



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

THAÍS ANDRADE DIAS

O ESTRESSE OCUPACIONAL EM FRENTISTAS NO INTERIOR DO CEARÁ

**FORTALEZA
2018**

THAÍS ANDRADE DIAS

O ESTRESSE OCUPACIONAL EM FRENTISTAS NO INTERIOR DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientador: Profa. M^a. Juliana Vieira Corrêa Carneiro.

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação Universidade Federal do Ceará

Biblioteca Universitária

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

D536e Dias, Thaís Andrade.

O estresse ocupacional em frentistas no interior do Ceará / Thaís Andrade
Dias. – 2018. 60 f. : il. color.

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

1. Estresse ocupacional. 2. Frentistas. I. Título.

CDD 658

THAÍS ANDRADE DIAS

O ESTRESSE OCUPACIONAL EM FRENTISTAS NO INTERIOR DO CEARÁ

Monografia apresentada ao curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. M^a. Juliana Vieira Corrêa Carneiro (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

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

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

A Deus.

Aos meus pais, familiares e amigos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me fortifica.

Aos meus pais, Jaqueline e Cirilo, por terem me amparado, apoiado e incentivado durante toda a caminhada que, por vezes, não foi fácil.

Profa. M^a. Juliana Vieira Corrêa Carneiro, pela excelente orientação, disponibilidade, paciência e transmissão do conhecimento adquirido.

Aos professores participantes da banca examinadora que contribuíram para o aperfeiçoamento do trabalho, Dr. Diego de Queiroz Machado e Dra. Elaine Freitas de Sousa. Muito obrigada pelo tempo e pelas valiosas colaborações e sugestões.

Ao meu namorado, Samuel Lucas, pela imensa paciência, ajuda e apoio.

A todos os amigos que tornaram essa caminhada mais fácil e alegre, em especial ao meu amigo Johnnata, pelas proveitosas colaborações e minha amiga Jéssica pela companhia e amizade no decorrer desses anos.

“Pois os nossos sofrimentos leves e momentâneos estão produzindo para nós uma glória eterna que pesa mais do que todos eles. (2 Coríntios 4:17)”

RESUMO

O ambiente de postos de combustíveis, com todas as suas características e demandas, é responsável pelo adoecimento físico e psicológico de vários profissionais, alguns fatores relacionados ao ambiente físico, segurança e saúde, são razões para o desencadeamento do estresse ocupacional. A literatura destaca que o interesse acerca do tema deve-se à preocupação com as consequências advindas do estresse. Os fatores estressores podem ser procedentes da atividade desempenhada, relacionamentos interpessoais, estrutura e clima organizacional. Nesse cenário, foi desenvolvida a presente pesquisa que tem como objetivo geral analisar as características do estresse ocupacional em frentistas de postos de gasolina, no interior do Ceará, baseando-se no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp. Portanto, foi realizada uma pesquisa de natureza quantitativa, na qual foi aplicado um questionário, a fim de captar dos frentistas a sua percepção em relação ao trabalho desempenhado e seu nível de estresse. A coleta de dados foi feita com a aplicação de 15 questionários que foram respondidos por todos os frentistas, configurando assim, o censo. A partir da análise dos resultados, foi possível constatar que o grupo estudado é composto por profissionais do sexo masculino, que trabalham 40 horas por semana e são, em sua maioria (80%), casados. Os resultados demonstraram que os níveis de estresse dos frentistas, não é tão alto, pois grande parte da população estudada não foi enquadrada em nenhuma fase de estresse.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Frentistas. Inventário de Sintomas de Stress de Lipp.

ABSTRACT

The fuel stations environment, with all the characteristics and demands, is responsible for the physical and psychological illness of several professionals, some of the factors related to the physical environment, security and health are reasons to the development of the occupational stress. The literature highlights that the interest about the theme is due to the preoccupation with the consequences from the stress. The stressors factors can be derived from the performed activity, interpersonal relationships, structure and the organizational climate. In this scenario, this research were developed with the general objective analyse the occupational stress characteristics in fuel stations attendants in the interior of Ceará, based in the Stress Symptoms Inventory of Lipp. Therefore, were realized a quantitative research, in which were applied a questionnaire to collect the work perceptions from the attendants and its relations with their level of stress. The data collection was done with the application of 15 questionnaires and all the respondents answered, configuring the census. From the analysis of the results, it was possible to verify that the group studied is composed of male professionals, who work 40 hours a week and are mostly married (80%). The results showed that the stress levels of the pedestrians are not so high, since a large part of the studied population was not included in any stage of stress.

Keywords: Occupational stress. Fuel stations attendant. Stress Symptoms Inventory.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse.....	21
Quadro 2 - Consequências fisiológicas do estresse.....	22
Quadro 3 - Efeitos comportamentais gerais.....	23
Quadro 4 - Exemplos de tarefas e predominância de exigências em diferentes dimensões da carga de trabalho.....	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos sujeitos da pesquisa	35
Gráfico 2 - Tempo de exercício na profissão frentista	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Nível de satisfação profissional	36
Tabela 2 -	Atividades e seu nível de estresse	37
Tabela 3 -	Estratégias adotadas para lidar com problemas no trabalho.....	39
Tabela 4 -	Como o profissional tem se sentido em relação ao seu trabalho	41
Tabela 5 -	Opinião do frentista em relação ao seu trabalho	42
Tabela 6 -	Análise das respostas de acordo com ISSL	43
Tabela 7 -	Sintomas apresentados nas últimas 24 horas	43
Tabela 8 -	Sintomas apresentados no último mês	44
Tabela 9 -	Sintomas apresentados nos últimos três meses	45
Tabela 10 -	Perfil dos funcionários e análise da fase que estão inseridos.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ISSL	Inventário de sintomas de <i>stress</i> para adultos de Lipp
SGA	Síndrome geral da adaptação
OMS	Organização mundial de saúde
SNC	Sistema nervoso central

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	Estresse ocupacional e saúde	16
2.2	Riscos à saúde e estresse na atividade de frentista.....	25
3	METODOLOGIA	31
4	RESULTADOS.....	34
4.1	Caracterização da empresa.....	34
4.2	Perfil Sociodemográfico do Censo.....	34
4.3	Atividades estressoras e estratégias utilizadas para lidar com o estresse.....	36
4.4	Sentimentos e percepções em relação ao trabalho.....	40
4.5	Análise dos níveis de estresse em frentistas.....	42
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
	REFERÊNCIAS.....	51
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO.....	55

1 INTRODUÇÃO

O estilo de vida atual, a globalização, a tecnologia avançada e os relacionamentos interpessoais, trazem consigo inúmeros benefícios, no entanto, nem todos os aspectos são positivos. O homem moderno tem um estilo de vida agitado, cheio de afazeres e preocupações. Esses fatores são potenciais desencadeantes do estresse, que se dá por meio do esgotamento físico e mental.

Atualmente a palavra estresse tem sido muito recorrida, estando frequentemente associada a sensações de desconforto. É cada vez maior o número de pessoas que se definem como estressadas ou relacionam a outros indivíduos na mesma situação (STACCIARINI; TRÓCCOLI, 2001).

Delboni (1997) relata que *stress*, segundo a definição do dicionário Aurélio, é “um conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa e outras, capazes de perturbar lhe a homeostase”.

De acordo com Freitas (2002), o estresse é um sinal de alerta e indica que a saúde não está bem, surge como consequência do medo, da tensão e do esgotamento que vem quando se atinge o limite e faz-se mais do que se pode.

A partir desse sinal de alerta, o corpo produz outras sensações. Quando o indivíduo sente-se ameaçado, uma série de reações orgânicas é desencadeada ao mesmo tempo. A ameaça pode ser real ou pode-se percebê-la, consciente ou inconscientemente, como se fosse verdadeira, esse processo caracteriza o estresse (DELBONI, 1997).

Para Bruce, Shatté e Perlman (2015), o estresse é o mais terrível vilão da saúde e é responsável por causar ou piorar 95% de todas as doenças, ele não apenas adoecer, mas também impede de alcançar a cura.

Por conseguinte, Silva (2006) afirma que o estresse traz consigo sérias consequências para a saúde física e psíquica do estressado. Além disso, algumas vezes, pode ocorrer o fenômeno da ‘contaminação’ emocional, prejudicando, além de si, as outras pessoas que participam do seu convívio social. Todas essas situações que, de várias formas impactam a vida do estressado, e que também são capazes de interferir nos relacionamentos interpessoais, chegaram até o ambiente de trabalho.

Problemas para resolver, metas para bater, reuniões para participar, tudo isso faz parte do dia a dia de boa parte dos trabalhadores. Dolan (2006) declara que a vida acelerou, em todos os níveis e vem impondo uma pressão nos indivíduos. No ambiente de trabalho, é esperado que os empregados produzam mais, em menos tempo e empregando menos recursos.

O autor completa afirmando que em razão do tempo que o indivíduo passa no trabalho, é preciso haver uma consciência das implicações e consequências sobre isso, em sua vida.

Quando o estresse é desencadeado em alguém, inicialmente, por conta da atividade laboral, constata-se o estresse ocupacional, o qual, segundo Resende (2017) trata-se da reação que o indivíduo tem em relação ao ambiente de trabalho no qual está inserido, ambiente este capaz de atingi-lo de alguma forma, se tornando fator ameaçador à sua saúde.

Diante dessa situação, Stacciarini e Tróccoli (2001) comentam que uma atenção especial tem sido dada aos estressores ocupacionais, tensões e problemas provenientes do exercício de uma atividade profissional.

É importante ressaltar que os níveis de tolerância ao estresse são diferentes para cada indivíduo. Pessoas com limites mais elásticos são mais resistentes ao estresse (DELBONI, 1997). Seguindo esse pensamento, Greenberg (2002) afirma que existem fatores estressores que são característicos do trabalho, outros estão ligados à atividade profissional desempenhada dentro da organização, outros ainda ao desenvolvimento da carreira, alguns aos relacionamentos no ambiente organizacional e outros à estrutura ou ao clima organizacional. Além disso, o autor completa afirmando que as características individuais interagem com os estressores do trabalho e que são importantes ingredientes para o estresse no trabalho.

De acordo com Stacciarini e Tróccoli (2001, p. 18):

Os estressores do ambiente de trabalho podem ser categorizados em seis grupos: fatores intrínsecos para o trabalho (condições inadequadas de trabalho, turno de trabalho, carga horária de trabalho, contribuições no pagamento, viagens, riscos, nova tecnologia e quantidade de trabalho), papéis estressores (papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade para com pessoas e coisas), relações no trabalho (relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados, clientes sendo diretamente ou indiretamente associados), estressores na carreira (falta de desenvolvimento na carreira, insegurança no trabalho devido a reorganizações ou declínio da indústria), estrutura organizacional (estilos de gerenciamento, falta de participação, pobre comunicação), interface trabalho-casa (dificuldade no manejo desta interface).

Alguns aspectos são de suma importância para dar sentido ao trabalho e proporcionar uma sensação de bem estar no trabalhador. Dolan (2006) relata que, nos dias atuais há uma importância especial entre a desintegração do mundo pessoal, familiar e profissional bem como um desaparecimento do mundo espiritual e cultural no contexto organizacional, essa situação transmite uma sensação de perda de sentido no que diz respeito ao trabalho.

De acordo com Delboni (1997) o estresse representa um custo alto para a empresa, pois a partir dele, é possível observar uma queda na produtividade, determinado índice de absenteísmo, desperdício de material de trabalho, além dos custos com assistência médica. Dolan (2006) ressalta que as consequências do estresse sobre a saúde estão tronando-se mais relevantes, além de que, uma força de trabalho ativa e saudável, motivada e bem qualificada é essencial e fundamental para as empresas do século XXI.

Nos últimos anos tem-se observado e dado maior relevância ao impacto do labor na saúde física e mental (PEREIRA, 2002). O interesse acerca do tema se deve à preocupação dos pesquisadores com as várias consequências negativas que podem decorrer do estresse (BALASSIANO; TAVARES; PIMENTA, 2011). Dessa forma, é notável a importância do estudo do tema, e de sua contribuição para o universo acadêmico.

A seguinte pesquisa é de caráter quantitativo, por buscar quantificar os dados e aplicar alguma forma de análise estatística (HONORATO, 2004). A pesquisa quantitativa se centra na objetividade e recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno (FONSECA, 2002). A estrutura foi baseada em pesquisas bibliográficas, além da aplicação de um questionário, que utiliza a escala do Inventário de sintomas de *stress* para adultos (ISSL) de Lipp.

