



ESTRESSE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA: UM ESTUDO SOBRE A REPERCUSSÃO NO COTIDIANO DE PROFISSIONAIS EM EXERCÍCIO

Amanda de Nazaré Esteves Gonçalves
mandyesteves@hotmail.com
FACI

Rossiclea Ferreira do Nascimento
rossinascimento@yahoo.com.br
UNAMA

Mario Augusto da Silva Botelho
botelhobel@aol.com
FACI

Resumo: O estudo analisa o estresse ocupacional e a qualidade de vida, verificando quais agentes estressores estão presentes no cotidiano profissional interferindo na qualidade de vida. A pesquisa sedimentou-se na revisão da literatura e também pesquisa bibliográfica e survey. A abordagem trabalhada foi descritiva/ explicativa, sendo utilizado como instrumento um questionário contendo 21 perguntas fechadas, cuja finalidade foi identificar as principais razões causadoras do estresse nos participantes da pesquisa e a importância da qualidade de vida como forma de amenizar o estresse vivido. Concluiu-se que, os participantes reconhecem os agentes estressores presentes em seu ambiente de trabalho, que as situações externas também influenciam no estresse, assim como nos sintomas. Assim como os programas de qualidade de vida que lhes interessam, objetivando prevenir o estresse e/ou auxiliando-os a enfrentá-lo.

Palavras Chave: Estresse - Adoecimento - Enfrentamento - Coping - Qualidade de Vida

1. INTRODUÇÃO

O trabalho ao longo dos anos vem se configurando como uma prática transformadora da realidade que viabiliza tanto a sobrevivência quanto a realização das pessoas. E, no cenário contemporâneo, onde cada vez mais se diz que o maior patrimônio da empresa são as pessoas, é de extrema relevância, repensar esse trabalho como lugar onde se possibilita realização profissional e satisfação pessoal. Olhando sob esta perspectiva, uma questão a ser considerada é que no trabalho ou pelo trabalho, é onde as pessoas desenvolvem suas competências, são convidadas a concretizar seus sonhos, demonstrar ações, desenvolver habilidades, conviver com diferenças entre tantas outras possibilidades.

Nos posicionamentos de Gil (2004) fica nítida essa constatação, no que afirma que o ambiente de trabalho, no qual o trabalhador permanece cerca de um terço de sua vida, está de maneira em geral, repleto de situações que podem causar riscos à saúde humana.

Sendo assim, supõe-se que essas insatisfações estão relacionadas ao sentido que é dado ao trabalho, que vem variando consideravelmente nas últimas décadas, principalmente em relação aos valores que estão sendo atribuídos na sociedade.

A partir destas colocações, para que haja uma compreensão do estresse ocupacional, exigem-se reflexões e questionamentos, sobre a temática, pois o termo estresse encontra-se embrenhado na linguagem do senso comum, representando sentidos diversos e adversos ao mesmo. Neste sentido questiona-se: Quais agentes estressores estão presentes no cotidiano profissional interferindo na qualidade de vida?

Buscando um delineamento sequencial da pesquisa foram construídos os seguintes objetivos: Geral; Analisar a relação do estresse ocupacional com a qualidade de vida do profissional. Específicos: Descrever a diferença entre estresse e o estresse ocupacional; identificar os efeitos e impactos do estresse ocupacional no trabalho; Verificar quais as situações que mais causam estresse nos profissionais e; Identificar se existem formas de enfrentamento do estresse ocupacional.

Mais do que um estudo, buscará contribuir para a comunidade científica, mostrando que há possibilidades de melhor compreensão entre desencadeadores de estresse no trabalho e as alternativas de lidar com os mesmos, sem comprometer a produtividade, a satisfação profissional e principalmente sem adoecer no trabalho, com a implantação de programas de qualidade de vida nas empresas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTRESSE

Define-se estresse como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de alguma forma, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou até mesmo a faz imensamente feliz (LIPP & MALAGRIS s/d *apud* HELOANI, 2003).

Em 1926, Hans Selye percebeu que alguns pacientes apresentavam sintomas comuns, como a fadiga, desânimo, falta de apetite e hipertensão arterial e em 1936, Selye publicou uma carta na Revista Nature, aonde definia o conceito de estresse como uma resposta inespecífica do organismo a uma exigência externa, com objetivo de assegurar sua sobrevivência (SELYE, 1984 *apud* GOMES e AZAMBUJA, 2009).

