugir de seus predadores e também garantir a sobrevivência empreendendo atividades como caça e pesca, enfrentando os mais ríspidos ambientes. Atualmente, as situações geradoras de estresse estão relacionadas a outros cenários e podem geralmente advirem de experiências vivenciadas no ambiente de trabalho ou nas relações interpessoais entre amigos e no interior das relações afetivas familiares.

Pode-se dizer que com a dinâmica das inovações tecnológicas pela qual passa o mundo globalizado, é crescente a demanda por profissionais diferenciados. É cada vez mais exigente e competitivo o mercado de trabalho, assim como o ambiente corporativo, que exige cotidianamente de seus profissionais uma postura de criatividade e diferenciação, na tomada de decisões cotidianas para solução de problemas das empresas. Desse modo, é possível identificar estresse como sendo algo negativo que provoca alguma reação forte do organismo de uma pessoa. Na busca por resultados e valorização no ambiente de trabalho, as pessoas podem encarar os desafios do cotidiano do ambiente organizacional como uma forma de contribuir para a consecução de resultados positivos para o crescimento pessoal e profissional. Nesse sentido, se torna relevante a empresa criar todo um clima organizacional que favoreça a busca de seus funcionários pelo objetivo comum de maximizarem sua satisfação no trabalho e se sentirem valorizados na empresa.

A ocorrência do estresse toma forma a partir de vários fatos estressores, que estão associados com fatores que são externos ao controle das pessoas, como por exemplo, mudanças relacionadas com a inserção de novas tecnologias em determinado setor. Por outro lado, existem fatores de cunho individual que contribuem para manifestação do estresse, que podem ser a forma como as pessoas lidam com as demandas e pressão por resultados no trabalho, a cobrança excessiva para obtenção de metas, que proporcionam uma elevação do desgaste entre os indivíduos no seu ambiente de trabalho. Além disso, cabe destacar que o estresse ocupacional pode ser mais acentuado, quando os indivíduos tem prejudicada sua capacidade na tomada de decisões na atividade profissional, perdendo o controle e autonomia neste processo de tomada de decisões, em decorrência de falta de adaptação em relação às mudanças relacionadas no seu ambiente de trabalho.

Diante do que foi exposto, o presente trabalho se justifica por constituir uma abordagem que trata de um levantamento com base numa amostra, formada por funcionários de uma empresa de turismo e hotelaria em Fortaleza - CE sobre fatores que influenciam o estresse organizacional. Diante disso, tem-se seguinte questão: como os trabalhadores de uma empresa de turismo e hotelaria em Fortaleza são influenciados pelo estresse ocupacional?

No que se refere aos objetivos, essa pesquisa teve como objetivo geral analisar a influência do estresse ocupacional em uma empresa de turismo e hotelaria em Fortaleza. Ademais, como objetivos específicos tem-se compreender os sintomas do estresse ocupacional, assim como conhecer a influência do estresse em uma empresa de turismo e hotelaria.

Para efeito de divisão da pesquisa, a estrutura dessa monografia abrange além dessa seção introdutória, as seguintes seções, a saber: na segunda seção, apresenta-se a revisão da literatura acerca de assuntos correlatos com o tema abordado e referente à estresse no ambiente de trabalho. Na terceira seção, apresenta-se o referencial teórico relativo ao estresse ocupacional, seus sintomas e como enfrentá-lo. Na quarta seção, apresenta-se a metodologia utilizada no desenvolvimento deste estudo. Na quinta seção são apresentados os resultados encontrados nesta pesquisa. Finalmente, na sexta seção são mostradas as conclusões relacionadas com o presente trabalho, bem como são apontadas as limitações e sugestões para futuros trabalhos relacionados com o tema estresse no ambiente organizacional.

2. ESTRESSE OCUPACIONAL

No que se refere ao levantamento de estudos da literatura sobre estresse ocupacional e seus fatores determinantes, pode-se destacar, dentre outros trabalhos, Feitosa, Belo e Silva (2014) que investigaram os efeitos da cultura organizacional sobre os níveis de estresse ocupacional de técnicos em enfermagem. Desenvolveram uma pesquisa numa instituição hospitalar na cidade de Parnaíba – PI, verificaram a relação entre a cultura organizacional e o estresse em técnicos de enfermagem. Identificaram que os sujeitos não percebem satisfatoriamente as demandas no âmbito do trabalho, o que resulta em elevados níveis de estresse laboral, indicando que as condições gerais de trabalho são deficientes e contribuem para a influência negativa dos geradores do estresse ocupacional. Ademais, apontaram que os indivíduos não percebem satisfatoriamente as demandas no âmbito do trabalho, e apresentam consideráveis níveis de estresse no trabalho. Levantaram que os valores e práticas da empresa, são quase imperceptíveis para os técnicos de enfermagem, além disso, a relação entre cultura organizacional e estresse ocupacional é pouco significativa.

Bondioli e Mulato (2013) analisaram a influência do clima organizacional no estresse ocupacional. Descreveram os fatores relacionados com o estresse nas empresas e as formas de redução. Apontou-se nessa pesquisa, que a análise do clima organizacional tem papel relevante no entendimento da administração moderna ao mostrar o nível de satisfação intrapessoal e interpessoal no ambiente da empresa. Além disso, pode gerar graves desconfortos quanto à insatisfação por parte dos funcionários e, por conseguinte afetar negativamente a saúde e produtividade dos empregados. Os autores sugerem que a manutenção de um clima agradável dentro da empresa e o foco na vida do colaborador, pode levar à satisfação do funcionário no seu ambiente de trabalho complementarmente à busca pelo total comprometimento do profissional com a empresa para maximizar o desempenho da organização.

Costa e Costa (2003) analisaram a relação entre o estresse ocupacional e a produtividade organizacional. Os autores apontaram que diante das exigências postas às empresas, decorrentes do processo de globalização, para que as mesmas elevem o seu desempenho e garantam a sobrevivência no mercado, tem-se presenciado aumento na jornada de trabalho. Isto vem fazendo com que sejam estabelecidas metas objetivando a superação dos desafios no cotidiano dos profissionais, o que pode gerar uma situação de *stress* ocupacional, acarretando uma redução nos níveis de produtividade dos funcionários e levando a situação precária no ambiente organizacional.

Oliveira *et al.* (2015) elaboraram uma investigação acerca do estresse na atividade profissional do contador em escritórios de contabilidade do município de Ituiutaba no estado de Minas Gerais. Analisaram a existência do estresse ocupacional entre contadores e seus principais geradores a partir de estudo de campo para cinco empresas do ramo contábil. Enumeraram no estudo, que os fatores de maior relevância para o estresse organizacional são discriminação/favoritismo no ambiente de trabalho; o tempo insuficiente para realizar as atividades; cumprir tarefas que estão além da capacidade além de pouca valorização dos funcionários por parte dos superiores. O estudo apontou que para o controle do estresse nas empresas recomenda-se a conscientização dos gestores sobre a importância do desenvolvimento de ações voltadas para a saúde do trabalhador, de modo que este se sinta motivado e passe a satisfazer a organização, a partir de seu trabalho. Neste estudo, sugere-se a implementação de um programa de prevenção, tratamento e controle do estresse ocupacional baseado em técnicas de relaxamento, seminários orientados para a relevância do combate ao estresse, entre outras propostas para gerar melhoria na saúde dos colaboradores e, conseqüentemente, melhor qualidade de vida no trabalho, e evitar os danos do estresse ocupacional na empresa.

A ideia geral de estresse toma, geralmente, uma conotação negativa, além disso, está associada alguma perturbação do estado emocional do indivíduo. Isso advém de um conjunto de fatores e se processa em um clima desconfortável para as pessoas. Em relação ao *stress* devido à situação de satisfação ou insatisfação com o trabalho, bem como ao clima e a rotina no ambiente organizacional entre gestores ou funcionários de uma empresa, Wagner III e Hollenbeck (2000, p.121-122), apontam a seguinte visão geral acerca do conceito de estresse e suas vertentes no ambiente organizacional:

Stress é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante. Tal como no caso da satisfação, é mais fácil entender a natureza do stress se dividirmos sua definição em três componentes principais. Um componente, o desafio percebido, enfatiza que o stress surge da interação entre as pessoas e sua percepção do ambiente (não necessariamente da realidade). Rumores infundados sobre o fechamento de uma fábrica, por exemplo, provocarão stress, mesmo que não exista nenhuma ameaça real. O segundo componente, o valor importante, é crucial pela mesma razão que é fundamental nossa definição de satisfação. O desafio só causará *stress* quando ameaçar algum valor importante. Dessa forma, rumores de fechamento de uma fábrica pode gerar stress em um trabalhador que está prestes a se aposentar. O terceiro componente, a incerteza da resolução, enfatiza que a pessoa interpreta a situação em termos da percepção da probabilidade de lidar satisfatoriamente com o desafio. Obviamente, se as pessoas percebem que podem lidar facilmente com ele, não há stress. Você poderia ficar surpreso em descobrir, porém, que o stress também é baixo se a pessoa é sobrepujada pelo desafio e não vê nenhuma possibilidade de que ele seja resolvido. O máximo do stress ocorre, na verdade, quando a dificuldade percebida no desafio está aproximadamente no mesmo nível da capacidade que a pessoa sabe que possui para atender o que é

demandado. A razão disso é que à medida que o nível de dificuldade e o nível de capacidade se aproximam mais e mais, o resultado se torna cada vez mais incerto. É essa incerteza em enfrentar o desafio que gera o stress, e não o medo de um resultado negativo.

O estresse entre os empregados de uma empresa constitui um fato a ser diagnosticado com precisão e combatido efetivamente pelas organizações. Isso pode estar ligado à carga excessiva de trabalho e mesmo à ameaça de corte de empregos nas empresas. Além da rotatividade dos empregos, outro fato que pode sinalizar o estresse é a conciliação entre responsabilidades no trabalho e a administração da vida familiar das pessoas. Nesse sentido, pode-se observar que o estresse constitui uma situação na qual um indivíduo enfrenta uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto (ROBBINS, 2005).

O estresse pode ser visto na perspectiva de uma situação que não seja negativa, podendo representar uma forma de se buscar desafios positivos para o cumprimento de objetivos voltados para melhoria da qualidade do trabalho e a satisfação profissional, evidenciando potenciais ganhos para os indivíduos (ROBBINS, 2005).

