

# **Estresse Ocupacional: Um Estudo das Relações de Trabalho do Centro Municipal de Saúde de Iúna/Es**

**Maria Aparecida Amaral**  
aparecida.amaral@yahoo.com.br  
Doctum

**Flávia Rodrigues de Souza**  
fflaviarodriguess@gmail.com  
Doctum

**Rock Kleyber Silva Brandão**  
rock.brandao@ig.com.br  
Doctum

**Fabrcia Pires de Souza Tiola**  
fabriciaspires@gmail.com  
Doctum

**Lindomar Batista Ferreira**  
alianca.contabil2007@hotmail.com  
Doctum

**Resumo:** A presença de estressores no ambiente de trabalho pode desenvolver doenças tanto físicas como mental, resultando em diminuição da produtividade, insatisfação, dentre outros. A presente pesquisa objetivou analisar os fatores causais do estresse ocupacional dos trabalhadores do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES, identificando os principais estressores, a ocorrência de doenças físicas e mentais, utilizadas pelos funcionários desse setor. Para tanto foi aplicado um questionário, junto aos funcionários do CMSI/ES, no período compreendido entre 18 a 30 de setembro do corrente ano. Participaram da pesquisa 85 funcionários que responderam o instrumento proposto de forma espontânea. Os resultados obtidos apontam a jornada diária de trabalho, movimentos repetitivos e em excesso na atividade diária, pouca oportunidade de treinamento ou cursos, o salário, mudança na maneira de executar o trabalho, atender um número grande de pessoas, trabalhar em instalações inadequadas, sentir desgaste emocional com o trabalho, equipamentos com manutenção inadequada como mais relevantes na causa de estresse ocupacional. Dentre os sintomas relacionados ao estado físico, destacam-se dores de cabeça, sensação de cansaço, tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual, dor nos músculos do pescoço e ombros. Em relação à saúde mental dos funcionários, constatou-se a presença do sintoma ansiedade. De posse destes resultados, os gestores do CMSI/ES poderão criar alternativas para minimizar os fatores causais do estresse e assim proporcionar melhores condições de vida no ambiente de trabalho.

**Palavras Chave:** estresse ocupacional - saúde - qualidade de vida - trabalho -

## 1. INTRODUÇÃO

Caiaffo (2003) salienta que o estresse pode trazer conseqüências tanto no âmbito pessoal como no nível organizacional. O autor cita que as conseqüências do estresse nas pessoas são, por exemplo: afastamento do trabalho, intervenção hospitalar, desequilíbrio familiar, perda de emprego e constrangimento social. Já no nível organizacional, o estresse pode provocar perdas de oportunidades, queda da produtividade, absenteísmo e prejuízos financeiros.

Segundo Ladeira (1996) o fenômeno do estresse está presente no trabalho e nos níveis organizacionais desde o chão de fábrica até o mais alto executivo. O autor relata que os custos físicos, psicológicos e econômicos na empresa podem ser calculados e estão relacionados com os aspectos econômicos. As conseqüências destes custos podem ser os elevados níveis de absenteísmo, aumento do *turnover* ou insatisfação, redução da produtividade, entre outros. Pode ser diagnosticada a apatia, fadiga, ansiedade e baixa motivação em relação à força de trabalho.

Diante das discussões apresentadas, a questão que direciona o presente estudo é: quais os fatores causais do estresse ocupacional nos funcionários do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES?

O objetivo geral deste trabalho é analisar os fatores causais do estresse ocupacional dos funcionários do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES.

Especificamente a pesquisa buscou: 1) Identificar os estressores presentes no Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES; 2) Verificar a ocorrência de sintomas relacionados ao estresse na saúde física e mental dos funcionários do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES.

Diante dos fatos relatados sobre a influência que o estresse ocupacional pode causar nos funcionários, ora diminuindo sua produtividade, ora causando prejuízos à sua saúde física e mental, surgiu a necessidade de apresentar ao Gestor do Centro Municipal de Saúde de Iúna o levantamento dos possíveis estressores presentes no ambiente de trabalho que por ventura estejam causando prejuízos à saúde física e mental dos trabalhadores e ao rendimento dos serviços executados pelos mesmos.

O trabalho propõe a realização de uma pesquisa junto aos funcionários, com o intuito de levantar dados sobre a identificação dos estressores presentes no ambiente de trabalho. Com base nessas informações, pode ser possível o desenvolvimento de ações na tentativa de minimizar o estresse ocupacional no Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES (CMSI/ES).

O CMSI/ES é referência para as Estratégias da Saúde da Família e Unidades Básicas de Saúde do município de Iúna/ES. Atualmente, oferece os serviços de atenção básica e média complexidade, tais como consultas, de clínica médica, ginecológica e pediátrica, consultas de enfermagem, serviço social, odontologia, consultas de ortopedia, medicina do trabalho, oftalmologia, gastroenterologia, otorrinolaringologia, fonoaudiologia, psicologia, fisioterapia, exames laboratoriais e cardiológicos, os serviços de vigilância sanitária, ambiental e epidemiológica. A Tabela 1 apresenta uma síntese dos serviços prestados no primeiro semestre do 2008.

TABELA 1 - Número de atendimentos realizados no CMSI/ES no primeiro semestre do ano de 2008:

Serviços prestados	Quantidade
Consultas de Enfermagem Clínica	2.165
Serviço Social	1.000
Odontologia	1.500
Consultas em Ortopedia	1.438
Procedimentos Ortopédicos	120
Medicina do Trabalho	240
Consultas Oftalmológicas	169
Consultas em gastroenterologia	80
Consultas em otorrinolaringologia	506
Consultas cardiológica	840
Sessões de Fonoaudiologia	667
Sessões de Psicologia	652
Sessões de Fisioterapia	2.753
Exames laboratoriais	15.240
Exames cardiológicos	355
Vigilância Sanitária	600
Vigilância Epidemiológica	1.680
Vigilância ambiental	13.177
Atendimentos realizados pela AMA (agendamento de consultas fora do domicílio e agendamento de viagens)	1.500
Atendimentos realizados no balcão (agendamento de consultas)	11.556
<b>TOTAL</b>	<b>56.238</b>

Fonte: Dados primários coletados pela pesquisadora junto ao Centro Municipal de Saúde de Iúna, no período de julho a outubro de 2008.