Partindo desse ponto, verificam-se as contribuições de Gomes e Azambuja (2009), ao afirmarem que existem dois tipos de estresse: o positivo (eustresse), que motiva e estimula a resposta adequada aos estímulos estressores; e o estresse negativo (distress), que intimida a pessoa frente à situação ameaçadora, sem buscar a resposta ideal e resultando em uma deficiência de comportamentos.

Freitas (2009) contribui destacando o que se torna negativo e nocivo para a saúde é a exposição da pessoa ao estresse excessivo e sem controle, que geralmente leva para

consequências destrutivas. O autor ainda conclui que, o fator que acaba diferenciando o estresse saudável do negativo é a intensidade, a frequência e a duração da exposição.

Robbins (2005) assegura que existem três fontes causadoras de estresse variando de acordo com as diferenças individuais. Para o autor, as fontes causadoras de estresse são: fatores Individuais, fatores Ambientais e fatores Organizacionais.

Paschoal e Tamayo (2004) contribuem ao enfatizar que os fatores relacionados ao trabalho são diferentes dos fatores estressores gerais na vida do indivíduo. Tal contribuição tem ajudado a identificar as demandas organizacionais, como conflitos de papéis, repetições de tarefas, pressões pela falta de tempo, sobrecarga de trabalho que são consideradas como tendo um grande potencial de gerar estresse (GLOWINKOWSKI e COOPER, 1987 *apud* PASCHOAL e TAMAYO, 2004).

2.2. ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse no trabalho tem repercussões importantes, sendo uma das causas que afeta o estado emocional do indivíduo e o seu humor, perturbando também a sua vida familiar e social, contribuindo para prejudicar sua saúde física e psíquica (SERRA, 1999 *apud* CANOVA & PORTO, 2010).

Rossi (2009) já afirmava que a falta de controle, a falta de autonomia em algumas atividades realizadas, muitas responsabilidades com excessivas cobranças e algumas vezes sem retorno de gratificações ou elogios, parecem ser a grande origem do estresse no trabalho, ocasionando em muitos profissionais sintomas físicos e psicológicos que estão relacionados ao estresse.

Retomando posições anteriormente estudadas, Sisto (2007) informa que no ambiente profissional existe uma série de estímulos que podem contribuir de modo para o aparecimento do estresse e que estão diretamente relacionados ao estresse ocupacional, destacando: estímulos físicos (ruído, temperatura e tarefas repetitivas) e psicossociais (medo de punições ou perda de emprego, alegria ou desafio de uma promoção, conflitos interpessoais, competições entre colegas e regras de trabalho contraditórias) que muitas vezes exigem respostas adaptativas do profissional, incompatíveis com sua forma de funcionamento (ONCIUL, 1996; KIM e HWANG, 2004; ELFERING et al, 2005 *apud* SISTO, 2007).

As ideias de Marques & Abreu (2011) enfatizam que o estresse ocupacional é um processo composto de inúmeras variáveis, não tendo como fator único o ambiente ou o indivíduo. Dentre essas variáveis estão inseridas, a falta de comunicação, insegurança quanto ao cargo, novas tecnologias, mudanças nas condições de trabalho, reestruturação de departamentos e aumento de horas de trabalho.

Guerreiro (2011) ressalta que quando os profissionais vivem sobrecargas de trabalho, controle organizacional e até mesmo falta de reconhecimento profissional, eles podem estar sujeitos a desenvolver doenças que podem comprometer sua saúde e bem-estar, ocasionando tanto adoecimento físico quanto psicológico.

2.3. ADOECIMENTO FÍSICO E PSICOLÓGICO CAUSADO PELO ESTRESSE OCUPACIONAL

Para se chegar ao estado de adoecimento, fatores considerados determinantes precisam estar presentes no cotidiano. De acordo com Selye (1974 *apud* BOTELHO et al, 2015), um elevado número de mudanças em um pequeno período de tempo aumenta o risco de doenças físicas e conseqüentemente, aumenta a chance da existência do estresse.