Nessa perspectiva, ressalte-se que para se implementar programas de erradicação do estresse ocupacional de forma mais efetiva, é necessário se ter um diagnóstico preciso de suas causas e consequências. Além de observar o motivo pelo qual ele se manifesta diferentemente entre os indivíduos, para isso é preciso analisar os fatores que causam o estresse que podem ser do tipo ambiental, organizacional e individual e os sintomas podem ser físicos psicológicos e comportamentais.

Os fatores ambientais estão relacionados com o clima organizacional da empresa, relacionando-se com as mudanças na estrutura organizacional da empresa, incerteza em relação ao cenário econômico com as mudanças de ciclos de negócios que compromete a segurança no posto de trabalho. Outro fato relacionado com essa mudança na estrutura organizacional está ligado com as inovações tecnológicas que depreciam as habilidades de alguns funcionários nas empresas, além do que geram certo estresse ocupacional entre estes indivíduos. Já os fatores organizacionais estão no âmbito interno da organização e se configuram na forma de pressões no ambiente corporativo para se cumprir metas, o convívio com chefes exigentes e rígidos, de modo que tais fatores estão ligados diretamente às funções profissionais, relações interpessoais e das demandas pelas tarefas assim como a forma de vida da empresa. A vida familiar dos empregados pode apresentar reflexos sobre o comportamento dos indivíduos no seu ambiente organizacional, gerando situações estressantes no desenvolver

de sua função profissional, de forma que tais fatores incluem questões familiares, problemas econômicos e características da personalidade (ROBBINS, 2005).

A sinalização da ocorrência do estresse no indivíduo pode ser dada por algumas formas no seu estado de saúde como o aparecimento de úlceras, pressão alta, alterações no apetite etc. Esses sintomas podem ser evidenciados pelas categorias de estresse que, podendo ser caracterizada a partir de sintomas físicos, psicológicos e comportamentais. Em relação aos sintomas físicos tem-se que as atitudes manifestadas de estresse no trabalho evidenciadas em sintomas físicos estão relacionadas com as pesquisas orientadas pelos profissionais da área de saúde, nos quais apontam que o estresse pode acarretar mudanças de metabolismo, alterações no ritmo cardíaco, hipertensão, dor de cabeça, dentre outros problemas. Os sintomas psicológicos estão relacionados aos fatores da satisfação ou insatisfação no trabalho na forma de manifestações de estados psicológicos como ansiedade, irritabilidade, indisposição, procrastinação, etc. Tais fatores estão relacionados com a administração do indivíduo sobre sua rotina e tempo de trabalho, de forma que se relaciona entre o envolvimento do profissional na sua função e a satisfação pessoal dos trabalhadores na empresa. Finalmente, no que se refere aos sintomas comportamentais esses podem ser notados a partir de mudanças na produtividade do funcionário, alterações no hábito alimentar, dependência de bebida alcoólica ou mesmo distúrbios de sono. Esses fatores são responsáveis pela alteração no comportamento e desempenho dos empregados de uma empresa, podendo contribuir para elevações no estresse ocupacional (ROBBINS, 2005).

Naturalmente, como se vive num contexto em que as empresas têm muita pressa por resultados de curtíssimo prazo então, nota-se que quando um indivíduo está sob pressão ele passa a se sentir preocupado. Numa perspectiva de incerteza até atingir certo resultado e essa preocupação pode levar ao estresse com consequentes problemas no âmbito do ambiente organizacional.

As formas como as empresas acompanham o desempenho, o comportamento dos empregados e gestores no ambiente organizacional é de grande relevância para a propositura da empresa em minimizar efeitos negativos do estresse ocupacional sobre seu corpo de funcionários. Além disso, deve incentivá-los na busca pelo melhor desempenho possível, de modo a melhorar também a qualidade das decisões dos gestores para a solução dos problemas da empresa e fazê-los encarar novos desafios gerando vantagem competitiva para a empresa.

A teoria de aprendizagem apresenta relação com a questão do estresse ocupacional, dado que as pessoas que atuam numa empresa buscam objetivos e metas para que minimizem possíveis riscos e desgastes no desenrolar de suas atividades na busca desses objetivos. Faz-se

necessário que acumule certa experiência e aprendizagem para a tomada de decisões na busca das metas e objetivos no seu ambiente organizacional. Conforme argumentam Jones e George (2012, p.288):

A teoria da aprendizagem tem relação com o estresse ocupacional pela via da satisfação e motivação dos trabalhadores na sua atividade. Nessa linha, a teoria do estabelecimento de metas se concentra em motivar os trabalhadores a darem suas contribuições para seus trabalhos e organizações, de modo que essa teoria sugere que, para estimular a motivação e desempenho, os objetivos devem ser específicos e difíceis. Os objetivos específicos normalmente são quantitativos. Ao contrário dos objetivos específicos, objetivos vagos como “fazer o meu melhor” ou “vender o máximo possível” não apresentam um impacto motivacional muito grande. Objetivos difíceis são árduos, mas não impossíveis de serem alcançados. Contrastando com os objetivos difíceis, verifica-se que objetivos fáceis são aqueles que praticamente todo mundo consegue alcançar, e objetivos moderados são aqueles que cerca de metade das pessoas consegue atingir. Tanto os objetivos fáceis como os moderados têm menor poder motivacional do que os difíceis.

As teorias de aprendizagem no contexto do comportamento organizacional estão diretamente relacionadas às formas como os administradores melhoram a motivação e o desempenho dos funcionários de uma empresa. Na aprendizagem corporativa os funcionários estão mais preparados para obter certos resultados e tomar decisões de maior qualidade, reduzindo em termos práticos efeitos do estresse ocupacional, devido essa aprendizagem adquirida no ambiente corporativo. Conforme observam Jones e George (2012, p.289 - 290):

A premissa básica das teorias da aprendizagem conforme aplicada às organizações é que administradores podem aumentar a motivação e o desempenho dos funcionários associando os resultados obtidos por eles à adoção de certos tipos de comportamento e à consecução de objetivos. Portanto, a teoria da aprendizagem se concentra na ligação entre desempenho e resultados. A aprendizagem pode ser definida como uma mudança relativamente permanente nos conhecimentos ou comportamentos de uma pessoa resultante da prática ou da experiência. A aprendizagem ocorre em organizações cujas pessoas aprendem a ter certos comportamentos para obter certos resultados. Por exemplo, uma pessoa aprende a ter um desempenho maior do que no passado ou a chegar mais cedo ao trabalho porque está motivada a obter os resultados advindos desses comportamentos, como um aumento salarial ou elogio de um supervisor.

A relevância da aprendizagem organizacional para lidar com o estresse está baseada no fato de que ao se adquirir tal aprendizagem os funcionários de uma empresa estão mais preparados para executar as atividades profissionais com mais desenvoltura e agilidade e mesmo ante certos problemas e melhorar na qualidade da tomada de decisões e ressalte-se que esse processo de aprendizagem entre os funcionários deve ser desenvolvido concomitantemente, uma vez identificado os fatores causadores do estresse, com programas da organização que se volte para a melhoria do bem-estar de seus funcionários, tornando-se mais produtivos nas suas funções profissionais.

A próxima seção abordará a caracterização do estresse ocupacional e seus fatores determinantes a partir de estudos da literatura corrente acerca da administração do estresse e sua relação com mudanças organizacionais nas empresas.

3. MUDANÇA ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGIAS PARA EMPRESAS COMBATEREM OS EFEITOS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Numa sociedade que se encontra cada vez mais interconectada, em decorrência do processo de globalização, a mudança organizacional passa a constituir um importante elemento de competitividade e sucesso das empresas. Diante disso, pode-se apontar na literatura uma diversidade de estudos que abrangem aspectos relacionados com mudança organizacional e estresse ocupacional nas empresas. Dentre estas pesquisas pode-se citar, por exemplo, Silva Neta e Feitosa (2010) que avaliaram alguns fatores da ocorrência de estresse ocupacional nos profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência em um hospital público e privado. Realizaram uma pesquisa de campo com base numa amostra formada por profissionais de dois hospitais, um público e outro privado. Observaram os principais fatores desencadeantes do estresse ocupacional, apontaram que um único fator não basta para o desenvolvimento do estresse ocupacional, mas um grupo de situações, agentes e particularidades que mostram indícios para desenvolvê-lo. A situação do estresse ocupacional deve ser trabalhada em conjunto com a instituição, para a implementação de práticas que tornem a equipe de profissionais mais coesa e segura para enfrentamento das ocorrências no seu setor de trabalho.

Santos Júnior, Souza e Cabral (2009) estudaram a questão do clima organizacional em organizações policiais militares. Os autores obtiveram informações sobre as características do clima organizacional e sua influência na atividade policial militar. Numa pesquisa do tipo exploratória ou estudo de caso, com base numa análise de dados qualitativa, utilizaram um modelo de enfoque de clima organizacional integrado, constatando que os policiais militares se sentem tensionados com relação às variáveis do clima organizacional.

Araújo *et al.* (2003) analisaram o estresse ocupacional tendo como base um modelo do tipo demanda controle. A partir de uma metodologia baseada em *Job Content Questionnaire (JCQ)*, apresentaram um modelo demanda-controle para identificar diferentes situações de trabalho no contexto brasileiro. Foram estudados alguns aspectos psicossociais do trabalho, utilizando o JCQ, e a saúde mental dos trabalhadores, usando o *Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20)*. Obteve-se boa capacidade do modelo demanda-controle para identificar diferentes situações de risco no que se refere à saúde mental dos trabalhadores. Para os aspectos vinculados com a demanda psicológica do trabalho relacionavam-se mais intensamente a elevados distúrbios psíquicos menores que aspectos referentes ao controle.

Murta e Tróccoli (2004) investigaram o estresse ocupacional a partir de um método de avaliação de intervenção. Analisaram as fontes de satisfação e insatisfação, a partir de uma amostra com duzentos e dez trabalhadores em relação a um programa de manejo de estresse ocupacional baseado num modelo cognitivo-comportamental. Os autores mostraram que a análise qualitativa encontrou um processo terapêutico potencialmente favorecedor de impacto positivo sobre a saúde.

Paschoal e Tamayo (2005) estudaram a relação entre a convivência do ambiente familiar no estresse ocupacional para os trabalhadores. Foram utilizadas como ferramentas Escala de Estresse no Trabalho, Escala de Interação Trabalho-Família e Escala de Valores Relativos ao Trabalho para uma amostra formada por 237 funcionários de uma instituição bancária. Obtiveram que a relação entre família e trabalho tem impacto no estresse ocupacional, de modo que maiores escores de interferência, implicam em maior nível de estresse. Obteve-se que essa relação família-trabalho contribui para o surgimento de estressores organizacionais. No que se refere aos valores do trabalho, não verificaram relação com o estresse ocupacional, o que indica que isso pode ser decorrente do instrumento utilizado para avaliar o estresse, ou mesmo da importância dos valores na opção pela profissão.