Os funcionários do CMSI/ES vivem realidades idênticas a de hospitais, devido à prestação de atendimento aos doentes que procuram tratamento para seus problemas de saúde. A vulnerabilidade e a indisponibilidade dos atendimentos oferecidos, não dando conta de atender à demanda, causa no funcionário desgaste emocional, podendo gerar fatores causadores do estresse ocupacional.

O estudo do estresse ocupacional no CMSI/ES pode auxiliar na compreensão, bem como na elucidação de problemas enfrentados no ambiente de trabalho, que por vezes causam insatisfação profissional, queda na produtividade do trabalho, o absenteísmo, os acidentes de trabalho e algumas doenças ocupacionais.

Diante dessa afirmação, percebe-se a importância do desenvolvimento de trabalhos acadêmicos voltados para o estudo da gestão de pessoas, sendo o estresse ocupacional o foco desta discussão.

## **2. RELAÇÃO HOMEM x TRABALHO**

O trabalho é um dos meios de sobrevivência do homem. Talvez seja ele um dos principais motivos pelos quais muitas pessoas passem a maior parte de seu tempo trabalhando.

Ferreira, (2000) define trabalho como “uma atividade coordenada, de caráter físico e /ou intelectual, necessária a realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento”.

Buscando na etimologia a palavra trabalho possui conotação de sofrimento, tortura, labuta, pena, castigo. No Latim popular *Tripalium* era o nome dado a um instrumento de tortura. O verbo trabalhar vem do Latim popular *Tripaliare*, que por sua vez significa torturar com *Tripalium* (DETONI, (2001)).

O Quadro 1 apresenta uma síntese da evolução do conceito de trabalho

<b>Período</b>	<b>Descrição</b>
Pré-história	Subsistência
Etimologia	Torturar com <i>Tripalium</i>
Bíblia	“ Maldita é a terra por causa de ti: com dor comerás dela todos os dias da tua vida, do suor do teu rosto comerás o teu pão, até que te tornes à terra.” (GENESIS, 3: 17-19)
Gregos	Trabalho – ponos = penoso
Adam Smith (1776)	Teoria sobre a divisão técnica do trabalho e o aparecimento da sociedade capitalista
Taylor (Século XVIII)	Administração científica: divisão do trabalho e especialização do operário: análise do trabalho e estudo dos tempos e movimentos; homem econômico; padronização entre outros aspectos.
OMBREDANE e FAVERGE (1955)	“ O trabalho situa-se no nível da interação entre o homem e os objetos de sua atividade. Ele constitui o aspecto dinâmico do sistema homem-máquina”
J. LEPLAT (1974)	
LEONTIEV (1976)	“ O trabalho humano (...) é uma atividade originalmente social, fundada sobre a cooperação de indivíduos, a qual supõe uma divisão técnica (...) das funções de trabalho.
Atualmente	O trabalho, para muitos estudiosos, é considerado como toda e qualquer atividade realizada pelas pessoas, sejam assalariadas ou não. Outro aspecto importante é que existe um consenso a respeito do maior patrimônio de uma organização: o capital humano.

Fonte: Adaptado de DETONI, (2001).

Segundo Couto (2006), na Grécia Antiga, o trabalho era considerado como não-digno para os seres livres; e era então uma função reservada para os escravos. Ainda segundo o autor, o trabalho evoluiu ao longo de sua história. Isso está ocorrendo através das tentativas de domínio da natureza, bem como através de técnicas que permitem o seu aperfeiçoamento e, através daí, possam suprir as necessidades de subsistência.

Abreu (2002) retrata a importância do trabalho na vida das pessoas como um dos fatores importante na formação de sua identidade, bem como na sua inserção no social.

O trabalho tem importância essencial no modo de viver das pessoas, pois se torna um intermediário entre o aspecto integração social, através do seu valor econômico ou pelo aspecto cultural, fatores esses que podem interferir na vida, na saúde física e mental das pessoas. Essa interferência pode ocorrer devido a fatores pontuais, como a exposição a

agentes tóxicos, como na organização do trabalho, e a política de gerenciamento das pessoas, utilizadas através da estrutura hierárquica organizacional. (BRASIL, 2001)

Diante do exposto, percebe-se a importância do empregado desenvolver suas atividades laborais num ambiente adequado, onde as condições de trabalho sejam favoráveis à realização de suas tarefas. Fatores como oportunidade de treinamentos e cursos fornecem condições para que o trabalhador possa apresentar os resultados esperados pela organização, evitando, assim, o aparecimento de agentes estressores e, posteriormente, o desenvolvimento do estresse ocupacional.

## 2.1 ESTRESSE

A palavra estresse foi usada na área da saúde por volta de 1926 por Selye, por observar que as pessoas estavam sofrendo de doenças físicas e reclamavam de certos sintomas que estavam se tornando comuns, tais como fadiga e desânimo. O termo estresse explica o conjunto de reações que um organismo pode desenvolver ao se deparar com situações que exijam um esforço maior de adaptação. O equilíbrio do organismo pode ser quebrado por qualquer tipo de tensão, quer seja por ameaça ou conquista (CATALDI, 2002).

Souza (2005) salienta que é preciso fazer uma distinção entre pressão e estresse, pois as pessoas costumam confundir os dois como se as duas situações fossem sinônimas. O autor descreve pressão como a mudança que ocorre fora do organismo. Entende-se, então, que a pressão causada por essa mudança acaba pressionando o organismo, que tende a enfrentá-la. Esse fenômeno de enfrentamento é chamado pelo autor de estresse, pelo fato de acontecer dentro do organismo.