Ele declara também que tanto as mudanças positivas quanto as negativas são consideradas como estressantes, pois tanto uma quanto a outra exigem que o indivíduo se adapte e que algumas mudanças são mais significativas que outras, causando deste modo níveis maiores de estresse (SELYE, 1974 *apud* BOTELHO, et al, 2015).



França (1996 *apud* BOTELHO et al, 2015) lista alguns indicadores que podem ajudar a detectar o estresse ocupacional como fator desencadeador de adoecimento. Dentre eles destaca:

Fatores individuais: queda da eficiência; ausência repetida; insegurança nas decisões; protelação na tomada de decisões; sobrecarga voluntária de trabalho; uso abusivo de medicamentos; irritabilidade constante; explosão emocional fácil; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimento de onipotência; desconfiança; e eclosão ou agravamento de doenças. Fatores grupais: competição não saudável; politicagem; comportamento hostil com as pessoas; perda de tempo com discussões inúteis; pouca contribuição ao trabalho; trabalho isolado dos membros; não compartilhamento de problemas comuns; alto nível de insegurança; e grande dependência do líder. Fatores organizacionais: greves; atrasos constantes nos prazos; ociosidade, sabotagem e absenteísmo; alta rotatividade de funcionários; altas taxas de doenças; baixo nível de esforço; vínculos empobrecidos; e relacionamentos entre os funcionários.

Através desses fatores, pode-se verificar que os sintomas desse adoecimento no ambiente de trabalho podem ser observados através de alguns sinais físicos como insônia, fadiga constante, dores de cabeça, distúrbios digestivos, úlceras, colite, taquicardia, músculos tensos. Existem também os sintomas emocionais e sociais, que podem ser destacados como: agressividade, baixa concentração, falhas na memória, tristeza, culpa, sentimento de apatia e fracasso, perda da confiança na capacidade pessoal, explosões emocionais com colegas desproporcionais ao acontecimento, queda na produtividade, competição entre colegas em excesso, angústia e insegurança (FRANÇA e RODRIGUES, 2007).

As inúmeras consequências oriundas do desgaste emocional de seus colaboradores, faz com que atualmente o interesse de algumas empresas em buscar alternativas para o estresse ocupacional, pois já notaram que ignorar esse processo no trabalho poderá trazer prejuízos para a empresa, pois o funcionário ao estar em estado de estresse poderá tomar decisões equivocadas, terá ausências constantes justificadas ou não (absenteísmo), alternância no humor, dentre outros.

2.4 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE OCUPACIONAL (COPING):

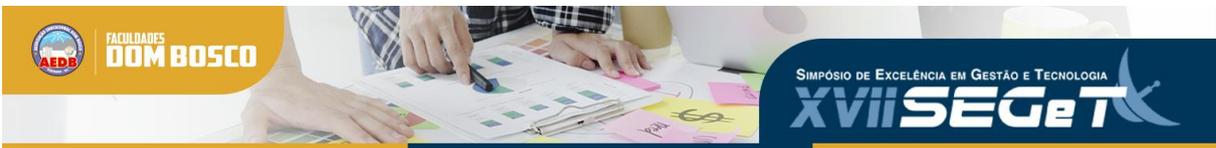
Straub (2005) afirma que algumas estratégias são eficazes, outras aliviam temporariamente e outras são ineficazes, pois o estressor não é eliminado e sua recorrência não pode ser impedida. Dentre as estratégias eficazes, exemplifica a estratégia com foco na emoção, onde a pessoa tenta controlar a resposta emocional ao estressor; e a estratégia com foco no problema, onde a pessoa lida diretamente com o estressor, reduzindo as demandas do mesmo ou aumentando os recursos para atender essas demandas (IBIDEM).

A Associação Nacional de Saúde Mental dos Estados Unidos apresenta sugestões de enfrentamento quando diz que discutir o problema com outras pessoas ajuda na percepção de novas alternativas para lidar com o estresse, afastando-se da causa do estresse, para sentir-se mais controlado emocional e intelectualmente (ROSSI, 2009).

O importante é conseguir um bem-estar pessoal, um estilo de vida que reflete o comprometimento real e abrangente com a saúde. Uma pessoa que mantém diligentemente sua saúde está mais preparada para o estresse inevitável do trabalho nas atuais organizações; é capaz de aproveitar os aspectos construtivos do estresse e, ao mesmo tempo, evitar seu potencial destrutivo (VIEIRA, 2004 p. 34).