Battisti e Bavaresco (2010) realizaram um estudo baseado no levantamento bibliográfico acerca dos fatores geradores do estresse no ambiente de trabalho. Definiram-se vários tipos de estresse, suas causas, consequências, sintomas e fases. Os autores apontaram que, os fatores estressores no ambiente organizacional tem relação com o gerenciamento da atividade profissional, bem como a predisposição em se adquirir alguma doença decorrente de carga de estresse ocupacional. Além disso, também apontaram os elementos ligados às manifestações físicas e emocionais, provocadas pelas atividades profissionais no ambiente organizacional. Os autores notaram que cada trabalhador apresenta uma maneira de enfrentar a situação de estresse. Tendo em vista que nem todos os funcionários mostram forma de enfrentamento dos processos de adoecimento no trabalho. Recomendaram que os profissionais, da área de Psicologia, devem adotar atividades laborais mais humanizadas para contribuir na promoção de maior criatividade, inovação, ousadia e competitividade por parte dos trabalhadores.

Prado (2016) estudou os fatores relacionados ao estresse ocupacional a partir dos mecanismos desencadeadores da doença, sintomas e medidas adotadas para melhorar a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador. O autor apresentou os fatores relacionados ao estresse ocupacional, ressaltando alguns dos principais causadores da doença.

Além disso, os principais sintomas, as medidas adotadas para melhorar a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador. Neste estudo, foram identificados como principais elementos estressores os fatores ambientais e organizacionais. Eles sugeriram que para conservar a saúde mental e física, bem como a qualidade de vida, é necessário inserir o profissional no mundo exterior que o beneficia interiormente. Além disso, que se busque obter sua satisfação no cotidiano de trabalho e para que se atinja um bom nível de satisfação no trabalho é necessária uma reduzida presença dos elementos estressores organizacionais. Os empregadores devem buscar formas de diminuir o próprio estresse e reduzir as tensões de seu quadro de funcionários.

Pereira, Braga e Marques (2012) analisaram a relação entre estresse ocupacional e tecnologias de gestão no caso de empresas privadas no estado de Minas Gerais. Partindo-se de um diagnóstico de estresse ocupacional, os autores verificaram o impacto das tecnologias de gestão em trabalhadores que ocupam a função gerencial em empresas privadas de Minas Gerais em uma amostra composta por 1.246 pessoas que apontaram que 69,58% dos indivíduos pesquisados mostraram um quadro de estresse. Dos entrevistados, 39,6% notaram uma sobrecarga no trabalho decorrente do uso das tecnologias de gestão, o que gerou impacto negativo na produtividade desses profissionais, decorrente da exigência na entrega de resultados no curto prazo, contribuiu para o aumento da tensão entre os empregados da empresa analisada. Constatou-se a dificuldade dos funcionários lembrarem de alguns fatos recentes do trabalho, dificuldade na tomada de decisões e desejo em mudar de emprego, que constituem elementos identificados entre os gestores pesquisados e que se relacionam com os efeitos do estresse ocupacional no trabalho e na produtividade desses profissionais.

Resende (2017) verificou o estresse ocupacional em gestores de logística de transportes no município de Betim em Minas Gerais. O autor utilizou e se baseou no modelo explicativo de estresse em gestores (MTEG). Identificaram-se as principais fontes de estresse no trabalho e os sintomas físicos e mentais potenciais de estresse ocupacional. Os resultados sinalizaram para o fato que os estressores dependem do indivíduo, de modo que alguns funcionários conseguem se adaptar melhor às estas transformações no ambiente organizacional e sendo, por conseguinte pouco afetados pelas tensões ocupacionais. Também foi observado que ocorreram fatores significativos de estresse que não foram bem absorvidos pelos funcionários dessa empresa. Ademais, notaram que os gestores desta empresa conseguem se adaptar às demandas do mercado, mantendo um bom equilíbrio entre estressores e controle emocional, pois eles apresentaram uma média equilibrada entre fontes de tensão assim como sintomas físicos e psíquicos nessa empresa.

Rossetti *et al.* (2008) aplicou um inventário ISSL de sintomas de estresse ocupacional em adultos para estudar a percepção do estresse entre policiais federais. Eles apontaram que a construção do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos (ISSL) foi aperfeiçoado por Lipp e Guevara (1994), tendo sido fundamentado a partir de um modelo de três fases idealizado por Seyle. Acrescentaram uma quarta fase que consistia de um estado de quase-exaustão, que era um intermediário entre as fases de resistência e de exaustão. Nesta etapa, o organismo não resiste às tensões e não volta a estabelecer uma homeostase interna, acarretando uma nítida fraqueza no indivíduo frente à presença de estressor, propiciando o surgimento de doenças de menor gravidade em relação as que se manifestam na etapa de exaustão. Nessa perspectiva, ressalta-se que o cenário dos sintomas se manifesta de forma diferenciada dependendo da etapa do estresse encontrada nas pessoas. Aplicaram questionários para amostra formada por 1853 pessoas obtiveram que apenas 44% das pessoas não apresentaram manifestações de estresse, 53% estavam na fase de resistência e 1% no nível de exaustão. Em relação ao sexo feminino a faixa etária entre 15 e 24 anos apresentou-se na fase de resistência, enquanto o equivalente para o sexo masculino estava situado na faixa etária entre 25 e 34 anos. A recomendação do ISSL no ambiente corporativo é eficaz pelo fato de esse inventário possibilitar um mapeamento preciso de sintomas do estresse. Destacou ISSL como um instrumento que permite aferir de modo mais preciso as manifestações de sintomas de estresse nos seus níveis e estágios, possibilitando estratégias de combate destes e viabilizando a redução de despesa entre as empresas.

Carvalho (2014) estudou o estresse entre mototaxistas na cidade de Teixeira de Freitas - BA com a aplicação de questionário baseado em LIPP. Foi testada a propensão ao risco de acidentes entre indivíduos, cujos testes aplicados indicassem desajuste psicossocial, decorrentes de estresse. A autora realizou seu estudo tendo como base aplicação de questionários com mototaxistas e utilização do Inventário de Sintomas de Stress para adultos de LIPP (ISSL). Constatou-se que apenas uma pessoa da amostra apresentou-se com estresse ocupacional em fase de exaustão, enquanto outras dezenove não manifestaram estresse. Recomendou-se a elaboração e execução de políticas e práticas da gestão, que proporcionem melhores condições de trabalho para os indivíduos pesquisados. A partir deste estudo foi elencado fatores determinantes de estresse no trânsito entre estes profissionais. Além disso, procurou-se também mostrar este trabalho como meio de conscientização, para melhoria da saúde dos mototaxistas a partir da atenuação dos níveis de estresse na sua atividade. Concluiu-se também que os níveis de estresse observados foram abaixo do manual de inventário ISSL, corroborando com a afirmação de que em condições mais propícias para qualidade de vida,

como ocorre em cidades interioranas, reduzem-se os níveis de estresse. Ela apontou que conforme prescreve o Manual de Sintomas de Estresse, haveria uma quebra da resistência ao estresse apenas no caso de ocorrer uma persistência ao longo do tempo em relação à presença e intensidade dos fatores estressores, levando a uma quase exaustão.

Lipp e Tanganelli (2002) analisaram o estresse ocupacional em magistrados da Justiça do Trabalho, ressaltando suas fontes e estratégias para se sobrepor aos efeitos negativos decorrentes do estresse ocupacional, numa pesquisa com setenta e cinco juízes. Obtiveram para o nível de escala do estresse ocupacional uma magnitude igual a oito numa escala entre zero e dez, de modo que 71% do total dos sujeitos da amostra apresentaram sintomas de estresse ocupacional. Apontaram que 71% dos juízes apresentaram sintomas de estresse consideráveis, sendo a maioria desses do sexo feminino. Os principais fatores que alavancaram esse alto nível de estresse eram problemas relacionados com a saúde desses profissionais. Ademais, mostraram que a excessiva carga de trabalho, caracterizada pelo número grande de processos que julgavam, constituíam uma fonte que proporcionavam elevados níveis de estresse ocupacional. As pessoas próximas, afetivamente como a família, eram um escape para alívio dos efeitos adversos decorrentes desse estresse ocupacional.

Observaram que, na maioria dos casos da amostra, os sintomas mais comuns para o estresse estavam relacionados com tensão muscular, desgaste físico e cansaço, e foi ressaltado que uma parcela reduzida dos respondentes fazia algum exercício físico regularmente ou práticas de relaxamento. Apontaram para um cenário de preocupação em relação aos magistrados, dado que o estresse afeta diretamente a qualidade da tomada de decisões nas atividades profissionais dos indivíduos pesquisados. Observou-se que isso com base na constatação de que esse grupo de profissionais vivencia fases de alto estresse e se recomenda maior atenção das associações ao quadro de saúde desses profissionais, assim como a implementação de melhorias nas condições de trabalho para estes profissionais.

No contexto de mudanças organizacionais é bastante exigida a necessidade do aumento das habilidades e competências dos gerenciadores para melhorarem o clima organizacional nas empresas. Nesse interim, é recorrente a preocupação das empresas com a saúde organizacional dos seus trabalhadores aos efeitos de estresse decorrentes das mudanças organizacionais. Pode-se observar que deve haver riscos à saúde decorrentes do ambiente de trabalho e dentre essas doenças cabe citar alguns problemas como depressão bem como problemas cardiovasculares entre os funcionários das empresas. Nessa perspectiva, é necessário que se obtenha um contexto de saúde organizacional no ambiente corporativo, no sentido de buscar a saúde ocupacional como um elemento estratégico dentro das

organizações, objetivando aumentar a produtividade dos trabalhadores e diminuir custos decorrentes do estresse ocupacional.