Os entrevistados são frentistas de alguns postos de gasolina do interior do Ceará. Diante disso, a questão condutora da pesquisa é: Quais as características do estresse ocupacional em frentistas de postos de combustíveis? Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa é analisar as características do estresse ocupacional em frentistas de postos de combustíveis, no interior do Ceará, baseando-se no Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp. Em busca de atender o objetivo geral estabelecido, foram projetados os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar os principais estressores da atividade profissional de frentista.
2. Identificar os sentimentos do frentista acerca do seu trabalho.
3. Identificar os níveis e sintomas de estresse dos frentistas de um grupo de postos de combustíveis no interior do Ceará.

Estruturalmente, o trabalho está dividido em introdução, aqui já apresentada, e logo em seguida, tem-se o referencial teórico que reúne os conceitos relacionados ao estresse bem como, os efeitos que este pode causar na saúde dos profissionais, de maneira geral, mas, principalmente dos frentistas.

Desse modo, dando sequência, tem-se a metodologia, seção voltada para a explanação do planejamento da pesquisa, dos respondentes e levantamento de dados. Quanto à próxima seção, esta irá apresentar os resultados da pesquisa e esclarecê-los, analisando-os em diversos aspectos.

Dessa maneira, serão apresentadas as considerações finais, que buscam oferecer as principais informações a respeito do trabalho, além de contribuir para o universo acadêmico, fazendo recomendações para futuras pesquisas na área. Por fim, apresentam-se as referências bibliográficas utilizadas na fundamentação deste estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, serão demonstrados os principais conceitos e definições acerca do estresse ocupacional, obtidos por meio de pesquisa na literatura, que ajudou a basear este estudo. Logo em seguida, serão explicadas, de maneira mais detalhada, todas suas implicações na atividade de frentista de posto de combustível.

2.1 Estresse Ocupacional e Saúde

De acordo com Alborno (2017), na linguagem cotidiana, a palavra trabalho possui inúmeros significados, em algumas situações, lembra dor, fadiga e suor, em outras, designa a operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura. O autor ainda complementa afirmando que alguns estudiosos supõem que a história da palavra trabalho se refere à passagem pré-histórica da cultura de caça e pesca à cultura agrária. Na sociedade, o trabalho é importante não apenas como fonte de renda que permite aos trabalhadores e suas famílias acesso ao consumo de bens e serviços, mas, também, como fonte de reconhecimento e de honra (SILVEIRA, 2009).

É importante lembrar que o trabalho humano, enquanto uma realidade do cotidiano se constitui em um objeto de fundamental importância em diferentes disciplinas, sejam elas de natureza psicológica, sociológica, antropológica, psicossociológica ou, ainda, econômica (ABRAHÃO; PINHO, 2002).

Toda essa importância deve-se ao fato do lugar que o estresse ocupa na vida das pessoas, Dolan (2006) defende que em virtude do tempo que se passa no trabalho, deve-se tomar consciência das consequências que isso tem sobre a própria vida. Para Almeida *et al.* (2015) a atividade profissional sofre influência de vários fatores, como físicos, psíquicos, familiares, sociais, os quais podem acarretar consequências. As tecnologias, o ritmo de trabalho, a pressão por resultados, as relações entre a equipe, a afetividade ou a falta dela e a estrutura de trabalho são alguns dos aspectos que atingem diretamente as pessoas no campo laboral.

Diante dessa perspectiva, pode-se perceber que o trabalho permite o confronto entre mundo externo e mundo interno do trabalhador, dessa maneira, se por um lado o mundo do trabalho será gerador de sofrimento na medida em que confronta as pessoas com desafios externos, por outro lado, o trabalho é também a oportunidade central de crescimento e de desenvolvimento psicossocial (LANCMAN; GHIRARDI, 2002).

Segundo Ferraz, Francisco e Oliveira (2014), é possível constatar, baseando-se em estudos relacionados às atividades laborais, que o ambiente de trabalho tem mudado bastante, principalmente para acompanhar as transformações tecnológicas do mercado, e que ultrapassa o nível de capacidade de adaptação dos trabalhadores. É evidente que a demanda para que os trabalhadores estejam constantemente conectados à empresa tem impactos diretos na sua saúde e na de seus familiares (CARDOSO, 2015).

À vista disso, é possível perceber que a pressão pela capacidade imediata de resposta dos trabalhadores às demandas do mercado, cujas atividades passaram a ser ainda mais controladas e calculadas em frações de segundos, assim como a obsessão dos gestores do capital em eliminar completamente os tempos mortos dos processos de trabalho, tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento (ANTUNES; PRAUN, 2015).

Silveira (2009) afirma que o trabalho também pode ser fonte de problemas que afetam a saúde, tal fato ocorre quando é exercido em condições perigosas, exposto a produtos químicos tóxicos, ao ruído, com jornadas longas e estafantes, em ritmo acelerado, em ambientes inadequados, submetido à pressão por produtividade, entre outras condições adversas, o trabalho pode tornar-se origem de acidentes e doenças.

Diante da vida agitada da era moderna, o estresse se transformou em vilão, tornou-se responsável pelas grandes desgraças pessoais e de saúde, como as úlceras, os acidentes de automóveis, o baixo rendimento de uma equipe esportiva, o baixo desempenho sexual, entre outros (FAVASSA; ARMILIATO; KALININE, 2005).

Ao falar em estresse, é necessário comentar sobre as contribuições de Hans Selye, para o assunto. Médico endocrinologista, Hans Selye, foi pioneiro na utilização da palavra *stress* no campo da saúde. Observou-se que muitas pessoas sofriam de doenças físicas e reclamavam de sintomas comuns. Essas observações o levaram a investigações laboratoriais, fazendo uso de animais, e, em 1936, a definir *stress* como o resultado inespecífico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático, e estressor, como todo agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional (CAMELO; ANGERAMI, 2003, p.15). Selye descreve a síndrome geral da adaptação (SGA), Dolan (2006), explica que essa síndrome faz referência às diversas mudanças ocorridas dentro do organismo em consequência da presença de um estressor.

A ativação produzida na SGA consiste em três fases. Essas fases são o estágio de reação, que é aquele onde nenhum organismo pode ser mantido, continuamente, em fase de alarme. Nesse momento, o organismo procura fugir do agressor, passando por uma espécie de adaptação.

O estágio de resistência, que segundo Camelo e Angerami (2004), é o estágio onde, havendo persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL), é nesse estágio que surge o medo, ansiedade, oscilação de apetite, entre outros. E, por último, o estágio de exaustão que, ainda segundo os mesmos autores, é quando o organismo encontra-se extenuado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Ocorre, então, a falência do órgão mobilizado na SAL, o que se manifesta sob a forma de doenças orgânicas.

Segundo Seyle (*apud* DOLAN, 2006, p.35), o hormônio que aumenta nos indivíduos estressados, é o adrenocorticotrófico (ACTH). Nesse caso, o organismo reage ao longo de três eixos fisiológicos:

1. *Neural*. Os sistemas nervosos simpáticos e parassimpático são imediatamente ativados. Ele controla respiração, pulsação, tensão muscular [toxicidade] e movimentos.
2. *Neuroendócrino*. Este é ativado lentamente e aumenta a atividade da espinha e das glândulas suprarrenais, que liberam adrenalina, noradrenalina e catecolaminas. Esta é uma etapa importantíssima porque prepara o organismo para reagir a qualquer ameaça externa por meio de luta ou fuga.
3. *Endócrino*. Este é quando a atividade está no auge, mantida por mais tempo e mais intensa. Quando não é possível superar o problema, este eixo controla a liberação de glucocorticóides [glicose e corticóides], mineralcorticóides [especialmente magnésio], hormônios de crescimento do timo [glândula timo e hipófise], tireóide, vasopressina [elevação da pressão] e cortisol [o hormônio que produz o estresse].

Nesse contexto, a preocupação com a saúde vem ganhando destaque na vida das pessoas em todos os âmbitos. No ambiente organizacional não seria diferente, já que houve uma mudança significativa nos hábitos dos trabalhadores.

Silva e Salles (2016) comentam que é notável uma crescente conscientização das pessoas acerca da saúde física e mental e a busca pela qualidade de vida. A Organização Mundial de Saúde (OMS) defende que a saúde mental é um estado de bem-estar do indivíduo é a partir do momento em que ele percebe suas habilidades e é capaz de lidar com o estresse normal da vida, de trabalhar produtivamente e de contribuir para sua comunidade. A saúde do trabalhador fica comprometida, quando este começa a exercer um papel de multifuncionalidade dentro da empresa gerando a fadiga e o desgaste profissional. Estes

sintomas alienam o trabalhador do processo produtivo a ponto de gerar danos psicológicos (SILVA, 2013).

A complexidade da relação entre trabalho e saúde do trabalhador explicita que, para sua compreensão, a análise deve levar em conta outras fontes de informação, vindas de dentro e de fora da empresa (CARDOSO, 2015).

De acordo com Santo e Freitas (2009, p. 151):

Pensar a saúde como a simples ausência de doença há muito deixou de contemplar o sentido mais ampliado da palavra. Assumindo as dimensões físicas, psíquicas, sociais, econômicas dentre outras, a saúde é compreendida hoje, como sendo um completo estado de bem-estar que envolve os diferentes aspectos humanos, que sofre influências conjunturais. Nesta perspectiva, a alimentação, moradia, meio ambiente, lazer e trabalho são fatores determinantes e condicionantes na saúde, individual e coletiva, conforme explicita o artigo terceiro da Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990.

Diante disso, surgiu uma área voltada para dar mais atenção aos trabalhadores; a saúde ocupacional, que surge para introduzir modificações no campo da saúde, buscando minimizar os impactos negativos do processo de trabalho (SANTO; FREITAS, 2009).

Segundo o Ministério da Saúde (2003), a saúde ocupacional pode ser definida como ensinamentos, recomendações e instruções que visam proteger a vida e saúde dos trabalhadores, sendo produto conjunto do trabalho de uma série de integrantes pertencentes a diversos ramos relacionados ao saber, como médicos, advogados, sanitaristas, psiquiatras, físicos, engenheiros etc.

O processo saúde-doença dos trabalhadores tem relação direta com o seu trabalho; não devendo ser reduzido a uma relação monocausal entre doença e um agente específico; ou multicausal, entre a doença e um grupo de fatores de riscos, presentes no ambiente de trabalho. Saúde e doença estão condicionadas e determinadas pelas condições de vida das pessoas e são expressos entre os trabalhadores também pelo modo como vivenciam as condições, os processos e os ambientes em que trabalham (Governo do Estado de Tocantins, 2018).

O estresse de origem ocupacional consiste em um conjunto de fenômenos e sintomas associados ao estresse, que se manifestam a partir do ambiente de trabalho e é uma espécie de sensação particular de desequilíbrio entre o trabalho e o emocional do colaborador, podendo ser causado por medo de fracassar, cansaço físico e emocional, falta de apoio por parte dos seus superiores, ambiente de trabalho altamente competitivo, jornada longa de trabalho, dentre outros (SILVA; SALLES, 2016). A literatura sobre estresse oferece

diferentes abordagens e explicações para o fenômeno (MARQUES; BORGES; ALMADA, 2016).

O estresse é um grau de desgaste no corpo e da mente, podendo atingir níveis degenerativos. Impressões de estar nervoso, agitado, neurastênico ou debilitado podem ser percepções de aspectos subjetivos de estresse. Apesar de tudo, o estresse não implica necessariamente uma alteração mórbida: a vida normal também acarreta desgaste na máquina do corpo (LIBERATO; BALLSTAEDT; ABRIL, 2001). Estresse significa o esforço necessário para adaptar-se às mudanças positivas e negativas que produzem estresse (DOLAN, 2006).

O estresse ocupacional não é um fenômeno novo, mas sim um novo campo de estudo que passou a ganhar relevância em consequência do aparecimento de doenças que foram vinculadas ao estresse no trabalho, como por exemplo, hipertensão, úlcera, entre outras (FERNANDES; MEDEIROS; RIBEIRO, 2008).

Nota-se que esse tipo de estresse é mais frequente quando há muitas responsabilidades significativas, mas poucas possibilidades de tomada de decisão e de controle. Constitui-se em experiência extremamente desagradável, associada à sentimentos de hostilidade, tensão, ansiedade, frustração e depressão, desencadeados por estressores localizados no ambiente de trabalho (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

Silva (2013) argumenta que é possível constatar que a carga excessiva de trabalho, o nível de instabilidade no emprego e a competição exagerada no ambiente de trabalho, irá provocar um aumento de estresse no trabalhador. O estresse ocupacional é uma “mistura” de sintomas físicos e mentais em resposta a alguma mudança na vida do indivíduo e se apresenta de forma negativa ou não. Está presente no cotidiano dos seres humanos e deve ser monitorado para que não se torne uma condição de sofrimento psíquico e físico mais grave (NASCIMENTO *et al.*, 2015).