Ainda de acordo com o autor, um dos passos iniciais é desenvolver o autoconhecimento, pois assim a pessoa será capaz de reconhecer os tipos de situações que causam estresse, bem como perceber seu nível de tolerância ao mesmo, e, assim poder utilizar uma das estratégias, que melhor se adequa aquele momento e aquela situação.

Junior (2009) assevera que as estratégias de enfrentamento, estão associadas às defesas que a pessoa utiliza para se proteger. É uma forma de buscar não sofrer, assim, utiliza



mecanismos de defesa para justificar eventos negativos. Talvez não seja a melhor alternativa, no entanto é excessivamente usada pelas pessoas.

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O tema pode ser definido por alguns autores como um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnosticar e implantar melhorias e inovações sejam elas de nível gerencial, tecnológico ou estrutural, dentro e fora do ambiente de trabalho, com o objetivo de conceder melhores condições do desenvolvimento humano durante a realização do trabalho. Desta forma, resume-se que a qualidade de vida é um tema que nos últimos anos está fazendo parte das discussões organizacionais, porque as pessoas estão ficando mais conscientes e mais atentas ao próprio estilo de vida (RECHZIEGEL; VANALLE; LIMONGI-FRANÇA, 2001 apud GIULIANI et al, 2013). Moretti (2008) corrobora que o programa de Qualidade de Vida no Trabalho tem como objetivo gerar um ambiente mais humanizado, no os funcionários envolvam-se mais, de acordo com o grau de responsabilidade e autonomia de seu cargo, no qual exista o recebimento de “feedback” acerca do desempenho para enriquecimento pessoal do indivíduo, mas sempre lembrando que nem todos os problemas de produtividade existente nas empresas, assim como nem todo tipo de insatisfação do empregado podem ser resolvidos por programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Incluir um programa de qualidade de vida, como já foi visto, pode gerar inúmeros benefícios, dentre esses, é importante destacar a redução de custos com a saúde dos trabalhadores, apresentando diminuição dos níveis de estresse ocupacional, menor incidência e prevalência de doenças ocupacionais, além de obter ganhos secundários, como no aumento de produtividade (ANGELUCI et al., 2005 apud ALVES, 2011).

É importante ressaltar que não é pelo fato de um programa de QVT ser bem avaliado em uma empresa que ele pode ser copiado para outra. Para implantar um programa, é necessário primeiramente analisar a necessidade da empresa, fazendo um diagnóstico dos recursos e atividades, para que assim, obtenha os resultados esperados, mesmo que para isso, necessite de tempo e investimento.

A principal tarefa do profissional responsável pelos programas será unificar objetivos e resultados, fazendo com que exista visão estratégica e humanização e ao buscar analisar a necessidade dos funcionários observarem o ambiente de trabalho. Em relação às demandas, perceber-se-á a existência ou não de recursos de enfrentamento dessas pessoas.

Desta forma, verifica-se a importância de investir em QVT, ao invés de ignorar que o estresse ocupacional está presente, possibilita com que as empresas evitem prejuízos futuras para si, além de trazer o pensamento para a importância e valorização do trabalhador.

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

4.1. TIPO DE PESQUISA

Quanto aos fins: A pesquisa é qualificada em pesquisa Descritiva e Explicativa: Descritiva, uma vez que descreveu situações, eventos, manifestados no público alvo, sem interferi nos resultados (PINSONNEAULT & KRAEMER, 1993 apud FREITAS et al, 2000). Explicativa, uma vez que detalhou os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2007 apud GERHARDT & SILVEIRA, 2009).

Quanto aos meios o estudo é Bibliográfico e Survey: Bibliográfico para dar estrutura à pesquisa. Marconi e Lakatos (2007) afirmam que a pesquisa bibliográfica propicia o exame de um tema sob um novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras.

Já o método Survey, segundo Freitas et al (2000), é descrito como obtenção de dados ou informações acerca de características, ações e opiniões de um grupo específico de pessoas, a população-alvo, através de um instrumento de pesquisa, geralmente questionários.