Ainda na perspectiva do estresse ocupacional, podem-se admitir quantidades baixas e moderadas deste entre os funcionários de uma organização, desde que se caracterizem como níveis de estresse funcionais e acarretem melhor desempenho dos empregados. Níveis de estresse pequenos por prolongados intervalos de tempo ou altos níveis de estresse ocupacional, requerem atenção e medidas de atenuação por parte dos executivos de uma organização, ou seja, requer-se dos gestores formas de se administrar os níveis de estresse entre os funcionários de uma empresa. Em relação ao indivíduo, mesmo os baixos níveis de estresse, são percebidos como desagradáveis. Além do que há divergências em relação ao nível de estresse que seja administrável entre os gestores. Isso está associado ao fato de que o estímulo do estresse, para melhor desempenho e altos níveis de adrenalina, pode ser encarado como uma pressão excessiva e fonte de amplo desgaste, do ponto de vista dos funcionários de uma empresa. Do ponto de vista das abordagens individuais, na lida com o estresse, pode-se inferir que um funcionário pode reduzir seus níveis de estresse, caso tome medidas no sentido de utilizarem melhor o seu tempo, elevar a prática de exercícios físicos e ampliação de uma rede de apoio social para os funcionários da organização (ROBBINS, 2005).

A partir da abordagem organizacional, pode-se apontar dentre os fatores estressores para os funcionários duas fontes que se constituem da demanda por atividades na sua função e relativas à estrutura organizacional, que estão sob o controle dos executivos. Sob o aspecto organizacional, podem-se utilizar estratégias para minorar agravantes de estresse no ambiente organizacional, como implementar mudanças no processo de recrutamento de pessoal, estabelecer metas realistas, incentivar o envolvimento dos funcionários, melhorar a comunicação e implementar programas voltados para o bem-estar dos empregados da empresa. Uma forma de atenuar os níveis de estresse decorrentes das demandas de papéis, seria atribuir aos funcionários tarefas mais compatíveis com sua realidade, para que possam controlar sobre seu ritmo de trabalho, isso seria um modo de replanejar o trabalho e lhes garantir maior performance na sua função de trabalho. Porém, para os funcionários que não buscam maior crescimento no seu setor, seria mais recomendável dar-lhes maior especialização no seu trabalho, e caso os funcionários tenham predileção por uma rotina, sugere-se reduzir as variedades das tarefas desenvolvidas no ambiente de trabalho. Ademais, pode-se observar que sob a ótica do estresse associado com as atividades profissionais e papéis desempenhados na organização. O estresse pode ser reforçado pelo fato da incerteza inserida no que se refere ao cumprimento de objetivos assim como na avaliação dos

empregados, desse modo, requer-se que executivos possam estabelecer o controle do desempenho dos funcionários para estabelecer metas mais compatíveis com a realidade da organização. Para tanto devem buscar a integração e desenvolvimento da participação mais ampla dos funcionários nas decisões no seu cotidiano profissional (ROBBINS, 2005).

Partindo-se da premissa de que o estresse é um fato natural, e recorrente no decorrer da vida profissional dos indivíduos, pode-se utilizar algumas maneiras de se tentar atenuar os efeitos negativos da pressão decorrente das tarefas rotineiras e desafios enfrentados no mundo do trabalho. Observa-se que a experiência adquirida na empresa pode estar negativamente relacionada com o estresse ocupacional entre os indivíduos, que podem, por sua vez, decorrer de uma maior formação de rede de apoio social mútuo entre funcionários de uma empresa para suavizar efeitos estressores. As formas de manifestação do estresse são as mais variadas, e estão conjugadas a fatores físicos ou comportamentais, decorrentes das ações do indivíduo nas suas relações familiares ou profissionais em geral. É comum observar nesse sentido, que ao vivenciar situações de intenso desgaste no decorrer de seu trabalho, o indivíduo pode apresentar sérias complicações na sua saúde ao longo dos anos, na forma de problemas de doenças tais como hipertensão, taquicardia, dificuldade para tomar decisões rotineiras, dores no estômago perda de memória, nervosismo intenso, perda de libido, dores de cabeça, etc.

Diante do que foi exposto, acerca da caracterização do estresse no ambiente organizacional, pode-se relatar como forma de solucionar os conflitos de papéis entre os funcionários, faz-se necessária a implementação das ações de comunicação organizacional. A partir desse instrumento da comunicação os gestores podem ter uma ideia da percepção dos níveis de estresse entre os empregados, que podem entender as demandas do serviço de forma negativa como uma ameaça, porém com a comunicação essa interpretação negativa pode ser contornada e melhorar o ambiente de trabalho (ROBBINS, 2005).

Outro aspecto importante, a considerar no combate ao alto nível de estresse entre trabalhadores, refere-se ao fato de proporcionar períodos sabáticos, para que os funcionários de uma organização possam relaxar, diminuindo seus níveis de adrenalina e estressores. Essa prática de fornecer aos empregados períodos sabáticos, leva a uma revigoração dos mesmos, ao passo que age como dissipador dos desgastes acumulados no cotidiano profissional. Outra sugestão prática, para a lida com os estressores entre os trabalhadores, está relacionada com a implementação dos programas de bem-estar, que podem ser fomentados pelas empresas, e cujos programas buscam a melhor avaliação das situações físicas e psicológicas dos empregados de uma organização. Dentre as medidas para promoção do bem-estar individual dos empregados as empresas podem buscar alguns serviços de terceiros, como programas para

perder peso, ter uma alimentação saudável, etc. Desse modo, a organização constitui uma ferramenta mediadora para inculcar nos funcionários uma consciência coletiva de que eles devem assumir uma postura orientada para a manutenção de sua saúde física e mental, o quê, por conseguinte, proporciona para eles melhor desempenho profissional (ROBBINS, 2005).

Nesta seção, apresentaram-se estudos acerca da literatura e foi feita uma caracterização do estresse organizacional nas empresas e as estratégias para atenuar os efeitos adversos dos sintomas decorrentes do estresse nas organizações. Na seção seguinte, é apresentada uma descrição da metodologia utilizada nesta pesquisa, assim como é feita uma tipificação da pesquisa e os instrumentos de coleta dos dados e obtenção dos resultados desta monografia.

4. METODOLOGIA

O presente constitui uma pesquisa descritiva e quantitativa, que busca informações a partir da construção de base de dados baseada em respostas à questionários, obtidos juntos aos funcionários de uma empresa do setor de turismo e hotelaria. A pesquisa descritiva é baseada na descrição de características de certa população ou fenômeno pesquisado e se utiliza muitas vezes de instrumentos de questionários, formulários e aplicação de entrevistas como instrumento para execução da pesquisa (ALVES, 2007).

No que se refere à tipologia do estudo, quanto aos procedimentos, classifica-se como bibliográfica. A pesquisa bibliográfica se baseia na consulta de fontes secundárias, cabendo aos pesquisadores o cuidado com a procedência das fontes. A pesquisa bibliográfica pode estar presente em muitos estudos. Este tipo de pesquisa também pode figurar em estudos que usam técnicas de estudo exploratórias. Como vantagem dessa modalidade de pesquisa tem-se a praticidade em termos da cobertura de uma variedade ampla de fenômenos que não poderiam ser acompanhados diretamente pelo pesquisador e isso se deve ao fato de essas pesquisas serem baseadas em fontes secundárias (GIL, 2008). Nesta pesquisa, fez-se uso de consulta de referências bibliográficas especializadas nas áreas relacionadas ao comportamento organizacional e psicologia organizacional. Além disso, este estudo também se enquadra como uma pesquisa descritiva, que se baseia na descrição de características de certa população ou fenômeno pesquisado e se utiliza muitas vezes de instrumentos de questionários, formulários e aplicação de entrevistas como instrumento para execução da pesquisa (ALVES, 2007).

A pesquisa quantitativa, por sua vez, tem como uma de suas bases medir relações entre variáveis e estabelecer correlações entre elas e, para tanto, parte de atributos que possam ser medidos dentro de uma dada população e faz uso constante de técnicas de estatística para estudar os fenômenos de interesse na pesquisa (ALVES, 2007).

Cabe ainda destacar que, pode caracterizar-se esta pesquisa do ponto de vista dos procedimentos metodológicos, como sendo baseada na aplicação de uma abordagem de pesquisa quantitativa, desenvolvida mediante método *survey*, que permite a obtenção de informações por meio de autorrelatos. A coleta dos dados desta pesquisa foi feita usando-se um questionário, buscando-se desse modo uma maneira de analisar as respostas dos entrevistados na amostra pesquisada, estabelecendo uma noção geral da percepção deles em relação ao estresse no seu ambiente de trabalho para se viabilizar formas de leva-los a ter melhor bem-estar e desempenho no seu ambiente organizacional e, além disso, sugerir ações

para as empresas controlarem melhor o desempenho de seus funcionários. Os questionários foram dirigidos aos funcionários de uma empresa de hotelaria e turismo em Fortaleza – CE. Buscou-se autorrelatos dos mesmos, em relação ao desempenho em suas funções profissionais, características pessoais e a relação com o estresse ocupacional. Os questionários constituem uma ferramenta relevante, para auxiliar no mapeamento e diagnóstico da percepção dos funcionários entrevistados, em relação aos fatores determinantes, que contribuem para elevação dos níveis de estresse ocupacional, entre os funcionários da empresa estudada, e avaliar como realizar mudanças organizacionais objetivando melhor produtividade desses funcionários nesta empresa.

O questionário constitui uma ferramenta de investigação formada por conjunto de questões que são aplicadas para as pessoas intentando-se a coleta de informações sobre variáveis de interesse para elaboração da pesquisa. Desse modo, a elaboração de um questionário requer que os objetivos da pesquisa estejam implícitas em questões específicas discriminadas sob o questionário, de modo que a partir das respostas obtidas o pesquisador fundamenta a análise de resultados da pesquisa e pode inferir ou testar hipóteses acerca dos fenômenos e utilização do objeto investigado no âmbito da pesquisa (GIL, 2008).

Dentre as vantagens do questionário, como ferramenta de coleta de dados, sob outros instrumentos de pesquisa, pode-se citar, conforme Lakatos e Marconi (2003, p.201):

Economia de tempo, viagens e obtenção de grande número de dados; abrange maior número de pessoas simultaneamente assim como uma área geográfica mais ampla; economia de pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo; obtenção de respostas mais rápidas e mais precisas; maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato; mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas; redução do risco de distorção, pela não influência do pesquisador e maior tempo disponível para responder e em hora mais favorável.

Por outro lado, dentre as desvantagens da aplicação de questionários podem-se destacar, consoante Lakatos e Marconi (2003, p.201):

Porcentagem pequena dos questionários que voltam; grande número de perguntas sem respostas; não pode ser aplicado a pessoas analfabetas; impossibilidade de ajudar o informante em questões mal compreendidas; dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente e leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las, pode uma questão influenciar a outra.