Lipp (2007) afirma que o estresse da vida moderna leva o ser humano a um estado de tensão física ou mental, isso pode manifestar-se no corpo em forma de várias doenças. Dolan (2006) defende que episódios curtos de estresse representam risco mínimo, porém, quando essas situações não são solucionadas, o corpo acelera o ritmo de desgaste dos sistemas biológicos, situações como essas, levam ao esgotamento, aumentando o risco de acidentes ou doenças.

Macedo *et al.* (2007), explicam que a reação do organismo ao estresse tem como objetivo sua proteção, preparando-o para o enfrentamento ou fuga da situação ameaçadora. Frequência cardíaca, frequência respiratória, concentração de glicose no sangue e quantidade

de energia armazenada como gordura, sofrem alterações em um organismo que está sob estresse, retornando aos limites da normalidade quando os estímulos forem suspensos.

Dolan (2006) ressalta que qualquer exigência externa ou interna, é capaz de produzir mudanças hormonais que são responsáveis pelas reações do indivíduo, ao passo em que ele se depara com o estresse. Vários autores relatam sobre as consequências físicas e psicológicas causadas pelo estresse vivenciado pelo indivíduo. De acordo com Silva (2013, p. 30):

Podemos apontar como sintomas derivados do estresse no trabalho: dor de cabeça, dificuldade para dormir, constipação, diarreia, irritabilidade, falta de energia, falta de concentração, comer demais ou não comer, raiva, tristeza, risco aumentado de crises de asma e artrite, tensão emocional, cólica estomacal, inchaço do estômago, problemas de pele, depressão, ansiedade, ganho ou perda de peso, problemas no coração, pressão alta, síndrome do intestino irritado, diabetes, dor nas costas e/ou pescoço, menor apetite sexual e dificuldades para engravidar. Todos estes sintomas estão relacionados às mudanças no organismo devido a situações de estresse.

Determinados sinais e sintomas causam um desequilíbrio no organismo que, por sua vez, precisa mobilizar fontes extras de energia, na tentativa retornar à homeostase. Se o organismo não consegue vencer esse desafio, aqueles sinais e sintomas irão se agravar, podendo levar o indivíduo a desenvolver a síndrome do estresse (ARAÚJO; SANTO; SERVO, 2009). O estresse é uma das causas diretas das doenças psicológicas e fisiológicas que atingem o mundo, entre elas, as patologias cardiovasculares, diabetes, asma, câncer, hipertensão, osteoporose, ansiedade, depressão, insônia, perda de memória e velhice precoce (DOLAN, 2006). No quadro 1, serão demonstradas algumas consequências biológicas do estresse.

Quadro 1 – Exemplos de algumas consequências biológicas do estresse

AFETADO	FASES INICIAIS DE TENSÃO	CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE
Cérebro	Ideias claras e rápidas	Dores de cabeça, enxaquecas, tiques nervosos, insônia
Humor	Concentração mental	Ansiedade, perda de senso de humor
Saliva	Reduzida	Boca seca
Músculos	Maior capacidade	Tensão muscular e tiques musculares
Pulmões	Maior capacidade	Hiperventilação ou ataque de asma
Estômago	Nível mais alto de ácidos	Indigestão, vômitos
Intestino	Espasmos, peristalse	Diarréia, cólica, colite
Sexual	Perda de libido	Impotência, frigidez

Pele	Menos úmida (mais seca)	Comichões, dermatite, erupções
Energia	Aumento no consumo de oxigênio	Entrar rapidamente no estado de exaustão
Coração	Uso excessivo dos órgãos cardiovasculares	Hipertensão, dor na pericardina

Fonte: Dolan, 2006, p.40 (adaptado pela autora).

Quando os sintomas já estão avançados, é necessário um tratamento médico sempre acompanhado por uma psicoterapia específica para controle de estresse. (LIBERATO; BALLSTAEDT; ABRIL, 2001). Conforme Araújo, Santo e Servo (2009), o estresse ocupacional causa, em sua maioria, implicações negativas, porém, é necessário desenvolver estratégias que visem reduzir os efeitos negativos do estresse, pois, dessa forma, o organismo terá capacidade para enfrentar as pressões cotidianas sem prejuízos.

O estresse é um estado do organismo quando submetido ao esforço e à tensão. Em uma situação estressante, o corpo sofre reações químicas normais que preparam o organismo para enfrentar a situação (FERRAZ; FRANCISCO; OLIVEIRA, 2014). Segundo Macedo *et al.* (2007) o estresse no trabalho tem sido apontado como um dos possíveis mecanismos de explicação para a relação entre desigualdades sociais e o risco de adoecer.

De acordo com Liberato, Ballstaedt e Abril (2001), Os mobilizadores de energia são aqueles que provem a energia instantânea. Eles provocam os seguintes efeitos, descritos no Quadro 2.

Quadro 2 - Consequências fisiológicas do estresse

	Efeitos imediatos	Efeito a longo prazo
<i>Liberação de adrenalina e noradrenalina das supra-renais na corrente sanguínea</i>	acelera os reflexos aumentando o ritmo de batimentos cardíacos, e a pressão sanguínea elevando os níveis de açúcar no sangue e o metabolismo corporal	distúrbios cardiovasculares como moléstias do coração e derrames; problemas renais devido a hipertensão arterial; oscilações dos níveis de açúcar no sangue, agravando assim o diabetes e a hipoglicemia
<i>Liberação de hormônios tireoidianos da glândula tireóide na corrente sanguínea</i>	acelera ainda mais o metabolismo corporal	exaustão, perda de peso e, por fim, o esgotamento físico
<i>Liberação de colesterol do fígado na corrente sanguínea</i>	aumenta ainda mais os níveis de energia	elevação do risco de arteriosclerose

Fonte: <http://www.psicopatologia.hpg.com.br/fisiologicas.htm> apud Liberato, Ballstaedt e Abril, 2001 (adaptado pela autora)

Diante de vários problemas ocasionados pelo estresse, alguns são mais sérios, Lipp (2007) relata que inúmeros estudos mostram que a reatividade cardiovascular induzida pelo *stress* mental pode estar envolvida, tanto com a hipertensão arterial, quanto com a doença coronariana. Além disso, o estresse laboral é responsável por desencadear, quando em altos níveis, a depressão, que, conforme Teixeira (2007) é um distúrbio emocional que produz alterações no modo de ver o mundo e sentir a realidade.

Teixeira (2007) relata, ainda, que segundo uma pesquisa realizada na Universidade de Brasília em parceria com a previdência social, aponta que a doença mental nunca vem sozinha. O alcoolismo é a consequência mais comum, que surge da depressão. E, muitas vezes, o estresse leva ao alcoolismo, havendo trabalhadores que, pela sobrecarga de responsabilidade e tensão, não conseguem dormir sem beber álcool.

As situações estressantes no ambiente de trabalho acarretam consequências, que vão desde as mais simples, até as mais complexas, que envolvem outros indivíduos. Algumas dessas consequências possuem impactos negativos para a organização.

Dolan (2006) explica que a organização estressada é uma organização que abre espaço para o desequilíbrio entre os objetivos e as realidades externa e interna. O autor ainda comenta que as organizações precisam reagir a mudanças, rapidamente, e isso faz com que os funcionários sejam pressionados, contribuindo para um ambiente organizacional estressante. No Quadro 3, é possível constatar os efeitos comportamentais gerais do indivíduo exposto ao estresse.

Quadro 3 - Efeitos comportamentais gerais

AUMENTAM OS PROBLEMAS DE ARTICULAÇÃO VERBAL	Aumentam os problemas já existentes de gagueira e hesitação, podendo surgir em pessoas até então não afetadas.
DIMINUEM OS INTERESSES E O ENTUSIASMO	Os objetivos de vida podem ser abandonados. Passatempos parecem ser esquecidos. Objetos de estimação, vendidos.
AUMENTA O ABSENTEISMO	Atrasos ou falta no trabalho por doenças reais ou imaginárias ou por desculpas inventadas tornam-se um problema
CRESCE O USO DE DROGAS	Torna-se mais evidente o abuso de álcool, cafeína, nicotina e medicamentos ou drogas.
ABAIXAM OS NÍVEIS DE ENERGIA	Os níveis de energia caem ou podem variar de forma marcante de um dia para outro, sem razão aparente.

ROMPEM-SE OS PADROES DE SONO	Ocorre dificuldade para dormir ou para permanecer adormecido por mais de quatro horas
AUMENTA O CINISMO A RESPEITO DOS CLIENTES E COLEGAS	Desenvolve-se a tendência de jogar a culpa sobre os outros. “O que se pode fazer com pessoas como essas?” “Eles só terão de novo a mesma disposição daqui a seis meses.” “Ninguém se importa, exceto eu.”
IGNORAM-SE NOVAS INFORMAÇÕES	São rejeitadas ate mesmo novas regulamentações ou novos acontecimentos potencialmente úteis. “Estou ocupado demais para me importar com coisas como essas.”
RESPONSABILIDADES TRANSFERIDAS PARA OUTROS	Aumenta a tendência a redefinir limites e excluir tarefas desagradáveis de seu campo
“RESOLVEM-SE” OS PROBLEMAS DE FORMA CADA VEZ MAIS SUPERFICIAL	São adotadas soluções paliativas e de curto prazo, e abandonadas as tentativas de aprofundamento e de acompanhamento. Em algumas áreas, ocorrem “desistências”
SURGEM PADRÕES BIZARROS DE COMPORTAMENTO	Surgem maneirismos estranhos, imprevisibilidade e comportamentos não característicos
PODEM OCORRER TENTATIVAS DE SUICÍDIO	Surgem frases como “acabar com tudo” e “é inútil continuar”.

Fonte: <http://www.psicopatologia.hpg.com.br/fisiologicas.htm> apud Liberato, Ballstaedt e Abril, 2001 (Adaptado pela autora)

Diante das informações constantes no Quadro 3, é notável que os efeitos vão além dos físicos, atingindo, até mesmo, o comportamento do indivíduo. Além da atenção com as consequências do estresse, a organização deve perceber outras necessidades do profissional, assim, Deboni (2007) afirma que além de saúde, dinheiro e segurança, faz-se necessário o progresso na carreira, o reconhecimento, o *status* no meio social e a satisfação com o trabalho em si. Dando continuidade ao pensamento, a autora ainda acrescenta que se estas necessidades não forem satisfeitas, o ambiente de trabalho se tornará desgastante.

As condições de saúde da nossa população, associadas ao contato permanente com estressores oriundos do ambiente de trabalho e da comunidade, podem levá-la a uma depressão do sistema imunológico, tornando-a vulnerável a doenças oportunistas (CAMELO; ANGERAMI, 2004, p.20). Ainda de acordo com os mesmos autores:

Pessoas propensas a reagirem de forma mais intensa aos estímulos estressores no ambiente de trabalho devem receber especial atenção, por meio de programas sistemáticos de educação sobre os perigos, sobretudo sobre os riscos a que estão expostas em função de suas atividades e do desenvolvimento de programas para detecção de estresse.

Entende-se que o processo de estresse será desencadeado e desenvolvido, de maneiras diferentes para cada indivíduo, uma vez que a análise de cada evento como aversivo ou não dependerá de como cada pessoa aprendeu a percebê-lo (SANZOVO; COELHO, 2007). Os autores ainda afirmam que do momento em que o *stress* está relacionado a alterações ambientais aversivas perante as quais o indivíduo precisa apresentar respostas de adaptação, eventos que demandem algum tipo de adaptação por parte do indivíduo podem ser considerados estressores.

Dessa forma, pode-se constatar que o estresse é uma espécie de estímulo a variadas transformações no ambiente. Cada profissão tem seus estressores e a partir daí que é possível traçar um perfil de profissional estressado. Na seção seguinte, será abordado o estresse ocupacional nos frentistas e todas as situações que contribuem para o estresse nessa profissão.

2.2 Riscos à saúde e estresse na atividade de frentista

Determinados acontecimentos no ambiente de trabalho, desencadeiam situações desagradáveis e, algumas delas, afetam diretamente a saúde do trabalhador. Este tópico irá demonstrar as principais causas de estresse em frentistas e os riscos que a atividade acarreta, para a saúde.

Maia e Maia (2010) afirmam que o trabalho de atendentes do posto consiste no serviço de atendimento ao público, que embora pareça ser uma atividade simples, exige do atendente um exercício físico e mental considerável. Ferreira (2000) define esse tipo de serviço como um processo que decorre da sinergia de diferentes variáveis, como o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/ instrumentais. Cada variável citada é capaz de alterar a maneira como o serviço é ofertado, algumas vezes, pode haver dificuldades de comunicação entre elas, propiciando o surgimento de problemas.