4.2. INSTRUMENTO DE PESQUISA

Foi utilizado um questionário contendo 21 perguntas fechadas, objetivando identificar as principais razões causadoras do estresse nos participantes da pesquisa e a importância da qualidade de vida como forma de amenizar o estresse vivido.

4.3. UNIVERSO/AMOSTRA

A pesquisa foi realizada com profissionais que estavam inseridos no ambiente organizacional, para investigação da incidência do estresse, como conseguem lidar com o estresse ocupacional e qual a importância de programas de qualidade de vida.

A amostra de profissionais que responderam o questionário foi de 20 participantes que responderam no mês de setembro de 2019. É classificada como censitária, ou seja, universo de 20 sujeitos respondentes ressaltando que a exigência era estar inserido no ambiente organizacional, para assim, investigar a incidência do estresse.

5. RESULTADOS DA PESQUISA

5.1. ANÁLISE DOS DADOS

Tabela 1: Sexo

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
Masculino	7	35
Feminino	13	65
Total	20	100

Fonte: Os Pesquisadores 2019.

Tabela 2: Faixa Etária

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
18-25 anos	10	50
26-35 anos	7	35
36-45 anos	0	0
Mais de 45 anos	3	15
Total	20	100

Fonte: Os Pesquisadores 2019.

De acordo com a pesquisa, a maioria dos participantes encontra-se na faixa etária de 18-25 anos (50%), e hipoteticamente isso pode ter influência no grau de estresse vivido por esta categoria, pois como afirma Martinez (2006 apud MARTINS, 2011), os profissionais com mais de 30 anos fazem parte da categoria do “efeito do trabalhador sadio”, que considera que esses profissionais possuem mais chances de estarem saudáveis, não só por terem encontrado mais formas de se adaptarem ao estresse, mas por serem mais ativos.

Tabela 3: Estado Civil

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
Solteiro (a)	15	75
Casado (a) ou em Relação Estável	5	15
Divorciado (a)	0	0
Viúvo (a)	0	0

Total	20	100%
-------	----	------

Fonte: Os Pesquisadores 2019.

Tabela 4: Escolaridade

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
Fundamental Completo	0	0
Fundamental Incompleto (ou cursando)	0	0
Nível Médio Completo	2	10
Nível Superior Incompleto (ou cursando)	3	15
Nível Superior Completo ou mais.	15	75
Total	20	100

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

Tabela 5: Há quanto tempo exerce uma atividade profissional:

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
Menos de 1 ano	4	20
1 -5 anos	10	50
6-15 anos	6	30
15-25 anos	0	0
Mais de 25 anos	0	0
Total	20	100

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

De acordo com a pesquisa, a maioria dos participantes da pesquisa possuem entre 1-5 anos de tempo de serviço, o que pode-se supor que necessariamente não é somente o tempo que irá influenciar no estresse ocupacional vivenciado pela pessoa, pois os mesmos podem ainda não possuir estratégias de autocontrole, confronto e enfrentamento do estresse.

Verifica-se também que a segunda categoria com mais participantes, são os que possuem entre 6-15 anos de tempo de experiência, supondo-se que pode haver um desgaste maior e as estratégias podem não ter mais o mesmo efeito. Entretanto, como foi dito anteriormente (ver Tabela 2), os profissionais que estão nesta categoria de tempo de serviço, podem fazer parte da categoria de faixa etária que melhor convive com o desgaste/esgotamento.

Tabela 6: Qual sua área de trabalho?

RESPOSTAS	Nº DE PARTICIPANTES	PORCENTAGEM (%)
Administrativa	10	50
Agricultura, Pecuária e Veterinária	0	0
Artes, Arquitetura e Design	0	0
Comercial e Vendas	2	10
Comunicação/Marketing	1	5
Comércio Exterior	0	0

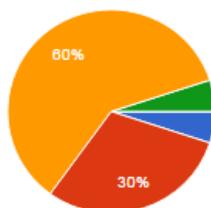
Educação	1	5
Engenharia	0	0
Financeiro	3	15
Hotelaria e Turismo	0	0
Industrial	0	0
Informática	0	0
Jurídica	3	15
Saúde e Serviços Sociais	0	0
Telecomunicação e Telemarketing	0	0
Técnica	0	0
Outros	1	5
Total	20	100

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

De acordo com a pesquisa, verifica-se que a maioria dos participantes encontra-se trabalhando na área administrativa (50%), seguida pela área financeira (15%), jurídica (15%), comercial/vendas (10%) e encerrando com comunicação/marketing (5%) e educação (5%).