Nessa perspectiva, pode-se apontar na construção desta pesquisa no seu procedimento metodológico, que a primeira parte do questionário busca construir um perfil geral dos funcionários entrevistados da empresa de turismo e hotelaria do corrente estudo. Esses dados buscam consolidar informações relevantes, acerca de características pessoais dos entrevistados, relacionadas com atributos tais como: idade, sexo, estado civil, número de

filhos, renda média familiar, etc. Além disso, analisou-se a avaliação dos entrevistados em relação à satisfação com a empresa e com sua profissão.

Cabe ressaltar ainda, que na segunda parte do questionário, avaliaram-se os fatores estressores e suas causas entre os funcionários. Estes questionários aplicados seguem os objetivos compatíveis com desenvolvimento e idealização de Lipp, acerca do inventário que visa o mapeamento dos sintomas do estresse entre as pessoas, nesse caso com ênfase no estresse ocupacional. Ademais, também nessa parte, buscou-se construir relações de atitudes e medidas tomadas no ambiente de trabalho para tentar atenuar os efeitos causados pelo estresse. Nessa parte do questionário, pretende-se de modo geral aferir algo sobre o comportamento, na forma das atitudes apresentadas pelos entrevistados na sua rotina profissional na empresa. Para tanto, tem-se questões voltadas para se conhecer quais são os sintomas principais em termos físicos e comportamentais que abrangem um rol de opções referentes aos sintomas do estresse presentes entre os funcionários e cuja relação abrange fatores de ordem física tais como sintomas relacionados com dor-de-cabeça, dor no estômago, piora na qualidade do sono, dentre outros fatores. Também é apresentado um conjunto de questões, que buscam traçar um quadro, de como os funcionários agem diante de situações de estresse no seu trabalho, dado que eles poderiam em geral buscar reduzir esses níveis de estresse ocupacional, assumindo formas mais eficientes de se administrar o seu próprio tempo, cuidar de sua saúde física e mental a partir de relaxamento, cargas de exercícios físicos e também como buscam melhorar seus relacionamentos interpessoais com a construção de uma rede de amigos e pleno apoio social no âmbito profissional e familiar.

O questionário desta monografia enumera algumas fontes de estresse que estão relacionadas às aspectos diversos como relação entre vida social familiar e demandas profissionais, excesso de tarefas diárias, além de possíveis problemas na relação com os colegas de profissão. Para captar a situação de estresse presenciada entre os funcionários, dividiu-se algumas modalidades no questionário, conforme situação econômico-financeira, sensação de fraqueza, além das situações vivenciadas diretamente no ambiente de trabalho nas relações com outros funcionários e no trato com os clientes da empresa;

O questionário baseado no inventário de sintomas de estresse ratificado por Lipp e Guevara (1994) é formado por três etapas relacionadas como a evolução do estresse, seguindo um modelo trifásico proposto por Selye (1956). Esse inventário possibilita construir formas de analisar o estresse em relação aos níveis de comportamento e físico, revelando em que etapa do estresse cada pessoa manifesta e contém quatro estágios que são alerta, resistência, quase exaustão e exaustão e auxiliam na caracterização da situação de estresse. Nesse

inventário, o pesquisador estabelece períodos diferentes requerendo do respondente do questionário que indique os principais sintomas que tem vivenciado durante esses períodos, últimas 24 horas, há uma semana e em um mês, por exemplo, sendo que nos períodos mais curtos tem-se a etapa de alerta e resistência desses sintomas, enquanto o período mais longínquo se refere ao período de exaustão e a partir dele tem-se uma noção precisa do quadro de estresse do indivíduo. Ademais, cabe notar que para se perceber o nível de estresse apresentado constroem-se escalas, que podem variar, por exemplo, de 0 a 10, ou em outros intervalos, sendo o maior valor indica maior estresse e o menor extremo é pouco estressante em relação à atividade desenvolvida pelo profissional (LIPP; TANGANELLI, 2002).

Além disso, do acúmulo do estresse, tem-se um cansaço excessivo do indivíduo, de modo que nesse caso tem-se um período de resistência, que acarreta desgaste geral e problemas de esquecimento nas pessoas. Como consequência de estresse continuado pode se perceber nas pessoas uma precariedade no seu quadro de saúde, manifestando um cenário caracterizado por problemas como hipertensão, problemas dermatológicos, depressão e mesmo problemas de impotência sexual, etc. Tais problemas podem ser atenuados e evitar que se atinja um estágio mais grave de estresse numa etapa de exaustão na qual as pessoas atingem altos picos de depressão e não tem energia para fazer atividades rotineiras, que pode implicar doenças mais graves nas pessoas. Porém, cabe destacar que para um enfrentamento efetivo do acúmulo do estresse evitando alcance da exaustão é necessário se implementar um conjunto de estratégias baseadas em medidas práticas como melhorar a alimentação, autocontrole emocional, ter uma boa vida afetiva, praticas de estímulos ao relaxamento, exercícios físicos, construir uma boa rede de relacionamentos interpessoais de amizade, dentre outras atitudes que visem melhorias na qualidade de vida em geral. (CARVALHO, 2014).

Nesta seção, apresentaram-se os aspectos metodológicos desta monografia, na seção a seguir, faz-se uma análise dos resultados obtidos com base na aplicação do questionário, buscando obter um perfil dos funcionários entrevistados em relação às formas como enfrentam o estresse no trabalho e os principais sintomas manifestados decorrentes do estresse ocupacional, no sentido de, a partir das respostas, traçar uma estratégia de minimizar os efeitos do estresse entre os funcionários entrevistados.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

5.1. Caracterização da empresa

A estrutura do Beach Park concentra uma área de mais de 200.000 m² compondo-se de parque, quatro resorts e espaço de praia, e, além disso, recebeu um prêmio do selo *Great Place to Work* em 2016, sendo considerada uma das melhores empresas do Brasil para se trabalhar. O parque aquático abrange 18 atrações, que estão divididas em grupos como radicais, moderadas ou para toda a família e, em quantidade contam como uma estrutura que abrange cerca de mais de 7.793.000 litros de água. Em relação à medidas de responsabilidade socioambiental e sustentabilidade, tem-se que essa empresa promove o desenvolvimento ecossustentável da região com a utilização sustentável de recursos naturais, consumo racional de energia, combate à poluição e destinação adequada de resíduos (BEACH PARK, 2017).

Cabe destacar também que o Acqua Beach Park Resort possui área de 13000m², contando com 145 apartamentos, cujas dimensões variam entre 25m² e 72m² com uma estrutura contendo área de lazer com piscina de borda infinita. Complementarmente, também pode se notar um espaço infantil com piscina para as crianças, além de espaço orientado para culinária com o restaurante Aquiraz e o Toaçu Bar. Tem-se neste local um espaço com quadra de tênis, poliesportiva e um *fitness* center. Outro empreendimento pertencente ao Beach Park é o Wellness Beach Park Resort, fundado em 2013, constitui uma estrutura formada por Resort e SPA, possuindo um complexo de lazer, composto por quadra poliesportiva, *playground* externo, três piscinas, hidromassagem, área para exercícios *outdoor*, spa, salas de massagem, sauna, brinquedoteca, lobby bar, salão de jogos, equipe de recreação, etc (BEACH PARK, 2017).

Ainda em relação à estrutura do Beach Park, pode-se destacar o Ocean Beach Park Hotel está localizado a 500m do parque aquático e há uma oferta de traslado deste hotel nos mais diversos horários. Além disso, este hotel é formado por 115 apartamentos e 28 com varanda e duas suítes de frente para o mar. Além disso, conta também com uma área de lazer que fornece uma estrutura com quadra de tênis, quadra de vôlei de praia, quadra poliesportiva, sala de ginástica, sauna, etc. Ainda em relação aos serviços desta empresa, tem-se que o Vacation Club do Beach Park constitui um programa de férias que utiliza um sistema de tempo compartilhado, fazendo com que se possam os clientes hospedar-se em uma rede de hotéis tanto desta empresa como de outras afiliadas do sistema RCI em todo o mundo. O sistema de tempo compartilhado permite que os clientes se hospedem em qualquer Resort no mundo que estela vinculado ao RCI. A RCI abrange um segmento que possui mais de 4 mil

resorts e hotéis com aproximadamente 3,2 milhões de famílias filiadas no mundo. Possui no Brasil mais de 70 resorts em 17 estados, dentre os quais se inclui o Beach Park resort (BEACH PARK, 2017).

Dentro do ambiente de desenvolvimento das atividades dos funcionários e gestão do Beach Park, podem-se destacar as chamadas Unidades Gerenciais Básicas (UGBs), que são formadas por pessoas responsáveis por procedimentos dentro da empresa, e nesse formato são elaborados quadros de gestão nos quais os produtos e indicadores são avaliados, onde a cor vermelha indica o que não está satisfatório e azul denota atingimento de metas para a empresa. Ressalte-se ainda que, nas UGBs foram criados vários comitês no sentido de contribuir para a gestão e apoiar o desenvolvimento dos colaboradores e incentivar novas ideias. Nestes comitês é possível fornecer sugestões para melhoria do ambiente da empresa. Dentro da estrutura das UGBs tem-se ônibus da empresa para transporte dos colaboradores, além de estrutura de refeitórios com boa segurança alimentar e treinamentos oferecidos pela empresa (O POVO, 2017).

5.2. Análise de resultados

O presente estudo utilizou como base a aplicação de um questionário, que é apresentado no apêndice 1 desta monografia, para avaliar a percepção de funcionários do ramo de atendimento na empresa selecionada acerca da relação entre estresse ocupacional e satisfação no ambiente de trabalho entre os respondentes. A seguir estão representadas algumas estatísticas descritivas que revelam um perfil da situação de fatores geradores de estresse ocupacional para uma empresa de hotelaria e turismo do estado do Ceará. As respostas foram obtidas com base em questionários aplicados para 39 funcionários de três Unidades Gerenciais Básica, UGBs, da empresa estudada. Nesta monografia foram abordadas três UGBs pertencentes ao Beach Park, a CRC, responsável por orientar e receber os clientes e apresentá-los aos serviços e estrutura de que desfrutarão. A central de crédito, cuja função consiste na cobrança de débitos de clientes inadimplentes. A UGB de renegociação tem como principal função rever e contornar os problemas de inadimplências de clientes da empresa, oferecendo a eles possibilidades para quitarem seus débitos e, obviamente, estarem aptos a utilizarem normalmente os benefícios ofertados pela empresa em termos de seus pacotes de serviços aos clientes. Os questionários foram aplicados entre as UGBs da seguinte maneira, a saber: renegociação com 11 entrevistados, Central de Relacionamento do Cliente, CRC, com 17 entrevistados e recuperação de crédito com 11 entrevistados. A escolha por essas UGBs para a aplicação dos questionários deve-se ao fato de que por serem setores da empresa

diretamente relacionado com o atendimento ao público eles têm maior propensão ao estresse em relação a outros setores que atuam com outras funções internas administrativas nesta empresa.