O mesmo autor ainda declara que é necessário compreender determinadas lógicas, para fazer um diagnóstico do serviço prestado e identificar a origem e dinâmica dos

problemas existentes, além de aperfeiçoar a qualidade do serviço. As lógicas comentadas por Ferreira (2000, p.135) são as seguintes:

A lógica da instituição: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil, processos organizacionais e recursos instrumentais) que caracteriza o “modo de ser habitual” da instituição, sem o qual é impossível compreender o que se passa nas situações de atendimento e os efeitos sobre a sua eficácia e qualidade;

A lógica do (a) atendente: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil individual, competência profissional e estado de saúde) que caracteriza o “modo operatório usual” do atendente, orientando a sua conduta nas situações de atendimento para responder adequadamente tanto às necessidades dos usuários quanto às tarefas prescritas pela instituição e;

A lógica do usuário: identificar e analisar o conjunto de fatores (perfil socioeconômico, representação social e satisfação) que caracteriza o “modo de utilização” dos serviços pelos usuários e que orienta seus comportamentos nas situações de atendimento ao público.

Em postos de revenda de combustível, as atividades são bastante diversificadas e envolvem não só o abastecimento, mas também troca de óleo, lavagem de veículo, entre outras. Portanto, pode-se denominá-lo posto revendedor de combustíveis derivados de petróleo, álcool e prestação de serviços (BARROS, 2008).

As atividades desempenhadas pelo funcionário durante o atendimento são consideradas atitudes que têm como finalidade mediar os propósitos da organização e os objetivos dos clientes.

Maia e Maia (2010, p.8) explicam que o serviço de atendimento ao público de um posto de distribuição de combustível é marcado por algumas características gerais em relação à prática cotidiana de trabalho que é importante enfatizar. Essas características de trabalho envolvem:

- a) Abordagem do cliente, solicitando informações sobre o serviço desejado;
- b) Consulta ao cliente para obter informações se ele deseja a realização dos serviços como limpeza do para-brisa e faróis do veículo;
- c) Retirada da mangueira da bomba, após alarme acionado automaticamente indicando o final do abastecimento;
- d) Informações ao cliente e recebimento do valor do produto ou serviço prestado, considerando atenção às formas de pagamento aceitas;
- e) Execução de procedimentos administrativos específicos em função da modalidade de pagamento escolhida pelo cliente (consultar cheque, “passar o cartão”, emitir nota fiscal para ressarcimento);

- f) Fechamento do caixa de bomba, ao término do turno, anotando os valores recebidos para controle.

Uma pesquisa realizada por Ferreira e Freire (2001), permitiu o acesso às normas sobre a conduta profissional dos atendentes de determinado posto de combustível, nesse documento, as normas são organizadas em tópicos que ditam a maneira que os atendentes devem conduzir-se no ambiente de trabalho. Sua finalidade é regular as atividades do funcionário e desenvolver o espírito em equipe, além disso, existem algumas orientações que vão desde a maneira de vestir-se, até manter o cabelo cortado e a barba feita. Caso o atendente não siga as instruções e exigências de maneira correta, será punido.

É importante destacar que algumas exigências afetam diretamente a percepção do funcionário no tocante a atividade desempenhada *versus* a exigência necessária para tal. Moraes *et al.* (2000) relatam que a partir do momento que estas exigências do ambiente persistem além da capacidade de adaptação do indivíduo, dá-se o surgimento do estresse como doença.

Dessa forma, ainda sobre as normas acessadas por Ferreira e Freire (2001), é notável que estas têm o objetivo de unir o que fazer, como fazer e como estar diante do cliente. Algumas tarefas, geralmente atribuídas aos frentistas, serão mostradas no Quadro 4, elas estão relacionadas com as dimensões física, cognitiva e psíquica.

Quadro 4 - Exemplos de tarefas e predominância de exigências em diferentes dimensões da carga de trabalho.

	Dimensão Física	Dimensão Cognitiva	Dimensão Psíquica
Exemplos de tarefas prescritas	• Cuide dos jardins, banheiros, pista, lixeiras, meio-fio, esgotos, estantes, grades, ilhas, freezer, placas, indicativas, bombas. • Mantenha os produtos arrumados, limpos e expostos nos devidos lugares. • Permaneça sempre de frente ou de lado das bombas.	• Certifique-se do combustível a ser fornecido. • Acompanhe o abastecimento, não deixando o combustível derramar. • Anote o valor depositado na ficha de controle de recolhimento de numerário. • Preencha a folha de ponto conforme as instruções estabelecidas.	• Aborde, recepcione gentilmente e oriente o cliente. • Atenda às reclamações dos clientes. • Busque a integração da equipe. • Elogie o companheiro, quando estiver fazendo um bom trabalho. • Obedeça às instruções do gerente.

Fonte: Ferreira e Freire, 2001, p.186 (adaptado pela autora)

Com base nas tarefas prescritas apresentadas no Quadro 4, é possível observar que as atividades dos frentistas não são poucas, além de transpassarem por várias dimensões, elas têm características relacionadas à abrangência de atitudes que a organização espera do funcionário. Por vezes, as atividades desempenhadas, vão além do que é previamente estabelecido. Em determinadas situações, o frentista absorve inúmeras funções, segundo Ferreira e Freire (2001, p.186), elas são:

- a) Função de faxineiro (por exemplo, as tarefas de limpeza e asseio);
- b) Função de vendedor (por exemplo, a venda de produtos do posto);
- c) Função de escriturário (por exemplo, o preenchimento de notas fiscais, documentos contábeis);
- d) Função de policial (por exemplo, coibir a presença de pessoas estranhas no posto, sobretudo de vendedores ambulantes); e, principalmente, a
- e) Função de caixa (por exemplo, o recebimento, registro e controle de valores monetários).

Essa última função é amplamente dominante na concepção do papel do frentista, porém ela exige um pouco mais de atenção, por estar relacionada ao caixa da empresa.

Um fator que também deve ser levado em consideração é o excesso de horas trabalhadas, Merlo e Lápiz (2007) afirmam que há uma diferença significativa entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Dessa forma, Ormond (2001) destaca que o turno de trabalho real é, por vezes, composto por horas extras e falta de pausas inadequadas. Outra situação corriqueira e que pode afetar diretamente a saúde, de acordo com Anjos (2015), é a falta de revezamento na postura dos trabalhadores, que passam todo o período de trabalho em pé, acarretando problemas de saúde. Navarro (2003) comenta que qualquer trabalho realizado em pé, em uma mesma postura, durante toda a jornada, trará problemas de saúde.

O ambiente dos postos de combustíveis contém muitos fatores que interferem na saúde do trabalhador, Cezar-Vaz *et al.* (2012) relata que os resultados de sua pesquisa, apontaram alguns riscos percebidos pelos trabalhadores, dentre eles está a proximidade direta com combustíveis, produtos químicos, calor, umidade, ruído, vibração, risco de atropelamento, movimentos repetitivos, trabalhar em pé por longos períodos e sobrecarga de trabalho pelas múltiplas funções que desempenham, podem interferir na saúde do indivíduo. É perceptível que os riscos são inúmeros e podem ser físicos, químicos ou biológicos.

Sobre as variadas funções e tarefas desempenhadas, pode-se afirmar que, por vezes, o trabalhador sofre pressão por parte dos seus superiores. Dessa forma, quando há uma

exigência no trabalho para a execução de tarefas, sendo que a pessoa não possui tempo e recurso que facilitem essa execução, o funcionário desenvolve o estresse, tornando o ambiente de trabalho em um lugar de sofrimento constante (JESUS, 2016).

É importante ressaltar que o trabalho pode gerar medos e ansiedades diversas, relacionadas tanto ao ambiente físico (riscos de acidentes e danos à saúde), como ao ritmo de trabalho e às relações humanas, o que exige o desenvolvimento de estratégias defensivas na tentativa de preservar a saúde mental e garantir a produtividade (MENDES; MEDEIROS, 2013).

Os relacionamentos interpessoais, no ambiente de trabalho, costumam ser fonte de desentendimentos e estresse, Mendes e Medeiros (2013), afirmam que o entrosamento deve ocorrer pelo trabalho em conjunto e não pelo nível de afinidade entre as pessoas. Todos precisam cooperar um com o outro para que tenham segurança necessária para trabalhar.

Além dos motivos supracitados, outro fator relevante que colabora para deterioração da saúde do frentista é a exposição a agentes nocivos, como os compostos químicos presentes nos combustíveis. Segundo Salgado *et al.* (2012), os postos de combustíveis são caracterizados como um ambiente de exposição física para os profissionais que trabalham nesta área.

Quevedo *et al.* (2012) declaram que indivíduos expostos a produtos químicos estão mais suscetíveis a alterações no sistema nervoso central (SNC), principalmente aqueles que estão expostos de maneira ocupacional, em que a exposição é diária e contínua.

Os combustíveis estão entre os agentes que apresentam elevada toxicidade e estão presentes em ambientes laborais (RABELO *et al.* 2017). A vasta utilização do petróleo para a síntese química colaborou com o surgimento de inúmeros problemas para a saúde humana e ao ambiente de um modo geral (MARQUES, 2011).

Um dos componentes do petróleo que mais causa problemas a saúde é o benzeno, ele é um composto orgânico volátil, utilizado como solvente em laboratórios químicos (analíticos e de sínteses), como matéria prima nas indústrias químicas, e, encontrado nos parques petroquímicos, de refino de petróleo, nas companhias siderúrgicas, nas usinas de álcool anidro, na gasolina e na fumaça do cigarro (COSTA; COSTA, 2002).

Os mesmos autores ainda explicam que a toxicidade do benzeno independe da via de introdução, sendo que a principal via de intoxicação ocorre pela inalação dos seus vapores. Essa substância foi declarada a quinta de maior risco, segundo critérios das Nações Unidas de Segurança Química, sendo que sua principal fonte de exposição se dá no ambiente ocupacional (MARQUES, 2011).

Dentro da lista dos locais de trabalho que estão expostos a solventes encontram-se os postos de combustíveis. Isso se dá pelo fato de que a gasolina e outros combustíveis contêm compostos químicos tóxicos como o benzeno, que pode trazer uma ampla variedade de prejuízo à saúde, incluindo o câncer (*International Symposium on the Health Effects of Gasoline*, 1993 *apud* BOZZA, 2015).

Por ser o benzeno seguramente um fator de risco a saúde, várias propostas por parte de entidades e organizações científicas internacionais e nacionais vem surgindo no sentido de promover revisões dos limites ambientais (não ocupacionais) adotados (COSTA e COSTA, 2002).

É muito importante que o indivíduo exposto a substâncias maléficas à saúde, seja atencioso quanto aos sinais, pois segundo Costa e Costa (2002), é inerente ao efeito de substâncias carcinogênicas, como o benzeno, que o aparecimento dos primeiros sintomas e sinais decorrentes da exposição ao agente tóxico, ocorra vários anos após o afastamento da fonte de exposição.

Outros componentes do petróleo são capazes de afetar a audição, a visão e o sistema nervoso central (SNC). Com relação ao tolueno, também constituinte da gasolina, Marques (2011) comenta que estudos apontam que sua principal ação tóxica ocorre no sistema nervoso central.

A exposição humana ao tolueno ocorre a partir do uso ocupacional, no ambiente doméstico, através da inalação com fins de abuso e da exposição ambiental. A maior fonte de exposição ambiental ao tolueno é a produção e uso da gasolina. No que diz respeito às consequências desse composto, pode-se destacar a encefalopatia tóxica aguda que pode envolver letargia, alucinações e até coma, mas normalmente este quadro se resolve completamente com a abstinência da droga (FOSTER; TANNHAUSER; TANNHAUSER, 1994).

Situações como as descritas a respeito das consequências de trabalhar em um ambiente composto por vários riscos desenvolvem um ambiente estressante e cheio de preocupações, que levam a um desempenho de atividades abaixo do esperado.

Após apresentar todo o referencial teórico, a seção seguinte apresentará a metodologia utilizada na pesquisa.

3 METODOLOGIA

A pesquisa científica é o resultado de um inquérito ou exame minucioso, realizado com o objetivo de resolver um problema, recorrendo a procedimentos científicos (FONSECA, 2002). O presente trabalho identifica-se como uma pesquisa de natureza quantitativa. De acordo com Lakatos (2011), a pesquisa quantitativa é adequada para perceber atitudes e responsabilidade dos entrevistados, uma vez que emprega questionários.