Para Rossi (2007) o estresse é uma preocupação importante nas organizações, uma vez que estudos relatam que o ambiente de trabalho na sua estrutura organizacional, bem como nas interações entre empregador e empregado e entre os empregados entre si, contribuem para as respostas individuais, que desenvolvem o processo de estresse e tensão.

Concordando com o autor acima, entende-se que o estresse advém da reação do organismo das pessoas, devido às pressões que lhe são impostas pelo ambiente.

## 2.2 DEFINIÇÕES DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Segundo, Souza (2005) o estresse ocupacional se dá em consequência da exposição a fatores de risco de natureza psicossocial, quando relacionado com a organização do trabalho. O mesmo autor relata que a pesquisa do estresse ainda é pouco explorada no Brasil.

Para Caiaffo (2003) relata que o estresse ocupacional é definido como o estado emocional causado por uma discordância entre a grande exigência no trabalho e os meios que são disponibilizados para o seu gerenciamento.

Segundo Chiavenato (1999) o estresse é o conjunto de reações físicas, químicas e mentais que um indivíduo sofre em relação a estímulos ou estressores no ambiente de trabalho, ou seja, é um confronto do indivíduo com oportunidade, restrição ou demanda correlacionado ao desejado.

O estresse ocupacional pode ser definido como as situações de ameaças percebidas pelo trabalhador em seu ambiente de trabalho, ameaças essas que poderão interferir nas suas necessidades de realização tanto pessoal quanto profissional, ou até mesmo prejudicar sua

saúde física ou mental, gerando como consequência um desajuste deste com o seu trabalho e, por fim, com seu ambiente de trabalho (CAIAFFO, 2003).

Segundo Rossi (2007), o estresse nas organizações é um dos problemas que pode ser gerenciado, utilizando noções de prevenção da saúde pública. O autor destaca também que, numa organização onde existem vários estressores, quando bem gerenciados, os mesmos produzem efeitos positivos ao invés de resultados negativos. O mesmo reforça que uma liderança saudável contribui para que a saúde da organização resulte em impacto positivo na saúde e no bem-estar dos seus trabalhadores e, também na organização.

### **3. FATORES QUE DESENCADEIAM O ESTRESSE OCUPACIONAL**

Na visão de Dantas (2006) os fatores geradores do estresse estão baseados em três importantes variáveis. A primeira variável são as demandas psicológicas, que estão ligadas à forma em que os trabalhadores são submetidos a executar suas tarefas. A segunda variável é o controle exercido pelo trabalhador em relação ao trabalho que ele executa, relacionado ao grau de habilidade que a atividade exige do trabalhador. A terceira variável é suporte social no trabalho. Existir confiança das pessoas umas com as outras é fundamental, mas caso não haja um suporte social adequado, acontece, então, um fator psicossocial que possivelmente contribuirá para o desgaste no trabalho.

Ladeira (1996) diz que em todo trabalho existe a presença de fatores desencadeadores do estresse ocupacional e os enquadra nas seguintes categorias:

1) Fatores intrínsecos e extrínsecos do trabalho: jornada de trabalho, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, dentre outros; 2) Papel do indivíduo na organização: apresenta a presença de ambigüidades expectativas externas sobre o comportamento individual; 3) Relacionamento interpessoal: a convivência entre superiores, colegas e subordinados; 4) Carreira e realização, é destacada a satisfação pessoal; 5) Estrutura e o clima organizacional: ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal; 6) Casa/trabalho: estresse com eventos pessoais fora do trabalho.

De acordo com Dantas, (2006), o estresse ocupacional é percebido pelo trabalhador através da percepção das demandas existentes no ambiente de trabalho.

Paschoal (2006) salientam que os estressores organizacionais podem ser de natureza física ou psicossocial, sendo que os de natureza física estão ligados a barulhos, ventilação e iluminação do local de trabalho, enquanto os de natureza psicossocial destacam-se os fatores intrínsecos do trabalho, os papéis, os aspectos de relacionamentos interpessoais, a autonomia/controlado no trabalho, dentre outros.

Fontes (2006) associa o desenvolvimento do estresse a fatores relacionados com o próprio trabalho como, por exemplo, condições incômodas de trabalho ou inseguras, sobrecarga quantitativa e qualitativa de trabalho, ausência de controle sobre o processo, ritmo, monotonia e aborrecimentos.

De acordo com Fiorelli (2007), o estresse está associado a várias origens, como:

1) frustração, causada pelo fracasso na busca de um objetivo; 2) conflito, em decorrência de competição, desencadeados por motivação ou impulsos comportamentais não compatíveis; 3) mudança, ocasionada por alteração na forma de vida da pessoa; 4) pressão, por exigências e expectativas para que o indivíduo se comporte de determinada forma.

Fiorelli (2007) chama a atenção para pequenos problemas que ocorrem no dia-a-dia, gerando aborrecimentos diários, os quais podem parecer insignificantes, mas, se acumulados, acabam gerando uma fonte de estresse.

Na opinião de Sanzovo; Coelho (2007), o estresse é relacionado às mudanças decorrentes do meio ambiente. Portanto, as fontes de estresse advêm do meio externo, onde o indivíduo não tem controle sobre tais mudanças, como, mudanças no cotidiano, acidentes ou doenças, dentre outros. Já no meio interno os fatores têm ligação com a pessoa e ao comportamento privado, destacando o nível de assertividade, vulnerabilidade, dentre outros.

### 3.1 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE

O estresse ocupacional pode desencadear a síndrome psicológica no trabalho, chamada como a doença de *burnout*, desenvolvida pela reação prolongada aos estressores interpessoais crônico. Tal reação tem três dimensões principais para o seu desenvolvimento, a saber são uma exaustão avassaladora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho e, por último, a sensação de ineficácia e falta de realização (ROSSI, 2007).