Quanto ao perfil de características pessoais dos funcionários, pode-se constatar que a grande maioria dos entrevistados apresentou uma média de idade numa faixa etária intermediária entre 25 e 35 anos. Responderam também que não possuem filhos ou que possuem apenas um filho, fato naturalmente esperado dado estarem nas faixas etárias menores propostas pelo questionário. Além disso, a maioria deles apresentaram rendas na faixa situada de R\$1.760,00 e entre R\$ 1.769,00 e R\$3.720,01, tendo também em sua maior parte um tempo de empresa superior a um ano. Ademais, cabe observar também que os entrevistados em sua maior proporção responderam de forma satisfatória no que se refere à sua função profissional, avaliando-a, numa escala entre 0 e 10, com conceitos entre oito e dez, o que pode sinalizar para motivação deles com relação á atividade desenvolvida na organização.

A partir dos dados mostrados na Tabela 1, pode-se observar que a grande maioria dos entrevistados é do sexo feminino, perfazendo um total de 32 entrevistados, enquanto o montante de funcionários do sexo masculino foi de apenas 7 entrevistados.

Tabela 1 - Distribuição dos funcionários entrevistados conforme o sexo

Sexo	Frequência	%
Masculino	7	17,90
Feminino	32	82,10
Total	39	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Para o item relativo ao estado civil dos respondentes, pode-se observar que a maior parte deles é solteiro, que corresponde a um total igual a 21, enquanto 17 entrevistados responderam que são casados.

Tabela 2 – Estado civil dos entrevistados

Estado civil	Frequência	%
Solteiro	21	53,80
Casado	17	43,60
Divorciado/viúvo	1	2,60
Total	39	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

A partir dos dados mostrados na Tabela 3, pode-se observar que a maioria dos entrevistados apresentou um perfil jovem abrangendo as duas menores faixas etárias, de modo

que se observa que 37 entrevistados estão nas duas faixas etárias inferiores, sendo 11 situados na faixa entre 18 e 25 anos e 26 entre 26 e 35 anos.

Tabela 3 – Distribuição por faixa etária dos entrevistados

Faixa etária	Frequência	%
18 a 25 anos	11	28,20
26 a 35 anos	26	66,70
36 a 45 anos	2	5,10
46 a 60 anos	0	0
Acima de 60 anos	0	0
Total	39	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

No que se refere ao perfil de renda familiar dos entrevistados, pode-se observar pela Tabela 4 que a maioria está situada nas faixas de renda de até R\$1.760,00 e entre R\$ 1.769,00 e R\$3.720,01, cujos totais registrados de respondentes foram iguais a 11 e 17, respectivamente.

Tabela 4 – Faixa de renda familiar dos entrevistados

Faixa de renda	Frequência	%
Até R\$ 1.760,01	11	28,20
Entre R\$ 1.760,01 a R\$ 3.720,01	17	43,60
Entre R\$ 3.720,01 a R\$ 8.800,00	8	20,50
Entre R\$ 8.800,01 a R\$ 17.600,00	2	5,10
Acima de R\$ 17.600,01	0	0
Total	39	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

A Tabela 5 mostra que com relação ao tempo de trabalho para um total de 34 respostas, pois 5 funcionários não responderam este item. Pode-se perceber que a maioria apresentou um perfil intermediário entre os dados mostrados, de modo que se observa pela Tabela 5 que 7 respondentes responderam que trabalham há 2 anos na empresa e 8 deles responderam que já tem 3 anos de serviços prestados nesta empresa.

Tabela 5 – Tempo de trabalho dos entrevistados na empresa

Tempo de empresa	Frequência	%
Menos de 1 ano	4	11,76
1 ano	2	5,88
2 anos	7	20,59

3 anos	8	23,53
4 anos	5	14,70
5 anos	2	5,88
Acima de 5 anos	6	17,65
Total	34	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Em relação à avaliação da função profissional ocupada na empresa, percebe-se a partir da Tabela 6, na qual dos 39 funcionários 5 não responderam a este item, que a maior parte das respostas aponta para uma ótima avaliação, dado que predominam as notas 8, 9 e 10, com um total registrado igual a 12, 9 e 7 respondentes, respectivamente. O que denota uma satisfação dos funcionários com a atividade profissional desenvolvida na empresa.

Tabela 6 – Avaliação da satisfação dos entrevistados em relação à atividade profissional exercida na empresa

Nota	Frequência	%
5	1	2,63
6	5	13,16
7	4	10,53
8	12	31,58
9	9	23,68
10	7	18,42
Total	34	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Pode-se observar pela Tabela 7, para um total de 35 respostas visto que 4 funcionários não responderam este item, um perfil de maioria absoluta de funcionários que responderam que não possuem filhos, total de 19, e também os que possuem apenas um filho, que corresponde a um montante de 11 entrevistados. Esse fato pode está correlacionado com a faixa etária, no qual a maioria dos respondentes se enquadraram em faixas etárias inferiores na distribuição concernente à Tabela 3, outro fator pode ser também a questão de projetos profissionais futuros, dado que sendo jovens ainda estão com pouco tempo nas suas carreiras profissionais.

Tabela 7 – Distribuição do número de filhos por entrevistado

Nº de filhos	Frequência	%
0	19	54,28
1	11	31,43
2	3	8,57
3	1	2,86

4	1	2,86
Total	35	100

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Na Tabela 8, podem-se notar as magnitudes da escala de percepção entre os entrevistados com relação às atividades exercidas no seu ambiente de trabalho. Cabe destacar que, para os totais de 38 respostas, na última coluna da Tabela 8, significa que um dos respondentes deixaram o respectivo item sem resposta. Dentre as atividades listadas nesta Tabela percebe-se que a maioria dos entrevistados avaliaram com maior frequência as tarefas relacionadas com oferta de produto, convívio com os demais colegas, contato para atender reclamações de clientes e o atendimento telefônico, os quais obtiveram maiores valores para a escala mais alta, igual a 5. Esses dados indicam uma postura de alto envolvimento dos funcionários da empresa na relação com os clientes, onde se busca valorizar a marca da empresa no mercado a partir de fidelização de uma rede de clientes e, além disso, mostra o empenho dos funcionários em implementar as atividades e desenvolvê-las da melhor forma muitas vezes por meio do trabalho em equipe criando uma boa rede de relacionamento e otimizando o clima de integração entre os funcionários envolvidos com a empresa. Pode-se observar que o item de reclamações de clientes, que evidenciaram como mais estressante, tendo valores iguais a 12 e 4, para as escalas 4 e 5, indicadas como bastante estressantes e extremamente estressantes. Por outro lado, as atividades menos estressantes, com escala 1, foram, respectivamente, convívio imediato com o chefe, convívio com os demais colegas e condições físicas do ambiente de trabalho, com 23, 22 e 21 respostas apresentadas para a menor escala entre para os respondentes.

Tabela 8 – Distribuição de frequência para a avaliação da relação de atividades

Relação de atividades	Frequência					Total
	1	2	3	4	5	
Convívio com o chefe imediato	23	7	3	6	0	39
Reuniões	19	14	3	2	1	39
Cobrar clientes inadimplentes	14	8	13	3	0	38
Renegociar dívidas	16	8	9	5	0	38
Oferta de produtos e serviços por telefone	14	11	7	4	3	39
Convívio com demais colegas	22	8	4	1	4	39
Reclamações de clientes	6	6	11	12	4	39
Condições físicas do ambiente de trabalho	21	8	3	5	2	39

Atendimento telefônico	13	10	8	5	3	39
Atendimento presencial	17	10	9	3	0	39

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Diante de diversas estratégias que podem ser elaboradas, para que os funcionários da empresa possam enfrentar os efeitos adversos do estresse na organização, pode-se observar pela Tabela 9 a seguir, na qual para as linhas com total igual a 37 e 38, indica que o item não foi respondido por dois e um respondente, respectivamente. Fica bastante evidente que as estratégias mais comuns para enfrentar o estresse entre os funcionários consistem em conversar com colegas de trabalho, oportunidade de aprendizado e de aquisição de novas habilidades, percebe a situação como um desafio, tenta trabalhar de forma mais eficiente, informa a decisão com outros colegas envolvidos na atividade, esforça-se para satisfazer expectativas, pede conselhos, evita a situação quando possível. Nota-se que numa escala de 1 a 5, sendo que a menor escala indica que não utiliza a estratégia e 5 indica que utiliza bastante, pode-se notar que a maioria delas é utilizada com muita frequência.

Tabela 9 – Estratégias para lidar com o estresse ocupacional

	Frequência					Total
	1	2	3	4	5	
1 Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	2	2	8	10	17	39
2 Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	0	1	4	15	19	39
3 Dou atenção extra ao planejamento.	1	4	7	14	13	39
4 Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa.	1	1	10	15	11	38
5 Penso na situação como um desafio.	0	0	8	14	17	39
6 Tento trabalhar mais rápida e eficientemente.	0	0	5	14	18	37
7 Decido sobre o que deveria ser feito e comunico às demais pessoas envolvidas.	1	2	7	10	17	37
8 Me esforço para fazer o que eu acho que se espera de mim.	0	0	5	12	22	39
9 Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar a pensar sobre o que fazer.	1	0	10	10	18	39
10 Tento modificar os fatores que causaram a situação.	0	2	8	20	9	39
11 Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão.	0	0	6	17	15	38
12 Evito a situação, se possível.	3	2	6	15	13	39
13 Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza.	12	5	5	13	4	39
14 Tento manter distância da situação.	12	8	7	10	1	38
15 Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida.	9	7	12	8	3	39
16 Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior.	7	8	12	8	2	37
17 Delego minhas tarefas a outras pessoas.	22	6	5	5	1	39
18 Mantenho a maior distância possível das pessoas que causaram a situação.	9	13	4	6	6	38
19 Tento não me preocupar com a situação.	8	8	12	9	1	38
20 Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto.	4	9	8	10	7	38
21 Pratico mais exercícios físicos.	13	7	7	8	4	39

22	Uso algum tipo de técnica de relaxamento.	14	9	8	6	2	39
23	Procuro a companhia de outras pessoas.	3	5	15	7	8	38
24	Mudo os meus hábitos alimentares.	15	6	7	4	5	37
25	Procuro me envolver em mais atividades de lazer.	7	5	6	13	8	39
26	Compro alguma coisa.	8	4	7	9	10	38
27	Tiro alguns dias para descansar.	8	10	8	8	4	38
28	Faço uma viagem.	9	11	8	8	2	38
29	Me torno mais sonhador(a).	5	11	6	9	8	39

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Na Tabela 10 estão descritos os valores de algumas das características que aferem na forma de escala a situação de valorização do trabalho dos entrevistados. Observa-se que a maior parte das avaliações mais positivas, ou seja, com maior escala atribuída está relacionada aos fatores de desenvolvimento de habilidades individuais relevantes, realização de atividades compatível com a capacidade pessoal, superação de desafios e consecução de resultados que os entrevistados valorizam no seu ambiente de trabalho, pode-se perceber que os funcionários na maioria das vezes conseguem administrar a elaboração e execução de suas atividades de maneira satisfatória dentro da organização. Observou-se na Tabela 10, uma impressão positiva em relação à valorização das atividades destes funcionários, de forma que os quesitos mais respondidos com maior escala, igual a 5, foram, desenvolvimento de habilidades importantes, realização de atividades que expressam capacidade, superação de desafios e obtenção de resultados que se valoriza, que apresentaram, totais de 23, 20, 25 e 21 respostas respectivamente, indicando motivação dos trabalhadores quanto ao reconhecimento de suas atividades profissionais na empresa.