Para Pinheiro (2011), a pesquisa quantitativa possibilita o levantamento de um grande volume de dados, cuja análise é baseada em estatística, sendo as constatações desse tipo de pesquisa usadas como instrumental para a tomada de decisão. Manzato e Santos (2012, p.7), discorrem acerca de pesquisa quantitativa e relatam:

Os métodos de pesquisa quantitativa, de modo geral, são utilizados quando se quer medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes etc. de um universo (público-alvo) através de uma amostra que o represente de forma estatisticamente comprovada. Isto não quer dizer que ela não possa ter indicadores qualitativos. Desde que o estudo permita isso sempre é possível. De forma análoga ao que fizemos na pesquisa qualitativa, aqui também inicialmente um rol de alternativas deve ser avaliado: 1- Entrevistas pessoais 2- Entrevistas por telefone 3- Através de cartas 4- Questionário estruturado fechado 5- Questionário semiestruturados e perguntas abertas 6- Com apresentação de cartões, objetos, material promocional etc.

De acordo com Fonseca (2002), o levantamento pode ser de dois tipos: levantamento de uma amostra ou levantamento de uma população (também designado de censo). Sendo assim, tem-se nessa situação, um censo dos frentistas de um determinado grupo de postos de combustíveis.

No que diz respeito à coleta de dados, Carvalho (1989) explica que esta é a etapa que dará início à pesquisa propriamente dita, com a busca exaustiva dos dados, recorrendo-se aos tipos de pesquisa mais adequados ao tratamento científico do tema escolhido. Para esta etapa foi utilizado um questionário.

Dessa forma Amaro, Pova e Macedo (2005), explicam que o questionário é um instrumento extremamente útil quando um investigador pretende recolher informação sobre um determinado tema.

Assim, Padilha *et al.* (2005), afirmam que os procedimentos indicados, nessa situação, são o de enviar à instituição o projeto ou plano de pesquisa detalhado com uma carta de solicitação para uso da mesma na coleta de dados de pesquisa, fazer uma breve exposição sobre o tema e o objetivo do estudo na apresentação do instrumento e esclarecer o informante

sobre o tema e objetivo do estudo, solicitando sua concordância para o preenchimento do instrumento. É importante esclarecer que todos os procedimentos supracitados foram seguidos e respeitados.

Para instrumento de pesquisa, foi elaborado um questionário baseado no Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp (ISSL), validado no ano de 1994. Segundo Rossetti (2008, p.113):

O inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL) fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse em jovens acima de 15 anos e adultos. Sua aplicação leva aproximadamente 10 minutos e pode ser realizada individualmente ou em grupos de até 20 pessoas. Não é necessário ser alfabetizado, pois os itens podem ser lidos para a pessoa. O instrumento é formado por três quadros referentes às fases do estresse. O primeiro quadro, composto de 15 itens refere-se aos sintomas físicos ou psicológicos que a pessoa tenha experimentado nas últimas 24 horas. O segundo, composto de dez sintomas físicos e cinco psicológicos, está relacionado aos sintomas experimentados na última semana. E o terceiro quadro, composto de 12 sintomas físicos e 11 psicológicos, refere-se a sintomas experimentados no último mês. Alguns dos sintomas que aparecem no quadro 1 voltam a aparecer no quadro 3, mas com intensidade diferente. No total, o ISSL apresenta 37 itens de natureza somática e 19 psicológicas, sendo os sintomas muitas vezes repetidos, diferindo somente em sua intensidade e seriedade. A fase 3 (quase-exaustão) é diagnosticada na base da frequência dos itens assinalados na fase de resistência.

O questionário aqui utilizado é composto por doze questões, o qual, as primeiras, referem-se ao levantamento dos dados sociodemográficos dos respondentes, coletando informações como: (1) gênero (2) estado civil (3) faixa etária (4) renda familiar e etc., as questões seguintes referem-se aos fatores ligados diretamente à atividade funcional, tanto no que diz respeito a informações básicas acerca do trabalho desempenhado, quanto no que correspondem à satisfação no trabalho, atividades que mais estressam e estratégias para amenizar a situação. As últimas questões, baseadas no ISSL, referem-se aos sintomas que o respondente, possivelmente, poderia ter apresentado nas últimas 24 horas, no último mês e nos últimos três meses, bem como, a frequência dos acontecimentos.

As perguntas utilizaram-se da Escala de *Likert*, que, de acordo com Amaro, Pova e Macedo (2005, p.6):

A escala de Likert apresenta uma série de cinco proposições, das quais o inquirido deve seleccionar uma, podendo estas ser: concorda totalmente, concorda, sem opinião, discorda, discorda totalmente. É efectuada uma cotação das respostas que varia de modo consecutivo: +2, +1, 0, -1, -2 ou utilizando pontuações de 1 a 5. É necessário ter em atenção quando a proposição é negativa. Nestes casos a pontuação atribuída deverá ser invertida.

A presente pesquisa foi realizada em um grupo de empresas, que possui quatro postos de combustíveis localizados na região centro sul do estado do Ceará, distribuídos entre as cidades de Iguatu, Jucás e Várzea Alegre. Com relação à coleta de dados, esta foi realizada entre os dias 16 e 19 do mês de Julho de 2018, no período diurno. A aplicação dos questionários ocorreu de maneira individualizada, em um ambiente sem interferências sonoras, buscando estimular a concentração dos respondentes. Todas as informações a respeito da pesquisa e do completo sigilo da identidade dos mesmos foram passadas antecipadamente. Nenhum funcionário negou-se a cooperar e responder o questionário, permitindo à pesquisa maior nível de confiabilidade.

O número total, levando em consideração os quatro postos escolhidos para aplicação dos questionários, é de 15 frentistas. A intenção da pesquisa é oferecer o maior grau de confiança possível, sendo assim, o questionário foi aplicado com toda a população, concedendo-a um grau de confiança de 100%.

Dessa forma, após apresentada toda a metodologia, a próxima seção trará os resultados obtidos e suas respectivas análises.

4 RESULTADOS

Nesta seção, são apresentadas informações a respeito da empresa, do perfil dos respondentes da pesquisa, dos resultados obtidos e da análise e discussão destes.

4.1 Caracterização da Empresa

Essa pesquisa foi realizada em um grupo de postos de combustíveis no interior do Ceará. A pedido do proprietário, o nome do grupo permanecerá em sigilo.

No ano de 2003, o primeiro posto foi inaugurado tendo o quadro funcional composto por três frentistas, um gerente, um auxiliar administrativo e o proprietário. Porém, com o passar dos anos, outros postos de combustíveis foram sendo adquiridos, sempre buscando manter o mesmo padrão de atendimento e qualidade dos combustíveis.

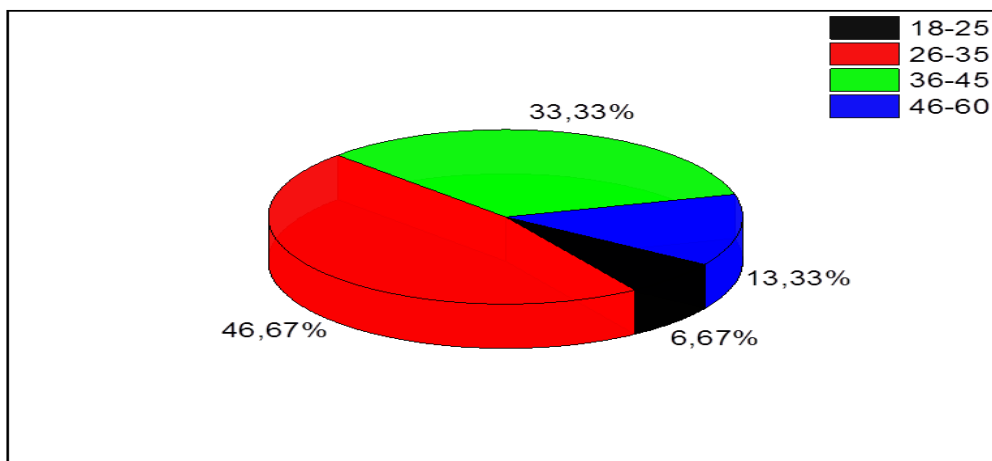
Em 2016 o grupo surgiu, com a incorporação de uma revenda de automóveis. Atualmente o grupo conta com quatro postos de combustíveis, localizados em diferentes cidades do interior do Ceará e a revendedora. Ao todo, o grupo possui 27 funcionários, destes são 15 frentistas, 5 gerentes e 7 funcionários que desempenham atividades administrativas.

4.2 Perfil Sociodemográfico do Censo

Para o delineamento do perfil sociodemográfico da população, algumas perguntas foram realizadas e, diante das informações coletadas, foi possível concluir que o grupo é composto, em sua totalidade, por pessoas do sexo masculino, sendo 12 casados e 3 solteiros.

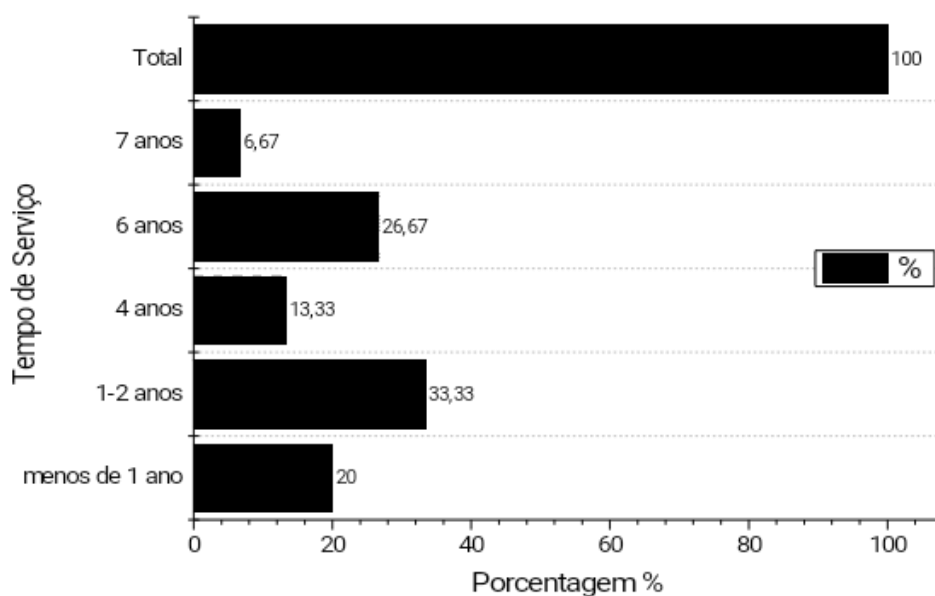
Tomando como base o Gráfico 1, é perceptível que a maior parte do grupo, totalizando 46,67% (quarenta e sete vírgula sessenta e sete por cento), está na faixa etária de 26 a 35 anos. Logo em seguida, representando 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento), está o grupo enquadrado na faixa de 36 a 45 anos, então, pode-se afirmar que 80% (oitenta por cento) da população tem entre 26 e 45 anos.

Além disso, 100% (cem por cento) dos frentistas trabalham 40 horas semanais e possuem renda familiar de até R\$ 1.760,00, o que indica que boa parte desses profissionais é responsável pelo sustento da família.

Gráfico 1 - Faixa etária dos sujeitos da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A respeito do tempo de exercício na profissão, o Gráfico 2 detalha as informações. Nele, é possível observar que a maioria 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) está compreendida na faixa de um a dois anos de profissão. Porém, uma parcela expressiva de 33,34% (trinta e três vírgula trinta e quatro por cento) exerce a profissão há mais de 6 anos, demonstrando que esses funcionários têm bastante experiência no cargo e nas atividades desempenhadas.

Gráfico 2 - Tempo de exercício na profissão de frentista.

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Sobre o nível de satisfação, a questão 7 permitiu perceber os seguintes dados da Tabela 1, que demonstram o nível de satisfação dos profissionais onde 0 é péssimo e 10 é ótimo.

Tabela 1 - Nível de satisfação profissional

Nota	Quantidade	Porcentagem
5	1	6,70%
6	1	6,70%
7	1	6,70%
8	3	20%
9	3	20%
10	6	40%
Total	15	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Com base nas respostas obtidas nessa questão, pode-se perceber na Tabela 1 que 80% (oitenta por cento) dos profissionais atribuíram uma nota maior que oito para seu nível de satisfação, ou seja, 12 frentistas, de um total de 15, estão satisfeitos com a sua profissão. Importante destacar, diante disso, que nenhum funcionário demonstra insatisfação no emprego.

4.3 Atividades estressoras e estratégias utilizadas para lidar com o estresse

A questão 9 utilizou a escala de *Likert* para extrair dos respondentes o seu nível de concordância com as afirmações relacionadas às atividades desempenhadas rotineiramente. A escala em questão possui níveis de 1 a 5, onde 1 é correspondente a “não me estressa” e 5 a “estressa extremamente”.