Segundo Rossi (2007), a dimensão da exaustão faz menção de estar além dos limites, bem como esgotados os recursos físicos e emocionais. A dimensão de ceticismo e desligamento do trabalho é desenvolvida como resposta à sobrecarga de esgotamento emocional. A dimensão da ineficácia é a que representa a auto avaliação da síndrome de *burnout* e se refere às sensações de incompetência e ausência de produtividade. Tais sensações podem ser provocadas pela falta de recursos no trabalho, falta de apoio social e de desenvolvimento profissional.

Fiorelli, (2007), as fontes de pressão do estresse podem manifestar sintomas nas pessoas, tanto no nível pessoal (dor nos ombros e coluna, depressão, aumento da pressão arterial, irritabilidade acentuada, dentre outros) como organizacional, e no nível organizacional (absenteísmo, rotatividade, queda na qualidade da produção, dentre outros). Tais sintomas podem acarretar nas pessoas o desenvolvimento de patologias físicas e mentais, como, problemas do coração, úlceras, gastrites, esgotamento. No nível organizacional pode gerar as disfunções de greves, acidentes, entre outros.

Conforme Fontes (2006), os indivíduos são colocados diante de demandas e exigências que ultrapassam ou excedem as habilidades e recursos necessários para sua realização. No entanto, essas exigências geram o estresse e podem acarretar no indivíduo o esgotamento físico, manifestando doenças de origem psicossomáticas difusas, alterações do sono, fadiga excessiva, transtornos gastrintestinais, dores nas costas, cefaléias, processos cutâneos e dores cardíacas vagas e inexplicáveis.

## 4. ESTRESSE OCUPACIONAL x QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Rodrigues (2007), o homem tem preocupação com a qualidade de vida no trabalho desde toda a sua existência em outro contexto, mas sempre visando facilitar a satisfação e o bem-estar ao trabalhador quando da execução de suas tarefas.

De acordo com Chiavenato (1999) a higiene do trabalho está ligada às condições ambientais do trabalho que a empresa possui. Tais condições é que dão segurança à saúde física e mental, com também as condições de bem-estar das pessoas.

Carmello (2007) nos diz que vivemos numa sociedade de mudanças. Nota-se que a sociedade percebe que a saúde e a qualidade de vida das pessoas são fatores essenciais, pois envolvem as dimensões física, intelectual, emocional, profissional, espiritual e social. Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impactos negativos, comprometendo a saúde financeira da empresa.

A qualidade de vida é resultado da interação entre as pessoas e destas com o meio, numa sociedade marcada por contínuas mudanças. Tendo a QVT, há visão da melhora do desempenho das pessoas, quer seja no trabalho, no amor, na família, etc. A QVT, através do equilíbrio, busca o atendimento das necessidades integrais das pessoas, entre as áreas física, biológica, psicológica, social e espiritual (FENNER, 2002; DAVI-FARIA, 2007)

O Brasil, como todo país em desenvolvimento, está no centro de um processo de mudanças intensas: mudanças de valores, de princípios, de hábitos, de tecnologia, do pensar e do fazer. Esse processo, necessário e benéfico em longo prazo, é também a fonte mais importante de *stress* para o Homem que, de repente, precisa aprender uma nova maneira de pensar, sentir e agir! E tudo isso, dentro de um tempo muito limitado (LIPP, 2007 p. 77)

Concordando com os autores acima citados percebe-se que devido a globalização acirrada, com exigências cada vez maior do mundo competitivo, faz com que as empresas passem por mudanças muitas vezes bruscas, o que pode influenciar a vida dos funcionários que por sua vez têm que agir rápido e dentro de um tempo limitado. Processo esse que pode acarretar situações negativas no desenvolvimento da empresa, prejudicando a saúde da empresa e também a dos funcionários.

## **5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O Centro Municipal de Saúde oferece os serviços de Vigilância em Saúde (Vigilância Epidemiológica, Ambiental e Sanitária), Farmácia, Odontologia, Fisioterapia, Psicologia, Fonoaudiologia, Agendamento Municipal de Consultas (AMA), Médico e Ambulatorial, Serviço de resgate em caso de emergências, através de parceria com a polícia militar, dentre outros.

Através da análise do Quadro de Movimento de Pessoal (QMP) foi possível verificar que o Centro Municipal de Saúde conta com os seguintes profissionais: 07 (sete) médicos clínicos, 02 (dois) médicos Ortopedistas, 02 (dois) médicos Pediatras, 01 (um) médico Otorrinolaringologista, 04 (quatro) Enfermeiros, sendo 01 do Programa de Agente comunitário de Saúde, 02 Clínicos e 01 do Programa do Resgate municipal, 03 (três) Odontólogos, 02 (dois) Psicólogos, 02 (dois) Fonoaudiólogos, 03 (três) Fisioterapeutas, 01 (um) Nutricionista, 02 (dois) Assistentes Sociais, 03 (três) Farmacêuticos, 03 (três) Técnico de Enfermagem, 02 (dois) Auxiliares de Enfermagem, 01 (um) Auxiliar de serviço odontológico, 04 (quatro) Atendentes de Saúde, 11 (onze) Agentes de Endemias, 01 (um) Supervisor de Vigilância Ambiental, 08 (oito) Agentes Comunitários de Saúde (ACS), 02 (dois) Fiscais Sanitários, 02 (dois) Telefonistas, 03 (três) Vigias, 04 (quatro) Serventes, 12 (doze) Motoristas, 02 (dois) Assessores RIV, 04 (quatro) Auxiliares Administrativos, 01 (um) Escriturário, 01 (um) Auxiliar de Contabilidade, 01 (um) Auxiliar de Farmácia, 01 (um) auxiliar de serviços gerais.

Tratando-se do objetivo geral, este trabalho classifica-se como descritivo, uma vez que se propõe a identificar os fatores causais do estresse ocupacional dos trabalhadores do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES. Considerando os procedimentos utilizados para a coleta de dados, a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica, documental e de levantamento de dados.