Tabela 10 – Percepção acerca da atividade pelo funcionário na empresa

<i>Neste trabalho...</i>	Frequência					Total
	1	2	3	4	5	
1 Realizo o meu potencial	2	0	5	16	16	39
2 Desenvolvo habilidades que considero importantes	0	0	4	12	23	39
3 Realizo atividades que expressam minhas capacidades	1	1	3	14	20	39
4 Consigo recompensas importantes para mim	3	3	7	9	17	39
5 Supero desafios	0	1	7	6	25	39
6 Atinjo resultados que valorizo	0	1	8	9	21	39
7 Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	1	1	8	10	19	39
8 Faço o que realmente gosto de fazer	4	3	7	10	15	39
9 Expresso o que há de melhor em mim	1	1	4	16	17	39

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Na Tabela 11 estão descritos os dados obtidos para o estado vivenciado pelos funcionários em relação à sua rotina profissional. Pode-se perceber que as atribuições profissionais cotidianas criam um ambiente de motivação para os funcionários, dado que se

nota que se tem uma boa avaliação dos entrevistados cujas respostas revelam uma escala igual a 5 com elevada frequência para atributos como alegre, disposto, contente, animado e entusiasmado para as impressões dos profissionais desta empresa. Isso mostra que eles têm certa motivação pessoal na sua lida diária com as tarefas demandadas no seu trabalho de modo que se adaptam as situações vivenciadas em relação ao desenvolvimento de suas atividades na empresa. As características disposto, animado e entusiasmado foram as apresentadas com maior intensidade pelos funcionários com valores iguais a 6, 3 e 8 para a escala 5, respectivamente. Por outro lado, eles não manifestaram atributos ruins cuja frequência 1, foi de 13, 26, 22, 19 e 14 respostas para os itens irritado, deprimido, entediado, chateado e impaciente, respectivamente.

Tabela 11 – Sentimentos dos entrevistados acerca da rotina profissional

O trabalho tem me deixado...	Frequência					Total
	1	2	3	4	5	
Alegre	1	3	11	20	4	39
Preocupado	1	7	19	10	2	39
Disposto	2	4	11	16	6	39
Contente	2	2	11	22	2	39
Irritado	13	15	10	1	0	39
Deprimido	26	8	5	0	0	39
Entediado	22	8	6	2	1	39
Animado	1	4	11	20	3	39
Chateado	19	11	7	2	0	39
Impaciente	14	11	11	3	0	39
Entusiasmado	2	7	7	15	8	39

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

A Tabela 12 também apresenta algumas características de sentimentos manifestados pelos entrevistados com relação à sua rotina profissional, evidenciando alguns atributos que expressam estado emocional dos funcionários decorrentes de sua atuação diária no ambiente organizacional. As atividades de alguma forma podem contribuir para a qualidade das decisões e atitudes apresentadas em termos da atuação desses profissionais. Observa-se que as melhores avaliações foram para os atributos feliz, empolgado, orgulhoso e tranquilo para o perfil dos entrevistados, evidenciado uma boa impressão em relação ao sentimento dos entrevistados com a rotina profissional. Evidencia-se então um perfil de satisfação e destreza no desenvolvimento e aprendizagem dos profissionais entrevistados em relação à percepção de sua aptidão no trato com as atividades e enfrentamento dos problemas cotidianos relacionados com suas demandas profissionais. Como pode ser observado, os sentimentos Feliz, orgulhoso e tranquilo foram bem avaliados, recebendo para escala 5, totais de 5, 3 e 3 respostas, respectivamente, enquanto as impressões negativas de frustração, incômodo,

nervosismo e raiva, foram pouco manifestados, tendo totais de 24, 23, 12 e 25 respostas, respectivamente, para a escala 1, indicando que eles não manifestam esses sentimentos em relação sua rotina profissional.

Tabela 12 – Sentimentos dos entrevistados acerca da rotina profissional II

O trabalho tem me deixado...	Frequência					Total
	1	2	3	4	5	
Ansioso	8	10	11	7	3	39
Feliz	0	7	7	20	5	39
Frustrado	24	10	4	1	0	39
Incomodado	23	6	7	3	0	37
Nervoso	12	9	13	3	0	37
Empolgado	1	8	10	15	3	37
Tenso	9	11	9	8	0	36
Orgulhoso	1	3	13	16	3	37
Com raiva	25	6	4	2	0	37
Tranquilo	6	9	8	11	3	39

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Na Tabela 13 estão descritos alguns dos sintomas imediatos manifestados pelos entrevistados e se notam a presença predominante de sintomas de natureza tanto física quanto mentais sobre esses funcionários. Como sintomas mais recorrentes entre os entrevistados pode-se perceber um conjunto de sintomas físicos representados por boca seca, tensão muscular, aperto de mandíbula, insônia, mudança de apetite e vontade de iniciar novos projetos. Os sintomas mais sentidos entre os entrevistados neste caso tensão muscular com 34 respostas, vontade súbita de iniciar novos projetos com 18 respostas, mudança de apetite com 16 respostas e insônia com 14 respostas, observando um predomínio dos sintomas psicológicos e comportamentais como os mais frequentes entre os funcionários.

Tabela 13 – Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados nas últimas vinte e quatro horas

Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS	Nº de respostas	%
Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	34	87,20
Vontade súbita de iniciar novos projetos	18	46,20
Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	16	41,00
Insônia, dificuldade de dormir	14	35,90
Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	12	30,8
Boca seca	11	28,20
Mãos e/ou pés frios	9	23,10
Nó ou dor no estômago	9	23,10

Respiração ofegante, entrecortada	8	20,50
Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	6	15,40
Aumento súbito de motivação	5	12,80
Aumento de sudorese (muito suor)	4	10,30
Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	3	7,70
Entusiasmo súbito	3	7,70
Diarreia passageira	2	5,10

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Ainda em relação à influência do ambiente sobre a atuação e produtividade dos funcionários, tem-se na Tabela 14 o perfil de sintomas alegados pelos funcionários. Nesse caso, predomina sintomas relacionados ao aspecto comportamental e tem-se então registrado com maior frequência entre os entrevistados, problemas de esquecimento, mal-estar generalizado, sensação de desgaste físico, mudança de apetite cansaço constante e excessiva sensibilidade emotiva. Isso evidencia que num prazo maior de tempo é perceptível que, além dos sintomas físicos, pode haver um comprometimento maior no desgaste dos funcionários com suas atividades profissionais, levando claramente a apresentarem alguns problemas de ordem psicológicas ou comportamentais que pode lhes afetar no ambiente de trabalho. Pode-se perceber que a sensação de desgaste físico, cansaço e problemas com esquecimento foram os sintomas dominantes entre os respondentes no último mês com 22, 20 e 19 respostas respectivamente, denotando um predomínio da manifestação de sintomas psicológicos e comportamentais entre os funcionários.

Tabela 14 – Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados no último mês

Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS	Nº de respostas	%
Sensação de desgaste físico constante	22	56,40
Cansaço Constante	20	51,30
Problemas com a memória, esquecimentos	19	48,70
Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	17	43,60
Mal-estar generalizado, sem causa específica	13	33,30
Mudança de apetite	12	30,80
Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	11	28,20
Pensamento constante sobre um só assunto	11	28,20
Irritabilidade excessiva	11	28,20
Formigamento nas extremidades (pés ou		

mãos)	9	23,10
Tontura, sensação de estar flutuando	8	20,50
Dúvidas quanto a si próprio	7	17,90
Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	6	15,40
Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	4	10,30
Hipertensão arterial (pressão alta)	3	7,70

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

A Tabela 15 apresenta alguns resultados obtidos para os sintomas apresentados pelos funcionários da empresa estudada nos últimos três meses, ou seja, sintomas mais recorrentes para os entrevistados. Para os sintomas mais duradouros apresentados nos últimos três meses entre os funcionários, destacam-se como de maior predominância em relação à frequência os sintomas de insônia, pesadelos, vontade de fugir de tudo, apatia, cansaço excessivo, pensamento sobre um assunto, angústia e perda de senso de humor, caracterizando situação de desgaste acumulado entre os funcionários entrevistados. Fica evidente, como esperado, que quando submetidos a uma análise formada por um maior período de tempo, os sintomas de estressores sobre o cotidiano profissional agravam-se. Além disso, e são mais recorrentes entre os funcionários, levando a um agravamento no seu desgaste devido cansaço excessivo e até mesmo alterações de sua qualidade do sono, levando a mudanças no seu estado de humor, podendo afetá-los na qualidade de suas ações e tomada de decisões cotidianas no seu ambiente organizacional. Pode-se perceber que sintomas do tipo psicológico e comportamental se manifestam neste caso com maior frequência, o qual se tem que os mais sentidos foram de cansaço excessivo, angústia ou ansiedade diária e insônia, que registraram totais iguais a 17, 16 e 14 respostas, respectivamente, significando uma maior influência dos sintomas psicológicos e comportamentais do estresse entre os funcionários da empresa.