Gráfico 1:

1) Em geral, você classificaria sua saúde como:



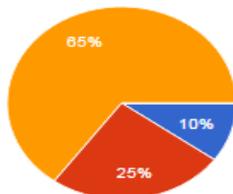
Excelente	1	5%
Muito Boa	6	30%
Boa	12	60%
Razoável	1	5%
Péssima	0	0%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

De acordo com a pesquisa, a maioria dos participantes (60%) informou que classifica sua saúde como boa.

Gráfico 2:

2) Caso você compare sua saúde, com 1 ano atrás, classificaria como:



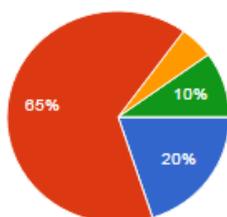
Muito melhor	2	10%
Um pouco melhor	5	25%
Quase a mesma	13	65%
Um pouco pior	0	0%
Muito pior	0	0%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

Na pesquisa, os resultados demonstram que a maioria dos participantes (65%) não percebeu grandes mudanças em sua saúde no último ano.

Gráfico 3:

3) Recentemente, você tem conseguido realizar suas atividades diárias?



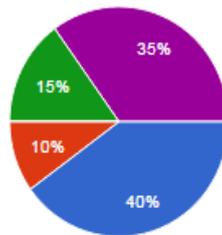
Sempre	4	20%
Quase sempre	13	65%
As vezes	1	5%
Raramente	2	10%
Nunca	0	0%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

A maioria dos participantes (65%) respondeu que quase sempre consegue realizar suas atividades diárias, podendo-se supor que existe influência direta da sobrecarga do trabalho, pressão, dentre outras variáveis assinaladas em questões posteriores.

Gráfico 4:

4) Quantos dias da semana você costuma praticar exercícios físicos?



Nenhum	8	40%
Um	2	10%
Dois	0	0%
Três	3	15%
Quatro ou mais	7	35%

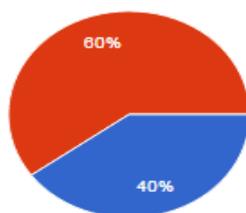
Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

Os resultados apontam quanto à frequência em que os participantes costumam praticar atividades físicas, que a maioria informou não praticar atividades físicas (40%). Em seguida um total de (30%), informaram praticar quatro ou mais vezes por semana.

Deste modo, pode-se perceber dois lados distintos, onde por uma pequena diferença (10%) separa-se categorias de profissionais que conseguem encaixar atividades físicas em sua rotina, quase que diariamente, e aos profissionais que não se exercitam. É importante ressaltar que o exercício físico é uma das formas de reduzir os níveis de estresse, sendo necessário, o mínimo de 30(trinta) minutos para gerar benefícios ao organismo (CHALOUFF, 1996 apud SILVA, 2010). Ao praticar exercícios, o corpo libera hormônios como a serotonina, que é uma substancia transmissora inibitória que pode “acalmar” a pessoa, agindo diretamente na Norepinefrina, que é um hormônio liberado no organismo ao vivenciar uma situação considerada como estressora (MICHAL, 1998; GUYTON, 1885 apud SILVA, 2010), por isso a necessidade de praticar exercícios físicos para diminuição do estresse físico, e automaticamente, o estresse psicológico, com o aumento da autoestima, diminuição do absenteísmo, etc.

Gráfico 5:

5) Você costuma praticar atividades de lazer?



Sim	8	40%
As vezes	12	60%
Não	0	0%

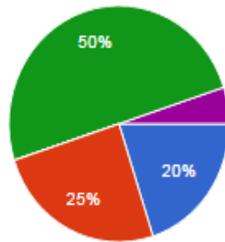
Fonte: Os Pesquisadores, 2019

De acordo com a pesquisa, os resultados apontam que a maioria dos participantes (60%) às vezes costuma praticar atividades de lazer em seu tempo livre, o que pode ter influência da carga horária de trabalho e da rotina de cada participante, pois algumas pessoas não conseguem gerenciar o tempo a ponto de praticar atividades extra ocupacionais.