O presente estudo desenvolveu-se também por meio de pesquisa documental de dados primários do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES, no período de julho a outubro de 2008. Foram consultados os relatórios de faturamento do Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA), Relatórios de Gestão dos anos de 2006 e 2007, Plano Municipal de Saúde vigência (2006 a 2009) e Quadro de Movimento Pessoal (QMP) referentes ao mês de setembro/2008. A pesquisa se divide as fontes de coleta de dados em primárias e secundárias.

O presente trabalho foi desenvolvido através de interrogação feita diretamente aos trabalhadores do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES, através da aplicação de um questionário, respondido por 85 (oitenta e cinco) pessoas. Para efeito de coleta de dados nesse trabalho, optou-se pela aplicação de um questionário. O instrumento utilizado foi adaptado pelos autores da pesquisa, tendo como base o questionário aplicado por Caiado (2003), com vistas a proporcionar o atendimento dos objetivos propostos.

Para a realização da pesquisa junto aos trabalhadores do CMSI/ES, alguns critérios foram estabelecidos:

O projeto de pesquisa foi apresentado para o Secretário Municipal de Saúde de Iúna/ES. Após os esclarecimentos necessários, o mesmo emitiu autorização para que a pesquisa pudesse ser realizada com os funcionários daquele setor.

Os trabalhadores do CMSI/ES foram informados a respeito dos objetivos da pesquisa, bem como a importância da colaboração de todos. Posteriormente, foram convidados para participar, de maneira voluntária, através do preenchimento do questionário proposto;

Os respondentes foram informados de que sua identificação não seria necessária, dado que o objetivo da pesquisa foi o levantamento das possíveis fontes causadoras do estresse ocupacional e sua influência na saúde física e mental, bem como verificar as formas de enfrentamento ao estresse, utilizadas pelos trabalhadores do CMSI/ES de forma coletiva e não individual.

No período compreendido entre 18 e 30 de setembro do corrente ano, foram distribuídos 89 (oitenta e nove) questionários, dos quais 85 foram devolvidos no prazo estabelecido. Na data da realização da pesquisa, o CMSI/ES contava com noventa e cinco trabalhadores. Apenas seis deles não foram contatados por estarem em serviço na zona rural.

## **6. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **6.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES, SEGUNDO AS VARIÁVEIS BIOGRÁFICAS.**

Percebe-se que existe um equilíbrio entre o número de homens e mulheres trabalhando no CMSI/ES. Os indivíduos do sexo masculino representam 51% amostra pesquisada, enquanto que 49% são do sexo feminino.

Segundo Socorro, *et al.*, (2007) percebe-se que na sociedade atual, a mulher vem mudando suas crenças, valores e atitudes que a fizeram assumir uma postura de profissional. O autor relata ainda que, além de tais mudanças vivenciadas pela mulher, assumindo inúmeras funções, dentro de um contexto contemporâneo, acarreta uma maior ocorrência do estresse.

É possível perceber que os trabalhadores distribuem-se entre as faixas etárias de até 25 anos (15,29%), de 26 a 30 anos (23,53%), de 31 a 35 anos (12,94%), de 36 a 40 anos

(18,82%), de 41 a 45 anos (12,94%), de 46 a 50 anos (10,59%), acima de 51 anos (5,88%). Observa-se, portanto, que há uma predominância na faixa etária de 26 a 30 anos e na faixa etária de 36 a 40 anos.

Percebe-se que a maioria dos trabalhadores 49,41% são casados, os solteiros somam 28,24%. O grupo de separados, desquitados divorciados e amasiado corresponde a 21,18% e apenas 1,18% dos respondentes são viúvos.

Segundo Paschoal; Tamayo (2005) os estressores organizacionais gerados no ambiente de trabalho, exigem formas adaptativas por parte do trabalhador, que muitas vezes pode exceder sua capacidade de habilidade de enfrentamento. O autor relata que as demandas do ambiente de trabalho, exigem que o trabalhador dê respostas adaptativas, muitas vezes a acima de sua habilidade de enfrentamento.

Ao analisar os resultados da pesquisa referente ao número de filhos, constatou-se que a maioria dos trabalhadores do CMSI/ES, têm entre dois 23,53% e três filhos 21,18%. Os trabalhadores que não tem nenhum filho somam 23,53%. Nota-se também que 1 trabalhador sozinho, tem 15 filhos.

É possível constatar que 35,29% dos respondentes possuem o ensino superior completo. Esse número se refere aos médicos, enfermeiros, dentistas, psicólogos, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, assistente social e farmacêuticos. Destes, 34,12% possui especialização. Os trabalhadores com o segundo grau completo correspondem 38,82%. O que demonstra um bom nível de escolarização dos trabalhadores.

Observando os resultados apresentados no, cerca de 44,70% dos trabalhadores do CMSI/ES possuem renda salarial variando entre R\$ 416,00 a R\$ 1.300,00. Outros 23,53%, tem ganho salarial entre R\$ 1.301,00 e R\$ 2.150,00. Acima de R\$ 2.151,00 estão 27,06% dos respondentes.

Quando questionados a respeito do salário recebido, percebe-se que esse é um dos fatores que se destacaram entre os estressores. Esse relato está em consonância com o trabalho de Ballone (1999), o qual afirma que a insatisfação salarial quando presente no ambiente de trabalho, pode se tornar em um estímulo estressor.

Analisando as condições de moradia dos respondentes, percebe-se que a maioria dos trabalhadores do CMSI/ES tem moradia própria, num total de 60%, seguido de 31,76% com moradia de aluguel.

Na Analise percebe-se que a maioria dos trabalhadores do CMSI/ES estão concentrados nos cargos de médico 14,12%, agentes de vigilância em saúde 12,94%, motoristas 11,76%, e agentes comunitários de saúde com 7,06%. Tais funções são responsáveis por 45,88% do total geral dos trabalhadores do CMSI/ES.