Tabela 15 – Relação dos sintomas apresentados pelos funcionários entrevistados nos últimos três meses

Sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS TRÊS MESES	Nº de respostas	%
Cansaço excessivo	17	43,60
Angústia ou ansiedade diária	16	41,00
Insônia	14	35,90
Apatia, vontade de não fazer nada, depressão ou raiva prolongada	13	33,30
Vontade de fugir de tudo	11	28,20
Pesadelos	10	25,60
Pensamento constante sobre um mesmo assunto	10	25,60
Perda de senso de humor	10	25,60
Hipersensibilidade emotiva	9	23,10
Tiques nervosos	8	20,50
Formigamento nas extremidades		

(mãos e pés)	7	17,90
Mudança extrema de apetite	7	17,90
Irritabilidade sem causa aparente	7	17,90
Problemas dermatológicos prolongados	6	15,40
Taquicardia (batimento acelerado do coração)	5	12,80
Dificuldades Sexuais	4	10,30
Hipertensão arterial confirmada	4	10,30
Tontura frequente	3	7,70
Impossibilidade de Trabalhar	2	5,10
Sensação de incompetência em todas as áreas	2	5,10
Diarreias frequentes	1	2,60
Úlcera	1	2,60

Fonte: elaborada pelo autor (2017)

Pode-se constatar, pelas análises das tabelas 13, 14 e 15, que o estresse foi mais sentido no segundo período, último mês, no qual se obtiveram 173 respostas para os sintomas relacionados, enquanto no primeiro últimas vinte e quatro horas, e terceiro período, últimos três meses, os totais foram de 154 e 167 respostas para esses sintomas, essa redução do segundo para o terceiro período mostra que não ocorre agravamento do conjunto dos sintomas sobre os funcionários.

Esta seção mostrou os resultados a partir da aplicação dos questionários desta pesquisa, apresentando um quadro geral da caracterização da relação do estresse ocupacional com o cotidiano das atividades dos funcionários entrevistados. Na próxima seção, estão apresentadas as conclusões acerca deste estudo, analisando-se a perspectiva desta monografia no que se refere à consecução dos objetivos, contribuição do trabalho e resolução da problemática evidenciada na introdução desta pesquisa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi elaborado baseando-se na problemática em torno da questão de como os trabalhadores são afetados pelos efeitos adversos de estresse organizacional. Diante dos resultados mostrados ao longo da análise desenvolvida na seção anterior, constatou-se que os funcionários são afetados pelo estresse apenas de maneira fraca ou moderada. Quanto à manifestação de sintomas e fatores de ordem física e comportamental relacionados nesta pesquisa via questionários.

Esta monografia apresentou como objetivo geral a verificação dos principais fatores que contribuem para a propagação do estresse ocupacional para uma amostra composta por funcionários de uma empresa de hotelaria e turismo em Fortaleza – CE. A partir de questionários voltados para a coleta de informações, acerca da situação destes respondentes quanto à presença de alguns sintomas de estresse ocupacional no seu ambiente de trabalho. Além disso, também foram observados fatores relacionados à satisfação e valorização dos trabalhadores em relação ao estresse de suas atividades profissionais no ambiente organizacional e, além disso, foi também analisada a percepção dos funcionários da empresa no tocante ao que eles adotam como estratégia de combate de efeitos do estresse e como percebem as demandas de atividades e impressões deles diante das demandas e atividades desenvolvidas no cotidiano da empresa.

Cabe ressaltar que esta pesquisa contribui com um estudo que se caracteriza pela realização da identificação e mapeamento de fatores relevantes que determinam um panorama de estresse ocupacional entre trabalhadores fundamentando-se numa abordagem aplicada ao caso de empresa do setor de turismo e hotelaria em Fortaleza - CE. Nessa perspectiva, tem que a partir dos dados apresentados, no que se refere aos problemas relacionados com a presença de fatores de estresse entre os indivíduos, poder-se-iam recomendar à empresa estudada a adoção de algumas medidas que objetivem alterar as condições físicas e mentais entre os seus empregados. Dentre essas atividades motivadoras para combate ao desgaste excessivo na atividade profissional pode ser recomendada inserção dos indivíduos em programas de fomento à educação alimentar, prevenção com práticas de exercícios físicos, redução no consumo de bebida alcoólica, etc. Espera-se do ponto de vista das organizações que ao se mapear e ter uma ideia da situação dos entrevistados neste estudo, obter um maior retorno em termos de maior desempenho e produtividade dos seus funcionários ao implementarem programas de apoio e bem-estar para os funcionários em geral.

Cabe ressaltar ainda que o presente trabalho limitou-se a analisar os fatores determinantes do estresse ocupacional entre trabalhadores de uma empresa de hotelaria e

turismo nem Fortaleza – CE. Pode-se recomendar nessa linha de abordagem outras pesquisas que analisem, por exemplo, a relação entre a intensidade do estresse ocupacional de uma empresa e seus impactos sobre a produtividade e qualidade de vida de seus funcionários, apontando possíveis estratégias ou programas e políticas fomentadas pela organização no sentido de implementar melhor bem-estar entre os profissionais desta organização.

Podem-se sugerir também que outros trabalhos que construam abordagens acerca da questão da relação entre os níveis de estresse dos funcionários e os resultados financeiros das empresas e seu valor de mercado.

7. REFERÊNCIAS

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias: um roteiro passo a passo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

ARAÚJO, Tânia Maria de; GRAÇA, Cláudia Cerqueira e ARAÚJO, Edna. **Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle**. **Ciência & saúde Coletiva**, v. 8, n. 4, p. 991–1003, 2003.

BATISTTI, Roselaine Bencke; BAVARESCO, Ângela Maria. **Estudo bibliográfico sobre aspectos geradores de estresse que afetam o ser humano no ambiente de trabalho**. **Unoesc & Ciência – ACHS, Joaçaba**, v. 1, n. 2, p. 139-148, jul./dez. 2010.

BONDIOLI, Andréa Cesar; MULATO, Mariana Loyola. **Clima Organizacional: o fator estresse nas organizações/ Andréa Cesar Bondioli; Mariana Loyola Mulato / Pindamonhangaba-SP: FAPI Faculdade de Pindamonhangaba, 2013.69f. Monografia (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) FAPI-SP.**

CARVALHO, Ana Paula Gonsalves. **A influência do stress nos mototaxistas de Teixeira de Freitas/BA**. Universidade Paulista (UNIP). Curso de especialização em Psicologia do Trânsito. Maceió – AL, 2014. (Monografia)

COSTA, Caroline Wener Gabriel Santos da; COSTA, Djosete Santos da. **O Stress Ocupacional como Fator Interveniente na Produtividade Organizacional**. XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de out de 2003.

FEITOSA, Caroline Mauriz de Moura Costa; BELO, Raquel Pereira SILVA, Carla Fernanda de Lima Santiago da. **A influência da cultura organizacional sobre os níveis de estresse laboral dos técnicos em enfermagem**. **Perspectivas em Psicologia**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, Jan/Jun 2014, p. 75-96.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** 6. ed. - São Paulo : Atlas, 2008.

JONES, Gareth R.; GEORGE, Jeniffer M. **Fundamentos da administração contemporânea**. 4. ed. - Porto Alegre: AMGH, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

LIPP, M.E.N.; GUEVARA, A. J. H. **Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress**. Estudos de Psicologia, 11(3), p. 43-49, 1994.

LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento. **Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres**. Revista Psicologia: Reflexão e Crítica, 15(3), pp. 537-548, 2002.

MAXIMIANO, Antônio César AMARU. **Introdução à administração** - 8 ed. rev. e ampl. - São Paulo: Atlas, 2011.

MURTA, Sheila Giardini; TRÓCCOLI, Bartholomeu Torres. **Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 20 n. 1, p. 039-047, Jan-Abr 2004.

O Beach Park. Disponível em <<http://www.beachpark.com.br/o-beach-park#!apresentacao>>. Acesso em: 08 dez. 2017.

O Povo. Melhores empresas para trabalhar no Ceará. Disponível em: <<https://especiais.opovo.com.br/app/gptw/2014/ranking/2014/11/19/noticiagptw,125/beach-park.shtml>>. Acesso em: 08 dez. 2017.

PEREIRA, Luciano Zille; BRAGA, Clarissa Daguer e MARQUES, Antonio Luiz. **Estresse Ocupacional e as Tecnologias de Gestão: O Impacto no Trabalho dos Gestores que Atuam em Empresas Privadas no Estado de Minas Gerais**. Seminários em Administração XV SEMEAD outubro de 2012.

PRADO, Claudia Eliza Papa. **Estresse ocupacional: causas e consequências**. Rev Bras Med Trab.,14(3):p.285-289, 2002.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RESENDE, Aline Marcelina. **Estresse Ocupacional: Um Estudo com Gestores de uma Empresa Mineira de Logística de Transportes**. RAD, v.19, n.1, Jan-Abr, p.112-137, 2017.

ROSSETTI, Milena Oliveira; EHLERS, Denise Mazzaferro; GUNTERT, Ingo Bernd; LEME, Irene F. Almeida de Sá; RABELO, Ivan Sant' Ana; TOSI, Silésia M. Veneroso Delphino; PACANARO, Sílvia Verônica; BARRIONUEVO, Veridiana Leiva. **O inventário de sintomas de stress para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia federal de São Paulo**. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas, v. 4, n. 2, 2008.

SANTOS JUNIOR, Aldo Antônio dos; SOUZA, Renato José de; CABRAL, Aline Bub. **Clima organizacional em organizações policiais militares**. Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional, G&DR, v. 5, n. 1, p. 26-70, jan-abr,2009, Taubaté, SP, Brasil.

SILVA NETA, Emilia Gilio; FEITOSA, Roberta Wevelyn de Oliveira. **Avaliação dos fatores que influenciam a ocorrência de estresse ocupacional nos profissionais de enfermagem no Setor de Urgência e Emergência em um Hospital Público e Privado** /Emília Gilio da Silva Neta; Roberta Wevelyn de Oliveira Feitosa. – Lins, 2010.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional. Criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2000.

8. APÊNDICE – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

QUESTIONÁRIO – Estresse Ocupacional

Texto de introdução

- 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 a UGB que você ocupa na empresa?**
 Gerente
 Caixa
 Atendente
- 6. Há quanto tempo exerce a profissão de atendente?**
 _____ anos.
- 7. Numa escala de zero a dez, marque qual seu nível de satisfação com a profissão (considerando 0 como péssimo e 10 como ótimo)**
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 8. Você tem filhos? Em caso afirmativo, quantos?** _____

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

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

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

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

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

12. Qual a sua opinião em relação à valorização da sua atividade na empresa?

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					

Você participa frequentemente da tomada de decisões na empresa? Numa escala de zero a dez qual a importância da sua atividade e decisões no cotidiano da empresa?

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

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

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