É importante ressaltar que utilizar o tempo livre para fazer atividades que proporcionam prazer é extremamente importante para ocorrer o relaxamento físico e mental.

Gráfico 6:

6) O que mais causa estresse em você?



Questões Familiares	4	20%
Questões Financeiras	5	25%
Questões Amorosas	0	0%
Todas as anteriores	10	50%
Outras questões	1	5%

Fonte: Os pesquisadores, 2019.

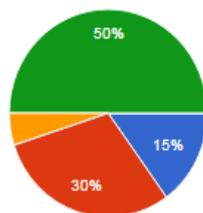
Segundo os resultados, a maioria dos participantes informou que todas as questões influenciam no estresse, sendo que em seguida veio as questões financeiras e por últimas questões familiares e outras questões.

A partir das respostas dos participantes fica evidente que o estresse apresentado pelos respondentes não está somente relacionado ao ambiente laboral, mas as questões financeiras, familiares, amorosas, dentre outras, que de alguma forma, refletem no trabalho.

Hespanhol (2005) afirma que é importante adotar uma perspectiva holística para compreender melhor o estresse, sob esta perspectiva casa-trabalho, pois o que se nota é uma “intima” ligação entre estes dois mundos, que parecem ser distintos, mas que na verdade, estão relacionados.

Gráfico 7:

7) Que sinais você sente quando está estressado (a)?



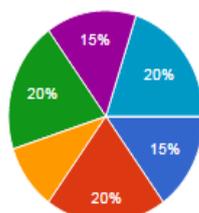
Ansiedade	3	15%
Raiva	6	30%
Tristeza	1	5%
Todas as anteriores	10	50%
Nenhuma das anteriores	0	0%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

De acordo com os dados da pesquisa, a maioria dos participantes responderam que costumam sentir todos os sintomas citados anteriormente, vindo em seguida a raiva, a ansiedade e por última tristeza. A partir dos dados obtidos, observou-se que os sinais de estresse trazidos pelos participantes da pesquisa, estão direcionados a sintomas psicológicos, citando essas categorias (ansiedade, raiva e tristeza) como reações emocionais mais comuns relacionadas ao trabalho (ROSSI, 2009).

Gráfico 8:

8) No ambiente de trabalho, o que lhe causa mais desconforto:



Conflito entre colegas de trabalho	3	15%
Sobrecarga de trabalho	4	20%
Hora extra	2	10%
Trabalhar sob pressão	4	20%
Ambiente desconfortável	3	15%
Todas as anteriores	4	20%
Nenhuma das anteriores	0	0%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

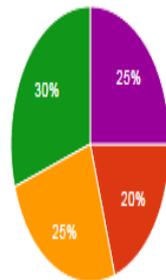
Existe um equilíbrio entre as variáveis negativas apresentadas, mostrando a vulnerabilidade de diversos perfis de tolerância ao estresse. A relação entre o indivíduo e as exigências do seu ambiente de trabalho pode gerar o estresse, quando essas demandas são percebidas pelo indivíduo como pressões (PASSOS, 2000 apud MATOS & GOMES, s/d).

Assim, verificou-se que a sobrecarga de trabalho e a pressão sofrida no ambiente organizacional são as principais razões causadoras do desconforto nos participantes, fazendo com que haja o questionamento sobre a motivação e o cansaço físico e mental destes participantes em relação aos que lhes é exigido no trabalho.

O conflito entre colegas e o ambiente desconfortável também surgem como variáveis que causa desconforto, e vale ressaltar que as relações construídas no ambiente organizacional e assim como o próprio ambiente tem associação direta ao estado psicológico do funcionário.

Gráfico 9:

9) Quais programas mais lhe interessam?



Os ligados à saúde (ex.: ginástica laboral, segurança do trabalho, orientações)	0	0%
Os ligados à treinamento e desenvolvimento (ex.: palestras e cursos)	4	20%
Os ligados à benefícios (ex.: planos extras, descontos)	5	25%
Os ligados à entretenimento (ex.: festas e comemorações)	6	30%
Todas as anteriores	5	25%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

A pesquisa registra que, a maioria dos participantes (30%) respondeu que os programas de qualidade de vida que mais os interessam, estão diretamente ligados ao entretenimento, como festas e comemorações que a empresa promove.