Analisando a horas trabalhadas diariamente, percebe-se que há uma grande concentração de trabalhadores executando suas tarefas em 8 horas diárias, somando esse grupo o percentual de 56,47%. Percebe-se também que existe um número expressivo de trabalhadores, 28,24% ultrapassam 8 horas diárias de trabalho.

Segundo Ladeira (1996) todo o trabalho possui agentes e estressores e que são comuns a todas as ocupações profissionais. Os fatores intrínsecos e extrínsecos trazem em um dos itens a sobrecarga de trabalho como um agente estressor.

A jornada diária de trabalho é fator representativo de estresse para 24,70% dos respondentes. Tal índice pode ter relação com o número de funcionários que tem carga horária de trabalho acima de 8 horas diárias.

É demonstrado que uma grande parte dos trabalhadores do CMSI/ES, já estão na empresa na faixa entre 4 a 10 anos, totalizando 42,35% da amostra pesquisada. No entanto um total de 12,94% já se encontra a mais de 16 anos na empresa.

É possível que os fatores, atividade diária excessiva, pouca oportunidade de treinamento ou cursos, atender um número grande de pessoas e sentir desgaste emocional com o trabalho, destacados como possíveis estressores pelos funcionários, tenham correlação com o tempo de trabalho na empresa.

A pesquisa mostra que a maioria dos trabalhadores do CMSI/ES tem moradia própria, num total de 60%, seguido de 31,76% com moradia de aluguel.

Quanto às práticas de exercícios por parte dos respondentes, observa-se, que a maioria dos trabalhadores do CMSIES 77,65%, não tem o hábito de praticar exercícios físicos.

VAJDA (2007) ressalta que as empresas já começam a perceber a importância do bem-estar dos trabalhadores, citando a prática de exercícios físicos como incentivo para o alcance do bem-estar.

Paschoal; Tamayo (2005) ressaltam que os trabalhadores que não costumam praticar exercícios físicos com frequência têm tendência a apresentar um grau elevado de estresse.

O fato de 77.65% dos respondentes afirmarem que não praticam atividade física é preocupante considerando – se os riscos para a saúde física e mental dos mesmos.

Percebe-se a importância da implantação de programas voltados para a prática de exercícios físicos para os funcionários do CMSI/ES. O que não representaria custo para o município considerando – se que a Secretaria Municipal de Saúde já conta com profissionais capacitados para tal.

Quando interrogados a respeito do tempo dedicado ao lazer, apenas 24,71% dos respondentes afirmaram que sempre dedicam tempo para lazer.

Pode-se observar que a maior parte dos trabalhadores do CMSI/ES, raramente (23,53%) ou às vezes (45,88%), dedicam tempo para o lazer. Cabral *et al.*, (1997) afirmam que a diversão e a descontração são fatores importantes para o combate do estresse puramente mental, como físico ou psicológico. Ainda segundo os autores, a diversão e a descontração tornam-se o melhor remédio para afastar os pensamentos desagradáveis, e para afastar tais pensamentos, nada melhor do que a concentração em pensamentos positivos.

Percebe-se então a importância do gestor do CMSI/ES, implantar um trabalho de incentivo para que os trabalhadores procurem deixar uma parte do seu tempo para o lazer.

## 6.2 CARACTERIZAÇÃO DA ANÁLISE DAS FONTES DE ESTRESSE E PRESSÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

As informações obtidas com aplicação do questionário para identificar os estressores presentes no CMSI/ES foram compiladas e estão demonstradas a seguir. Para a interpretação dos resultados utilizou-se o seguinte Parâmetro:

Para as possíveis fontes de estresse e pressão no ambiente de trabalho, somaram-se os itens muitas vezes e o sempre e que atingindo esse uma soma maior do que o nunca e o raramente foram destacados como fonte de estresse e pressão.

As respostas atribuídas aos itens nunca e raramente quando menor do que os itens muitas vezes e sempre, não foram destacados como fontes de estresse e pressão.

Dos critérios elencados como possíveis estressores alguns se destacaram, movimentos repetitivos e em excesso na atividade diária, pouca oportunidade de treinamento ou cursos, receber este salário, atender um número grande de pessoas, trabalhar em instalações físicas inadequadas, sentir desgaste emocional com o trabalho.

A questão salarial também foi destaque entre os estressores. Rossi *et al.*, (2007), ressaltam que as recompensas imaginadas pelas pessoas são o salário, benefícios ou vantagens especiais, mas que em muitos casos o reconhecimento é visto como recompensa maior, pois, para muitas pessoas o importante é que alguém note o que elas fazem e que dê importância a qualidade de vida no trabalho delas.

A respeito da pouca oportunidade de treinamento ou cursos. Murta; Trócoli (2004) ressaltam que quando a empresa utiliza intervenções focadas na estrutura organizacional, como por exemplo, treinamento, modifica os estressores no ambiente de trabalho. Quando as intervenções são focadas no indivíduo, almejam a redução do impacto dos riscos existentes, isto através de desenvolvimento de adequadas estratégias de enfrentamentos individuais.

De acordo com Paschoal; Tamayo (2004) a sobrecarga de trabalho é um estressor que se divide em dois níveis: qualitativo e quantitativo. A sobrecarga se refere quanto ao número excessivo de tarefas, que o trabalhador tem que executar, acima de sua disponibilidade.

Rossi *et al.*, (2007) cita a sobrecarga de trabalho como o preditor do desenvolvimento da dimensão exaustão do *burnout*. Os autores ressaltam também que a sobrecarga de trabalho quando freqüente, faz com que as pessoas sintam um desequilíbrio na carga entre o trabalho e a sua vida doméstica, e muitas vezes chegam a sacrificar o tempo com a família ou até mesmo as férias, para concluir algum trabalho.

As mudanças determinadas por chefias novas, e que possam gerar inseguranças, devido à adaptação ao novo modo da empresa, pode contribuir para a manifestação do estresse (BALLONE, 1999). No CMSI/ES, a mudança na maneira de executar o trabalho não se apresentou como fator gerador de estresse em 49,42% dos respondentes.