A partir da Tabela 2 é possível concluir que dentre as atividades que não estressam, as que obtiveram o maior percentual de concordância foi o recebimento de pagamentos via cartão de crédito/débito e passar o troco, ambas alcançaram 80% (oitenta por cento). Esse resultado está aliado ao fato de que tais atividades são intrínsecas à atividade de frentista, de tal forma que não necessitam de treinamento ou atenção especial.

Um ponto considerável, ainda sobre as atividades que não estressam, é que o convívio com o chefe e as atividades de lavar os vidros dos carros dos clientes e verificar seu nível de óleo, atingiram 73,33% (setenta e três vírgula trinta e três por cento).

Em contrapartida, dentre as atividades que estressam extremamente, seis se destacaram por apresentarem algum percentual de concordância.

Destas seis, todas alcançaram o mesmo percentual 6,67% (seis vírgula sessenta e sete por cento), elas são:

- a) Convívio com o chefe;
- b) Reuniões;
- c) Escala de trabalho;
- d) Trabalhar a noite;
- e) Cheiro do combustível;
- f) Rotina exaustiva.

Tabela 2 - Atividades e seu nível de estresse

O quanto suas atividades o deixam estressado?					
ATIVIDADES	Não estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente
Convívio com o chefe	73,33%	20%	0	0	6,67%
Reuniões	60%	26,67%	6,67%	0	6,67%
Condições físicas do ambiente de trabalho	60%	6,67%	33,33%	0	0
Convívio com os demais colegas	60%	20%	20%	0	0
Reclamação dos clientes	40%	20%	33,33%	6,67%	0
Lavar os vidros dos carros dos clientes	73,33%	13,33%	13,33%	0	0
Pagamentos via cartão de Crédito/débito	80%	13,33%	6,67%	0	0
Calibrar pneu	66,67%	20%	0	13,33%	0
Atendimento telefônico	66,67%	26,67%	6,67%	0	0
Abastecer tanques de combustível	66,67%	33,33%	0	0	0
Lidar com a insegurança	33,33%	20%	6,67%	40%	0
Escala de trabalho	40%	26,67%	26,67%	0	6,67%
Trabalhar aos feriados	46,67%	26,67%	26,67%	0	0

continua

Tabela 2 - Atividades e seu nível de estresse

Conclusão

O quanto suas atividades o deixam estressado?					
ATIVIDADES	Não estressa	Estressa muito pouco	Estressa moderadamente	Estressa bastante	Estressa extremamente
Trabalhar a noite	53,33%	20%	6,67%	13,33%	6,67%
Cheiro do combustível	33,33%	33,33%	26,67%	0	6,67%
Rotina exaustiva	40%	13,33%	33,33%	6,67%	6,67%
Verificar o nível do óleo dos carros dos clientes	73,33%	20%	6,67%	0	0
Passar troco	80%	20%	0	0	0

Fonte: Elaborada pela autora (2018).

Um resultado que merece destaque na Tabela 2 é que o fator “lidar com insegurança” alcançou 40% (quarenta por cento), demonstrando que este ainda é um desafio da profissão, devido à exposição física, relativa à atividade.

Quanto às estratégias para lidar com o estresse causado pelo trabalho, também foi utilizada a escala *Likert*, sendo que, neste caso, 1 corresponde a “nunca faço isso” e 5 a “sempre faço isso”.

As estratégias descritas deveriam completar a afirmação “Quando tenho um problema no trabalho, eu...”. Dessa forma, foram listadas 29 estratégias para livre escolha e a que alcançou o maior percentual 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) relacionado a “nunca faço isso” foi a de delegar as tarefas a outras pessoas. A respeito do “sempre faço isso”, houveram duas estratégias mais utilizadas, ambas totalizando 73,33% (setenta e três vírgula trinta e três por cento), uma delas foi a de evitar a situação, sempre que possível e a outra foi tentar trabalhar mais rápida e eficientemente.

Percebe-se, nesse caso, a preferência, por parte dos frentistas, em preservar-se de situações capazes de gerar desconforto, além disso, é relevante para estes, resolver a situação e evitar transferir suas atribuições para outros funcionários. A Tabela 3 demonstra as estratégias adotadas, juntamente com a frequência de utilização das mesmas.

Tabela 3 - Estratégias adotadas para lidar com problemas no trabalho

QUANDO TENHO UM PROBELMA NO TRABALHO, EU...	Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentemente faço isso	Sempre faço isso
Converso com colegas que também estejam envolvidos no problema	13,33%	0	13,33%	13,33%	60,00%
Tento ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas habilidades	6,67%	6,67%	20,00%	13,33%	53,33%
Dou atenção extra ao planejamento	20,00%	13,33%	13,33%	26,67%	26,67%
Penso em mim como alguém que sempre consegue se sair bem em situações como essa	6,67%	13,33%	6,67%	26,67%	46,67%
Penso na situação como um desafio	13,33%	6,67%	13,33%	6,67%	60,00%
Tento trabalhar mais rápida e eficientemente	13,33%	0	6,67%	6,67%	73,33%
Decido sobre o que deveria ser feito e comunico as demais pessoas envolvidas	20,00%	6,67%	0	20,00%	53,33%
Me esforço para fazer o que acho que se espera de mim	13,33%	0	6,67%	13,33%	66,67%
Peço conselhos a pessoas que, embora estejam fora da situação, possam me ajudar...	20,00%	13,33%	20,00%	26,67%	20,00%
Tento modificar os fatores que causaram a situação	0	20,00%	13,33%	20,00%	46,67%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão	6,67%	13,33%	0	33,33%	46,67%
Evito a situação se possível	6,67%	6,67%	6,67%	6,67%	73,33%
Tento modificar os fatores que causaram a	0	20,00%	13,33%	20,00%	46,67%
Me envolvo mais ainda nas minhas tarefas, se acho que isso pode resolver a questão	6,67%	13,33%	0	33,33%	46,67%
Evito a situação se possível	6,67%	6,67%	6,67%	6,67%	73,33%
Digo a mim mesmo que o tempo resolve problemas dessa natureza	20,00%	26,67%	0	13,33%	40,00%

Continua

Tabela 3 - Estratégias adotadas para lidar com problemas no trabalho

QUANDO TENHO UM PROBELMA NO TRABALHO, EU...	<i>Conclusão</i>				
	Nunca faço isso	Raramente	Às vezes faço isso	Frequentem ente faço isso	Sempre faço isso
Tento manter distanciado da situação	26,67%	13,33%	20,00%	6,67%	33,33%
Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida	6,67%	26,67%	40,00%	13,33%	13,33%
Antecipo as consequências negativas, preparando-me assim para o pior	33,33%	26,67%	13,33%	20,00%	6,67%
Delego minhas tarefas a outras pessoas	66,67%	13,33%	13,33%	6,67%	0
Mantenho a maior distância possível das pessoas que causam a situação	46,67%	0	13,33%	13,33%	26,67%
Tento não me preocupar com a situação	46,67%	13,33%	26,67%	6,67%	6,67%
Concentro-me em fazer prioritariamente aquilo que gosto	20,00%	26,67%	13,33%	6,67%	33,33%
Pratico mais exercícios físicos	13,33%	40,00%	20,00%	20,00%	6,67%
Uso algum tipo de técnica de relaxamento	33,33%	40,00%	13,33%	6,67%	6,67%
Procuro a companhia de outras pessoas	13,33%	0	46,67%	13,33%	26,67%
Mudo os meus hábitos alimentares	20,00%	33,33%	13,33%	26,67%	6,67%
Procuro me envolver mais em atividades de lazer	20,00%	6,67%	33,33%	13,33%	26,67%
Compro alguma coisa	20,00%	26,67%	33,33%	13,33%	6,67%
Tiro alguns dias de descanso	33,33%	20,00%	33,33%	6,67%	6,67%
Faço uma viagem	53,33%	33,33%	13,33%	0	0
Me torno mais sonhador	26,67%	13,33%	33,33%	0	26,67%
(a)					

Fonte: Elaborada pela autora (2018).

4.4 Sentimentos e percepções em relação ao trabalho

A questão 10 retrata a maneira como o profissional sente-se no ambiente de trabalho. Dessa forma, 21 sentimentos foram mencionados e eles buscaram retirar a opinião dos frentistas baseando-se, também, na escala *Likert*, que, nesse caso vai de “nem um pouco”,

até “extremamente”. Além dos sentimentos constantes na questão, um espaço em branco foi adicionado para que o respondente pudesse acrescentar mais algum sintoma, caso sentisse necessidade, porém, este campo não foi preenchido.

É possível perceber com base na Tabela 04 que o trabalho tem os deixado extremamente dispostos 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento), contentes, animados e felizes 26,67% (vinte e seis vírgula sessenta e sete por cento). Além disso, 53,33% (cinquenta e três vírgula trinta e três por cento) sentem-se bastante orgulhosos e tranquilos.

No que se refere aos sentimentos ruins, a maior parte 80% (oitenta por cento) indicou que não sente nem um pouco de raiva, relacionada ao trabalho de uma forma como um todo. Ademais, uma boa parcela 73,33% (setenta e três vírgula trinta e três por cento) indicou que não se sente nem um pouco deprimida, chateada ou incomodada. No geral, pode-se concluir que o trabalho é capaz de despertar sentimentos bons nesses indivíduos, mas uma parcela pequena merece atenção por ter apresentado um tímido percentual 6,67% (seis vírgula sessenta e sete por cento) de profissionais extremamente preocupados, irritados e tensos.

Tabela 4 - Como o profissional tem se sentido em relação ao seu trabalho

O trabalho tem me deixado...	Nem um pouco	Um pouco	Moderadamente	Bastante	Extremamente
Alegre	0	20%	6,67%	60%	13,33%
Preocupado	13,33%	40%	33,33%	6,67%	6,67%
Disposto	0	26,67%	0	40%	33,33%
Contente	0	26,67%	6,67%	40%	26,67%
Irritado	66,67%	20%	6,67%	0	6,67%
Deprimido	73,33%	20%	6,67%	0	0
Entediado	40%	33,33%	26,67%	0	0
Animado	0	26,67%	6,67%	40%	26,67%
Chateado	73,33%	20%	6,67%	0	0
Impaciente	66,67%	26,67%	6,67%	0	0
Entusiasmado	6,67%	33,33%	26,67%	13,33%	20%
Ansioso	40%	40%	0	20%	0
Feliz	0	20%	6,67%	46,67%	26,67%
Frustrado	66,67%	20%	6,67%	6,67%	0
Incomodado	73,33%	20%	0	6,67%	0
Nervoso	53,33%	40%	0	6,67%	0
Empolgado	20%	13,33%	20%	26,67%	20%
Tenso	33,33%	53,33%	6,67%	0	6,67%
Orgulhoso	13,33%	6,67%	6,67%	53,33%	20%
Com raiva	80%	6,67%	13,33%	0	0
Tranquilo	6,67%	13,33%	6,67%	53,33%	20%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Em sequência, na Tabela 5, foram extraídas informações a respeito da opinião que o frentista tem, em relação ao seu trabalho. Assim sendo, pode-se aferir que 26,67 (vinte e seis vírgula sessenta e sete por cento) destes afirmam que não realiza seu potencial.

A maioria, aqui representada por 73,33% (setenta e três vírgula trinta e três por cento) da população, reconhece que no seu trabalho é possível conseguir recompensas para si. Ademais, 66,67% (sessenta e seis vírgula sessenta e sete por cento) respondeu que faz o que realmente gosta de fazer, avança nas suas próprias metas estabelecidas, atinge os resultados que valoriza e realiza seu potencial.

Tabela 5 - Opinião do frentista em relação ao seu trabalho

Neste trabalho	Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não discordo nem concordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente
Realizo o meu potencial	26,67%	0	0	6,67%	66,67%
Desenvolvo habilidades que considero importantes	13,33%	6,67%	0	20%	60%
Realizo atividades que expressam minhas capacidades	13,33%	6,67%	6,67%	13,33%	60%
Consigo recompensas importantes para mim	20%	6,67%	0	0	73,33%
Supero desafios	6,67%	13,33%	6,67%	6,67%	66,67%
Atinjo resultados que valorizo	13,33%	0	20%	13,33%	53,33%
Avanço nas metas que estabeleci para minha vida	13,33%	6,67%	6,67%	6,67%	66,67%
Faço o que realmente gosto de fazer	13,33%	13,33%	0	6,67%	66,67%
Expresso o que há de melhor em mim	13,33%	6,67%	6,67%	20%	53,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

4.5 Análise dos níveis de estresse dos frentistas

Por fim, tem-se a questão 12, composta por 52 sintomas relacionados ao estado de estresse, constantes no ISSL de Lipp. De forma a basear-se no inventário, os sintomas foram divididos em três etapas, onde a primeira possui 15 sintomas físicos ou psicológicos que o indivíduo pode ter experimentado nas últimas 24 horas. Nessa questão, o respondente marca o sintoma apenas em caso positivo.