Cerca de 31,76% dos respondentes relatam que sentir desgaste emocional com o trabalho é fator importante na geração do estresse. Os relatos estão de acordo com as considerações de Ballone (1999), quando ressalta que o desgaste emocional sofrido pelos indivíduos nas relações com o trabalho, é fator relevante na determinação de transtornos ligados ao estresse.

Para os sintomas relacionados ao estado físico dos funcionários do CMSI/ES, somaram-se os itens muitas com o sempre e que o resultado foi maior do que os itens nunca e raramente foi considerado como sintomas de estresse relacionados ao estado físico.

Dos sintomas relacionados com o estresse tiveram destaque dores de cabeça, sensação de cansaço, tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual, dor nos músculos do pescoço e ombros.

As dores de cabeça são sintomas de estresse causado por sobrecarga de trabalho de longa duração (COUTO, 2006; CABRAL, 1997).

Dos respondentes do CMSI/Es 22,35% relatam que algumas vezes tem sensação de cansaço. Esse sintoma foi relatado como ocorrendo muitas vezes por 24,71% e sempre por 22,35%. De acordo com Caiaffo (2003), o cansaço é um dos principais sinais do estresse.

Outro sintoma de destaque foi a tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual. A esse respeito Fraga (2004) apresenta estudos já realizados sobre comportamento de risco à saúde, onde percebeu-se que o fumo tem grande participação no aparecimento do estresse. Salienta ainda que a presença de estressores no trabalho demonstra que uma má qualidade da saúde, e que fatores como o absenteísmo, estresse mental, dentre outros, podem levar o indivíduo ao alcoolismo e tabagismo.

As dores musculares do pescoço e ombros foram relatadas por 27,06% dos respondentes como presentes algumas vezes. Outros 27,06 % afirmaram que o sintoma aparece muitas vezes, enquanto para 12,94% o sintoma sempre ocorre.

Para os sintomas relacionados à saúde mental dos funcionários do CMSI/ES, somaram-se os itens muitas vezes com o sempre, e que sendo estes maiores do que o item nunca, foram considerados como sintomas de estresse relacionados com saúde mental dos funcionários do CMSI/ES.

A angústia foi um dos sintomas mais freqüentes, sendo relatados como ocorrendo muitas vezes por 12,94% dos respondentes e outros 7,06% relataram que sempre tem esse sintoma.

Para 18,82 % dos respondentes a ansiedade foi relatada como presente algumas vezes, 24,71 % sinalizaram a ocorrência como muitas vezes, outros 11,76% apontam como sempre. Ladeira (1996) relata que a ansiedade é um dos sintomas causados pelo estresse

A perda do senso do humor também foi apontada como ocorrendo freqüentemente. Conforme pode ser observado por meio da análise dos dados da pesquisa.

Verifica-se que todos os respondentes relatam algum sintoma referente ao estresse gerado pelo ambiente de trabalho. O que pode ser verificado nos dados pesquisados deste trabalho.

Percebe-se a importância de um estudo mais aprofundado sobre a saúde mental dos trabalhadores, uma vez que tais sintomas podem interferir diretamente na vida do funcionário, em todos os aspectos trabalho, família, saúde entre outros.

## 7. CONCLUSÃO

O presente estudo dedicou – se a análise do estresse no CMSI/ES. Constatou-se que as fontes de estresse e pressão mais relevantes são: Jornada diária de trabalho, movimentos repetitivos e em excesso na atividade diária, pouca oportunidade de treinamento ou cursos, o salário recebido, excesso de tarefas, mudança na maneira de executar o trabalho, atender um número grande de pessoas, trabalhar em instalações físicas inadequadas, sentir desgaste emocional com o trabalho, equipamentos com manutenção inadequada.

Em relação aos sintomas relacionados ao estado físico, detectou-se que as variáveis mais destacadas foram: Dores de cabeça, sensação de cansaço, tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual, dor nos músculos do pescoço e ombros.

Em se tratando dos sintomas relacionados à saúde mental dos trabalhadores do CMSI/ES, foi constatado que a ansiedade é fator que está presente na vida da maioria dos funcionários. Por outro lado percebe-se que os sintomas, sensação de incapacidade, dificuldades de relacionamento e comportamento não-cooperativo são os sintomas com menores percentuais de ocorrência entre os respondentes.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa constatou-se a presença de estressores no CMSI/ES e sua influência na saúde física e mental dos funcionários. O que torna viável a implantação de mecanismos para a redução dos mesmos, uma vez que não trabalhados poderão causar prejuízos não só na saúde dos funcionários, mas também no desempenho das funções organizacionais do Centro Municipal de Saúde de Iúna/ES.

## 8. REFERÊNCIAS

**ABREU, Klayne Leite de, STOLL, Ingrid, RAMOS, Leticia Silveira et al.** Estresse ocupacional e Síndrome de Burnout no exercício profissional da psicologia. P@PESIC. Brasília, v22, n. 2, jun. 2002. Disponível em: < [http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932002000200004&lng=es&nrm=>](http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004&lng=es&nrm=>) . Acesso em: 15 ago. 2008.

**BALLONE, Geraldo J.** Estresse – 1ª Parte. 1999. Campinas/SP. Disponível em: <<http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/SALUD030.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2008.

**BRASIL.** Ministério da Saúde. Manual de procedimentos para os serviços de saúde Doenças relacionadas ao trabalho. Brasília: 2001. 579 p.

**CABRAL, Ana Paula Tolentino et al.** (1997). O estresse e as doenças psicossomáticas. Laboratório de Psicofisiologia do Departamento de Fisiologia e Biofísica do Instituto de Ciências Biológicas, da Universidade Federal de Minas Gerais. Revista de Psicofisiologia , 1 (1), 1997. Disponível em: <<http://www.icb.ufmg.br/lpf/mono1.pdf>>. Acesso em: 22 de nov. de 2008.

**CAIAFFO, Giovanna Almeida.** Estresse ocupacional: estudo realizado junto aos funcionários da sudema. 2003. 68f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Administração de Recursos Humanos) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Serviço de Estágio Supervisionado Em administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/A1920CC97204CA8103256FCC005A3787/\\$File/NT000A5CC2.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/A1920CC97204CA8103256FCC005A3787/$File/NT000A5CC2.pdf)>. Acesso em: 15 de set. de 2008.

**CARMELO, Eduardo.** Qualidade de Vida no Trabalho. RH Portal. IV Congresso Norte Paranaense de Recursos Humanos, Londrina, 2007. Disponível em: <[http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=a7o2sdrwi](http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=a7o2sdrwi)>. Acesso em: 15 de out. de 2008.

**CATALDI, Maria José.** O Stress no Meio Ambiente de Trabalho. São Paulo: Ltr Editora Ltda, 2002. 143 p.

**CHIAVENATO, Idalberto.** Gestão de Pessoas. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: ed. Campus, 1999. 457p.

**COUTO, Anne Lise Torres do.** Efeitos da Cinesioterapia Laboral na qualidade de vida de televendedores. 2006. 126f. (Trabalho de conclusão de curso em bacharel em Fisioterapia). Faculdade Assis Gurgacz, Cascavel, 2006. Disponível em: <[http://www.fag.edu.br/tcc/2006/Fisioterapia/efeitos\\_da\\_cinesioterapia\\_laboral\\_na\\_qualidade\\_de\\_vida\\_de\\_televendedores.pdf](http://www.fag.edu.br/tcc/2006/Fisioterapia/efeitos_da_cinesioterapia_laboral_na_qualidade_de_vida_de_televendedores.pdf)>. Acesso em: 08 nov. 2008.

**DAVI, Lamartine Moreira Lima; BRUNO-FARIA, Maria de Fátima.** Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do exército. RAUSP. São Paulo, 2007, v. 42, n. 4, p. 431-442, out/nov/dez. 2007.

**DANTAS, Julizar.** Estresse e Trabalho. Revista Proteção, Porto Alegre, n. 172, p. 8-12, abril.2006.

**DETONI, Dimas José.** Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um estudos de caso em agroindústrias. Florianópolis, 2001, 138f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

**FENNER, Beatriz Lílian Dorigo.** O lazer na qualidade de vida do trabalhador: prevenindo a fadiga física e psíquica. 2002.97f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS3301.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2008.

**FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda.** Mini aurélio. O mini dicionário da língua portuguesa. 4ª ed. rev. amp. Brasília: Nova fronteira. 2000. 790p.

**FIORELLI, José Osmir.** Psicologia para administradores. Integrando Teoria e Prática. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.325p.

**FONTES, Arlete Portella.** Enfrentamento do Estresse no Trabalho na Idade Adulta. 2006. 222f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2006.

**FRAGA, Gutemberg da Silva.** (2004). Ambiente de trabalho, estresse e saúde em medicos da rede municipal de saúde de goiânia. 2004 64f. Dissertação (Mestre em Ciências Ambientais e Saúde). Universidade Católica de Goiás, Goiânia – Goiás, 2004. Disponível em: <[http://tede.biblioteca.ucg.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=29](http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=29)>. Acesso em: 05 nov. 2008.

**LADEIRA, Marcelo Bronzo.** O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 1, p.64-74, janeiro/março 1996. Disponível em: <[http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num\\_artigo=151](http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=151)>. Acesso em: 28 ago 2008.

**LIPP, Emmanuel Novaes.** Transtornos de adaptação. Boletim academia psicologia. São Paulo, vol. XXVII, n. 001, p. 72-82, jan-jun 2007. Disponível em: <http://redalyc.ueamex.mx/redalyc/pdf/946/94627112.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2008.

- PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro.** Impacto dos valores laborais e da interferência família – trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. Mai-Ago. 2005, vol. 21, n. 2, pp. 173-180. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v21n2/a07v21n2.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2008.
- RODRIGUES, Avelino Luiz.** Estresse e Trabalho. *Revista Proteção*, Porto Alegre, n. 17, p. 88-41, Jun./Jul.1992
- ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, Pâmela L.; SAUTER, Steven L.** Org, et. al., Stress e Qualidade de Vida no Trabalho. *Perspectiva Atuais da Saúde Ocupacional*. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2007. 197 p.
- SANZOVO, Cristiane Elis; COELHO, Myrna Elisa Chagas.** Estressores e estratégias do  *coping* em uma amostra de psicólogos clínicos. *Estudos de Psicologia*, Campinas, 24(2), p. 227-238, abril-junho, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v24n2/v24n2a09.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2008.
- SOCORRO, Tatiana de Carvalho. et al** (2007). Bolsas de Iniciação Científica. A nova configuração familiar e sua repercussão no estresse feminino na contemporaneidade. *Barreiras-BA*, p. 1-11, 2007. Disponível em: <<http://www.fasb.edu.br/revista/index.php/conquer/article/viewFile/96/74>>. Acesso em : 08 nov. 2008.
- SOUZA, Levi Lima de.** A Teoria da Relatividade Na Gestão de Pessoas. Uma Nova Visão para Gerenciar Pessoas Com Foco no Crescimento das Organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. 202 p.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius.** Qualidade de vida no trabalho. Evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: vozes, 2007. 206p.
- SANTOS, Filipe de Andrade Tabarani; VAJDA, Felipe dos Reis.** Estudo sobre a preocupação das empresas com a saúde dos funcionários. *Revista ciências do ambiente On-line*. v. 3, n. 1, p. 24-29, fev. 2007. Disponível em: [http://revistamelhor.uol.com.br/blogs/saudemelhor/arquivos/estudo\\_empresas.pdf](http://revistamelhor.uol.com.br/blogs/saudemelhor/arquivos/estudo_empresas.pdf). Acesso em: 20 set. 2008.