A segunda parte é referente aos 15 sintomas que o funcionário pode ter experimentado no último mês. A terceira e última parte da questão possui 22 sintomas e refere-se aos sintomas experimentados nos últimos três meses.

Caso o respondente marque 7 ou mais sintomas na primeira etapa da questão, ele deverá ser enquadrado na fase de alerta. Para que ele esteja inserido na fase de resistência, ele deve marcar 4 ou mais sintomas dos itens 16 ao 30. Na última etapa, o número de sintomas é maior e ela corresponde à fase exaustão, assim, para que o indivíduo seja considerado pertencente a essa fase, ele deverá ter marcado 9 ou mais sintomas. A Tabela 6 sintetiza essas informações.

Tabela 6 - Análise das respostas de acordo com ISSL.

FASE DE ESTRESSEASE DE ESTRESSE	SINTOMAS	QUANTIDADE DE SINTOMAS MARCADOS PARA SER INSERIDO NA FASE
Alerta	1 ao 15	7
Resistência	16 ao 30	4
Exaustão	31 ao 52	9

Fonte: Lipp.

A respeito dos resultados desta pesquisa, a Tabela 7 apresenta os sintomas da fase de alerta, nela é possível perceber qual a frequência com que eles se manifestaram nos frentistas.

Tabela 7 - Sintomas apresentados nas últimas 24 horas.

Sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS		
Nº		%
1	Mãos e/ou pés frios	13,33%
2	Boca Seca	26,67%
3	Nó ou dor no estômago	33,33%
4	Aumento de sudorese (muito suor)	6,67%
5	Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)	33,33%
6	Aperto na mandíbula/ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta	13,33%
7	Diarreia passageira	13,33%
8	Insônia, dificuldade de dormir	40%
9	Taquicardia (batimentos acelerados do coração)	6,67%
10	Respiração ofegante, entrecortada	20%
11	Hipertensão súbita e passageira (pressão alta súbita e passageira)	6,67%
12	Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)	6,67%
13	Aumento súbito de motivação	6,67%
14	Entusiasmo súbito	6,67%
15	Vontade súbita de iniciar novos projetos	20%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

A Tabela 8 demonstrou que o sintoma mais recorrente, foi insônia/dificuldade de dormir, atingindo 40% (quarenta por cento) dos funcionários. Logo em seguida, com 33,33% (trinta e três vírgula trinta e três por cento) tem-se nó ou dor no estômago e tensão muscular. A respeito disso, Silva (2013) aponta que a dificuldade para dormir, inchaço no estômago e dor nas costas e/ou pescoço, estão entre os variados sintomas derivados do estresse no trabalho. Continuamente, a relação dos sintomas provenientes da fase de resistência, foi apresentada na Tabela 8.

Tabela 8 - Sintomas apresentados no último mês

Sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS		
Nº		%
16	Problemas com a memória, esquecimentos	6,67%
17	Mal-estar generalizado, sem causa específica	0
18	Formigamento nas extremidades (pés ou mãos)	6,67%
19	Sensação de desgaste físico constante	13,33%
20	Mudança de apetite	26,67%
21	Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)	20%
22	Hipertensão arterial (pressão alta)	20%
23	Cansaço Constante	13,33%
24	Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)	13,33%
25	Tontura, sensação de estar flutuando	0
26	Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa	0
27	Dúvidas quanto a si próprio	0
28	Pensamento constante sobre um só assunto	0
29	Irritabilidade excessiva	0
30	Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)	0

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Conforme análise dos dados da Tabela 9 é notável uma diminuição da ocorrência dos sintomas. Os que merecem destaque, devido sua maior incidência, é a mudança de apetite, com 26,67% (vinte e seis vírgula sessenta e sete por cento) e o aparecimento de problemas dermatológicos e hipertensão arterial, ambos com 20% (vinte por cento). É importante destacar nesse momento que Lipp e Rocha (2007), relatam que o estresse gera adrenalina, produz maior pressão nos vasos sanguíneos e promove o aumento da resistência e da atividade cardíaca, elevando a pressão arterial.

Na Tabela 9 foram exibidos os 22 sintomas relacionados à fase de exaustão e é nítida a baixa ocorrência destes, na vida dos frentistas.

Tabela 9 - Sintomas apresentados nos últimos três meses

Sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS TRÊS MESES		
Nº		%
31	Diarreias frequentes	0
32	Dificuldades Sexuais	0
33	Formigamento nas extremidades (mãos e pés)	0
34	Insônia	0
35	Tiques nervosos	0
36	Hipertensão arterial confirmada	0
37	Problemas dermatológicos prolongados (pele)	0
38	Mudança extrema de apetite	0
39	Taquicardia (batimento acelerado do coração)	0
40	Tontura frequente	0
41	Úlcera	0
42	Impossibilidade de Trabalhar	0
43	Pesadelos	0
44	Sensação de incompetência em todas as áreas	0
45	Vontade de fugir de tudo	0
46	Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada	0
47	Cansaço excessivo	13,33%
48	Pensamento constante sobre um mesmo assunto	0
49	Irritabilidade sem causa aparente	0
50	Angústia ou ansiedade diária	0
51	Hipersensibilidade emotiva	0
52	Perda do senso de humor	13,33%

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

De todos os sintomas listados, apenas dois foram marcados, ambos totalizaram 13,33% (treze vírgula trinta e três por cento), um deles é o cansaço excessivo e a perda do senso de humor. Tais sintomas demonstram que, embora pequena, existe uma parcela de funcionários com sintomas que merecem atenção.

Em relação à análise dos níveis de estresse dos frentistas, foi percebido que dois frentistas foram enquadrados na fase de alerta representando 13,33% (treze vírgula trinta e três por cento) da população total. No que concerne à fase de resistência, o resultado foi que 6,66% (seis vírgula sessenta e seis por cento) da população, ou seja, apenas um profissional pertence a essa fase. A Tabela 10, logo abaixo, demonstrou a distribuição da quantidade de sintomas experimentados por cada respondente e o seu respectivo perfil. Para os dois profissionais encaixados na fase de alerta, a cor escolhida para destacar seu perfil, foi vermelho, no caso do único profissional pertencente à fase de resistência, a cor escolhida foi azul.

Tabela 10 - Perfil dos funcionários e análise da fase que estão inseridos

Gênero	Estado civil	Idade	Renda familiar	Tempo de profissão	Carga horária	Nota para nível de satisfação	Nº de respostas (ALERTA)	Nº de respostas (RESISTÊNCIA)	Nº de respostas (EXAUSTÃO)
Masculino	Casado	26-35	até 1760,01	10 meses	40h	6	2	2	3
Masculino	Casado	36-45	até 1760,01	2 anos	40h	8	5	4	3
Masculino	Solteiro	26-35	até 1760,01	5 meses	40h	10	2	0	0
Masculino	Casado	36-45	até 1760,01	1 ano e 3 meses	40h	7	1	1	1
Masculino	Solteiro	26-35	até 1760,01	1 ano e 6 meses	40h	9	3	2	0
Masculino	Casado	46-60	até 1760,01	1 ano e 5 meses	40h	10	7	0	0
Masculino	Casado	36-45	até 1760,01	6 anos	40h	10	0	0	0
Masculino	Solteiro	26-35	até 1760,01	6 anos	40h	8	1	0	0
Masculino	Casado	46-60	até 1760,01	7 anos	40h	10	3	2	1
Masculino	Casado	26-35	até 1760,01	4 anos	40h	9	2	2	1

continua

Tabela 10 - Perfil dos funcionários e análise da fase que estão inseridos

Gênero	Estado civil	Idade	Renda familiar	Tempo de profissão	Carga horária	Nota para nível de satisfação	Nº de respostas (ALERTA)	Nº de respostas (RESISTÊNCIA)	conclusão
									Nº de respostas (EXAUSTÃO)
Masculino	Casado	26-35	até 1760,01	6 anos	40h	9	1	0	0
Masculino	Casado	26-35	até 1760,01	4 anos	40h	8	7	3	1
Masculino	Casado	36-45	até 1760,01	6 anos	40h	10	1	1	1
Masculino	Casado	36-45	até 1760,01	1 ano e 6 meses	40h	10	0	0	0
Masculino	Casado	18-25	até 1760,01	4 meses	40h	5	3	2	2

Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Lipp (2001) declara que a fase de alerta pode ser considerada a fase positiva do *stress*, pois é nessa fase que o ser humano se energiza através da produção da adrenalina e a sobrevivência é preservada trazendo uma sensação de plenitude. Já na fase de resistência, a pessoa tenta lidar com os seus estressores de modo a manter sua homeostase interna.

Diante dos resultados apresentados, um fator que chamou bastante atenção foi o fato de nenhum dos frentistas ter sido enquadrado na fase de exaustão, isso talvez possa estar relacionado ao bom relacionamento interpessoal entre o grupo estudado, pois essa situação contribui relativamente para o alívio dos sintomas de estresse.

Apesar de a maioria dos frentistas não possuírem características suficientes para ser inseridos em alguma fase do estresse é necessário que haja bastante atenção com os funcionários que estão inseridos nas demais fases e buscar, concomitantemente, desenvolver o sentido crítico para a importância de atividades relaxantes e a prática de exercícios físicos, objetivando diminuir cada vez mais esse número. A atenção que a organização dá aos

funcionários, nessa situação, pode ser considerada uma estratégia que a própria pode adotar para alcançar um ambiente de trabalho saudável.

Na próxima seção, foram apresentadas as considerações finais, o esclarecimento do alcance dos objetivos geral e específicos, além de descrever as limitações da pesquisa e qual a sua contribuição para o ambiente acadêmico.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, o estresse está cada vez mais presente na vida das pessoas, seja no âmbito pessoal ou no ocupacional. Ele pode atingir qualquer pessoa, pois mesmo as mais fortes estão sujeitas a um excesso de fatores estressantes que ultrapassam sua capacidade física e emocional de resistir (LIPP; MALAGRIS, 2001).

Entrando no âmbito ocupacional, é perceptível que existem algumas profissões com características que contribuem para o desenvolvimento do estresse, dentre estas, estão os profissionais de frentista que, como foi visto, trabalham em um ambiente insalubre e inseguro.

A aplicação do questionário, bem como toda a metodologia aplicada a esta pesquisa possibilitaram que a coleta de dados fosse capaz de permitir o desenvolvimento satisfatório da análise dos resultados. Levando em consideração o objetivo das perguntas constantes no instrumento em questão e a sua extensão, pode-se deduzir que elas conseguiram responder aos objetivos delineados.

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar as características do estresse ocupacional em frentistas de postos de combustíveis, no interior do Ceará. A partir disso, conclui-se que ele foi devidamente alcançado e teve uma resposta satisfatória, visto que os profissionais participantes desta pesquisa possuem traços sutis de estresse, pois apenas uma pequena parcela demonstrou estar inserida em alguma fase de estresse.

Por conseguinte, foram delineados três objetivos específicos que serão mostrados logo a seguir, juntamente com as devidas considerações relativas ao seu alcance:

1. Identificar os principais estressores da atividade profissional de frentista: no que diz respeito a esse objetivo, é importante destacar que esse objetivo foi devidamente alcançado, com base nos resultados obtidos por meio do questionário aplicado, ao passo que foram constatados quais os principais estressores ocupacionais dos respondentes.

2. Identificar os sentimentos dos frentistas acerca do seu trabalho: esse objetivo também foi alcançado por meio da análise das respostas do questionário, alcançando um resultado satisfatório, demonstrando que o trabalho desperta sentimentos bons, nos profissionais.

3. Identificar os níveis e sintomas de estresse dos frentistas de um grupo de postos de combustíveis no interior do Ceará: para o alcance deste, foi necessária uma análise cuidadosa das respostas referentes à questão 12, composta por blocos de sintomas e suas respectivas frequências de experimentação, a partir daí foi possível obter informações

suficientes para identificar em que fase do estresse o indivíduo está inserido e quais os sintomas mais recorrentes.

De forma geral, as dificuldades na realização da pesquisa foram a pouca produção científica, em relação aos profissionais de frentista, o pouco tempo disponível, por parte destes, para dedicar ao preenchimento do questionário, visto que o fluxo de clientes é intenso, na maioria do tempo e a demora para a completa realização do questionário por parte de 3 dos 15 funcionários, essa dificuldade se deu ao fato do instrumento ser extenso e demandar determinado grau de concentração.

O empecilho supracitado, fez com que a autora entrasse com um pedido de autorização para os gerentes dos estabelecimentos, a fim de que os frentistas, um por um, fossem se dirigindo ao escritório para responder todas as perguntas de maneira tranquila e sem interferências ou pausas.

Diante da exploração dos resultados analisados e a conclusão de que o grupo estudado não possui alto grau de estresse, essa pesquisa agrega bastante para a composição de uma literatura mais extensa no ambiente científico. Além disso, ela traz contribuições para o ambiente organizacional, ao passo que integra informações a respeito das percepções dos profissionais em relação às suas atividades, seu trabalho e o ambiente em que está inserido, possibilitando a projeção estratégias para o desenvolvimento de um ambiente saudável e o mais distante possível de interferências negativas.

Diante de todas da exploração dos resultados adquiridos, algumas sugestões para pesquisas futuras são necessárias. Elas são, basicamente, analisar a percepção dos frentistas em relação aos perigos do ambiente de trabalho, realizar a aplicação da pesquisa com todos os funcionários da empresa, de maneira a analisar todos os componentes do ambiente organizacional, identificar a qualidade de vida no trabalho desses profissionais e o que pode ser feito para melhorá-la e, por último, investigar os impactos dos treinamentos na atividade profissional dos frentistas.

REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, J.I.; PINHO, DLM. As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da Ergonomia. **Estudos de psicologia**, Natal, vol.7 (n. especial), p. 45-52, 2002.
- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho**. Brasiliense, 2017.
- ALMEIDA, D.M. Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS. **Revista de Carreiras e Pessoas São Paulo (ReCaPe)**. v. 5 n. 1- Jan/Fev/Mar/Abr 2015.
- AMARO, A; PÓVOA, A; MACEDO, L. **A arte de fazer questionários**. Porto, Portugal: Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, 2005.
- ANJOS, M.G.C. *et al.* Apreciação ergonômica no trabalho dos frentistas. **Revista dos encontros internacionais Ergotrip Design**, n. 1, p. 330-336, 2015.
- ANTUNES, R.; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, 2015.
- ARAÚJO, P.; SANTO, E. E. S.; SERVO, M. L. S. Análise do estresse e suas implicações no processo de trabalho do enfermeiro. **Diálogos & Ciência**, v. 3, n. 9, p. 27-37, 2009.
- BALASSIANO, M., TAVARES, E., PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? Rio de Janeiro: **Revista de Administração Pública**, Vol 45, n.03, Junho 2011.
- BARROS, D. *et al.* **Caracterização ambiental dos postos de revenda de combustíveis no Rio de Janeiro**. Águas Subterrâneas, 2008.
- BOZZA, A. **Efeitos da exposição de frentistas a agentes nocivos ao sistema auditivo**. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.
- BRASIL. **Direito sanitário e saúde pública**. Ministério da saúde. Brasília, 2003.
- BRASIL. **Saúde do trabalhador**. Governo do estado de Tocantis, 2018.
- BRUCE, J. ; SHATTÉ, A.; PERLMAN, A. **Estresse**: como lidar com as emoções que tiram você do sério. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.
- CAMELO, S.H.H.; ANGERAMI, E.L.S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev Latino-am Enfermagem** 2004 janeiro-fevereiro; 12(1):14-21, 2003.
- CARDOSO, A.C.M. O trabalho como determinante do processo saúde-doença. **Tempo Social**, revista de sociologia da USP, v. 27, n. 1, 2015.
- CARVALO, M.C.M. **Construindo o saber- Metodologia científica**: fundamentos e técnicas. Campinas, SP: Papirus, 1989.

CEZAR-VAZ, M. R. *et al.* Risk perception and occupational accidents: a study of gas station workers in Southern Brazil. *International journal of environmental research and public health*, v. 9, n. 7, p. 2362-2377, 2012.

DE SOUZA PADILHA, M. I. C. *et al.* A responsabilidade do pesquisador ou sobre o que dizemos acerca da ética em pesquisa. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 14, n. 1, p. 96-105, 2005.

DEBONI, B. **Estresse no trabalho**. Cadernos EBAPE. BR, v. 5, n. S1, 2007.

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

DOLAN, S. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

FAVASSA, CTA.; ARMILIATO, N.; KALININE, I. Aspectos fisiológicos e psicológicos do estresse. *Revista de Psicologia da UnC*, vol. 2, n. 2, p. 84-92, 2005.

FERNANDES, S. M.B. A.; MEDEIROS, S.M.; RIBEIRO, L.M. **Estresse ocupacional e o mundo do trabalho atual**: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras. 2008.

FERRAZ, F.C.; FRANCISCO, F. R.; OLIVEIRA, C.S. Estresse no ambiente de trabalho. *Archives of Health Investigation*, p. 1-8, 2014.

FERREIRA DA COSTA, M. A.; BARROZO DA COSTA, M. F. Benzeno: uma questão de saúde pública. *Interciência*, Caracas , v. 27, n. 4, p. 201-204, abr. 2002 .

FERREIRA, M. C.; FREIRE, O. N. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. *Revista administração contemporânea*., Curitiba , v. 5, n. 2, p. 175-200, Aug. 2001.

FERREIRA, M. C. Serviço de atendimento ao público: o que é? como analisá-lo? esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. *Rev. Multitemas*, n. 16, 2000.

FONSECA, J. J. S. **Apostila de metodologia científica**. Ceará: UECE, 2002.

FORSTER, L. MK; TANNHAUSER, M.; TANNHAUSER, S. L. Toxicologia do tolueno: aspectos relacionados ao abuso. *Revista de Saúde pública*, v. 28, p. 167-172, 1994.

FREITAS, P. G. **Saúde um estilo de vida**: baseado no equilíbrio de quatro pilares. São Paulo: IBRASA, 2002.

GREENBERG, J. S. **Administração do estresse**. São Paulo: Manole, 2002.

HONORATO, G. **Conhecendo o marketing**. São Paulo: Manole, 2004.

JESUS, J. S. **O risco de adoecimento de frentistas**. Brasília, 2016.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Metodologia científica. 6.ed. **rev. e ampl.** São Paulo, SP: Atlas, 2011.

LANCMAN, S.; GHIRARDI, M. Pensando novas práticas em terapia ocupacional, saúde e trabalho . *Revista de terapia ocupacional da Universidade de São Paulo*. São Paulo, 2002.

LIBERATO, H.L.; BALLSTAEDT, E.H.; ABRIL, J.D.C.J. **Estresse no trabalho**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001.

LIPP, M. N.; MALAGRIS, L. N. **O stress emocional e seu tratamento**. In Bernard Range (Org). São Paulo: Artes Medicas. 2001

LIPP, M.N.; ROCHA, J.C. **Pressão alta e stress**: O que fazer agora? Um guia de vida para o hipertenso. Campinas: Papirus, 2007.

LOPES, D.B.R; FERREIRA, Soraia Aparecida Alves; PORTES, Patrícia Cristina Paiva. **Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais**. Minas Gerais, 2001.

MACEDO, L.E.T. *et al.* **Estresse no trabalho e interrupção das atividades habituais, por problemas de saúde no Estudo Pró-Saúde**. Rio de Janeiro, 2007.

MAIA, T.S.T; MAIA, F. S. **Qualidade de vida no trabalho e spectos ergonômicos na função de frentista, engenharia de produção e o desenvolvimento sustentável**: integrando tecnologia e gestão. Salvador, BA, Brasil, 2010.

MANZATO, A. J; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa**. Departamento de Ciência de Computação e Estatística–Universidade de Santa Catarina, 2012.

MARQUES, AL.; BORGES, RSG.; ALMADA, L. Resistência à mudança organizacional e estresse no trabalho. **R. Adm. FACES Journal Belo Horizonte** v. 15 n. 1 p. 8-24 jan./mar. 2016.

MARQUES, T.B. **Caracterização do risco ocupacional em frentistas da cidade de Campina Grande-PB**. 2012.

MEDEIROS, S.N.; MENDES, A. M. Clínica psicodinâmica do trabalho e crm: cooperação e relacionamento interpessoal. **Revista Conexão SIPAER**, v. 4, n. 2, mar-abr 2013.

MERLO, Á.R.C.; LAPIS, N.L. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicologia & Sociedade**. Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 61-68, abril de 2007.

NASCIMENTO, R.P. Estresse Ocupacional: Um estudo de caso com motoristas de transporte urbano do município do Rio de Janeiro. **Revista Raunp**, v.8, n.1, p. 19-30, Jun./Nov/ 2015.

NAVARRO, V.L. O trabalho e a saúde do trabalhador na indústria de calçados. **São Paulo em perspectiva** São Paulo, v. 17, n. 2, p. 32-41, Jun. 2003 .

ORMOND, S.S.; MOREIRA, T.Y; RICIOTTI, S.A.A. Intervenção ergonômica em frentista de postos de combustíveis, do ponto de vista da terapia ocupacional. **Rev. Multitemas**, n. 23, 2001.

PEREIRA, A.M.T.B. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

QUEVEDO, L.S. *et al.* **Auditory brainstem response in gas station attendants**. **Brazilian journal of otorhinolaryngology**, v. 78, n. 6, p. 63-68, 2012

RABELO, A.C. *et al.* Avaliação toxicológica de frentistas expostos diretamente a combustíveis automotivos da cidade de Lagoa da prata–MG. **Revista Acadêmica Conecta FASF**, v. 1, n. 2, 2017.

RESENDE, A.M. Estresse ocupacional: um estudo com gestores de uma empresa mineira de logística de transportes. **Rev. Administração em diálogo**, Vol. 19, n.1, Jan/Fev/Mar/Abr 2017, p.112 – 137.

ROCHA, L.P. *et al.* Utilização de equipamentos de proteção individual por frentistas de postos de combustíveis: contribuição da enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem** v. 23, n. 1, 2014.

ROSSETTI, M.O. *et al.* . O inventário de sintomas de *stress* para adultos de lipp (ISSL) em servidores da polícia ederal de São Paulo. **Revista Brasileira de terapias cognitivas**, Rio de Janeiro , v. 4, n. 2, p. 108-120, dez. 2008 .

SANTANA DE QUEIROZ, E.M.; SALGADO, A. C. M.; TESSMANN, M.S. Avaliação Socioeconomica dos Frentistas dos Postos de Combustiveis de Garanhuns/PE. In: **VII CONNEPI-Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação**. 2012.

SANTO, E.E.; FREITAS, F.Q.B. A saúde do trabalho e trabalhador em tempos de precarização do trabalho. **Revista Intersaberes**, Curitiba, vol. 4, n. 8, p. 150-169, jul/dez 2009.

SANZOVO, C.E.; COELHO, M.E.C. Estressores e estratégias de *coping* em uma amostra de psicólogos clínicos. **Estudos de Psicologia**, v.24, n.2, p.227-238, 2007.

SILVA, J.F.C. **Estresse ocupacional e suas principais causas e consequências**. Universidade Cândido de Mendes, Instituto a vez do mestre, 2010.

SILVA, J.A.C. **Estresse no trabalho: machismo e o papel da mulher**. Rio de Janeiro: Muiraquitã, 2006.

SILVA, K.R. **O estresse no ambiente de trabalho: causas, consequências e prevenções**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Fundação Educacional do Município de Assis – Fema: Assis, 2013. 47p.

SILVA, L.C.; SALLES, T.L.A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **Revista de Carreiras e Pessoas São Paulo**. v. 6 n.2 Mai/Jun/Jul/Ago 2016.

STACCIARINI J.M., TRÓCCOLI B.T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Rev Latino-am Enfermagem** 2001 março; 9(2): 17-25.

TEIXEIRA, S. A depressão no meio ambiente do trabalho e sua caracterização como doença do trabalho. **Rev. do Tribunal Regional do Trabalho 3ª Região**, Belo Horizonte, v.46, n.76, p.27-44, jul./dez.2007

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

1. Sexo

- () 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. Há quanto tempo exerce a profissão de frentista?

6. Qual sua carga horária de trabalho semanal?

- () 20h
() 30h
() 40h

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. O quanto as suas atividades o(a) deixam 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					
2	Reuniões					
3	Condições físicas do ambiente de trabalho					
4	Convívio com os demais colegas					
5	Reclamações de clientes					
6	Lavar os vidros dos carros dos clientes					
7	Verificar a documentação dos clientes para os pagamentos via cartão de crédito e/ou débito					
8	Calibrar pneu					
9	Atendimento telefônico					
10	Abastecer tanques de combustível					
11	Lidar com a insegurança					
12	Escala de trabalho					
13	Trabalhar aos feriados					
14	Trabalhar a noite					
15	Cheiro do combustível					
16	Rotina exaustiva					
17	Verificar o nível de óleo dos carros dos clientes					
18	Passar troco					

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

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

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

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

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

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

22	Outro:
----	--------

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

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

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

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

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

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

Obrigado pela sua participação!