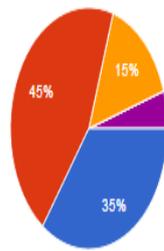
Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), qualidade de vida é um conjunto de percepções individuais de vida no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que vivem em relação a suas metas, expectativas, padrões e preocupações (BRASIL, 2010 apud SOUSA et al, 2015).

Em seguida, os programas que aparecem são os ligados ao treinamento e desenvolvimento dos próprios funcionários (25%), assim como houveram participantes que responderam que todos os tipos de programa de qualidade de vida são necessários para o melhor desenvolvimento do funcionário (25%).

É necessário pontuar que quando o assunto é qualidade de vida, subjetividade e multidimensionalidade aparecem juntamente com elementos econômicos, sociais, culturais, estilo de vida e experiência individual (SEIDL; ZANNON, 2004 apud SOUSA, 2015), fazendo com que para alguns, eventos comemorativos sejam mais importantes e necessários do que a própria capacitação, que hipoteticamente possa ser analisado que para os funcionários, a partir da capacitação virão maiores responsabilidades e isto pode ser sinônimo de assumir mais tarefas e possuir mais complexidade no trabalho.

Gráfico 10:

10) Dentre os efeitos e impactos do estresse ocupacional no trabalho, em sua percepção os mais comuns no ambiente de trabalho são:



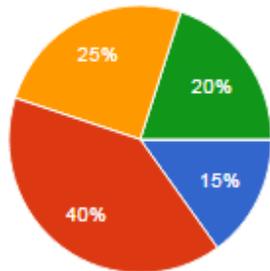
Absenteísmo	7	35%
Rotatividade	9	45%
Afastamento por conflito interpessoais	3	15%
Acidentes de trabalho	0	0%
Alcoolismo/Drogas	1	5%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019

De acordo com a pesquisa, 45% dos participantes, informaram que a rotatividade é o mais comum em seu ambiente de trabalho, decorrente do estresse ocupacional, partindo do ponto que a redução do quadro de pessoal aumenta o nível de estresse dos trabalhadores, que algumas vezes ficam com sobrecarga de serviço. França e Rodrigues (1999 apud SILVA, 2010), comentam que as tensões no local de trabalho diminuem a eficiência de quem ali está inserido e consequentemente a produtividade, tensões essas: rotatividade, ociosidade, absenteísmo, acidentes de trabalho, etc. Com isso, reforça-se que as principais tensões percebidas, foram rotatividade e absenteísmo.

Gráfico 11:

11) Qual seu grau de satisfação com a empresa a qual trabalha?



Ótimo	3	15%
Muito bom	8	40%
Bom	5	25%
Razoável	4	20%
Péssimo	0	0%

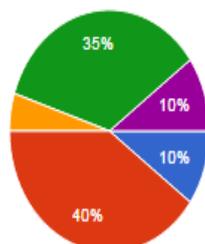
Fonte: Os Pesquisadores, 2019

De acordo com os dados da pesquisa, a maioria dos participantes, está satisfeita com a empresa que trabalha, ou seja, relacionando os participantes que responderam positivamente a pesquisa (totalizando 80%).

O quantitativo elevado de satisfação com o ambiente de trabalho, perfazendo 80%, permite supor que os respondentes que declaram estarem satisfeitos, possuem menos chances de estarem estressados e/ou esgotados, enquanto os participantes que informaram estar razoavelmente satisfeitos (20%) têm maiores chances de possuir sintomas desse estresse/esgotamento.

Gráfico 12:

12) No trabalho, quais situações lhe causam mais desconforto?



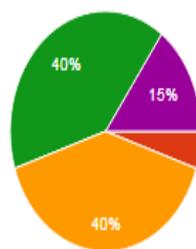
Receber críticas negativas	2	10%
Falta de reconhecimento	8	40%
Falta de tempo para concluir atividades	1	5%
Todas as anteriores	7	35%
Outras situações	2	10%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

Os resultados apontam, ou seja, a maioria dos participantes (40%) que a falta de reconhecimento pela chefia e superiores, é o que mais causa desconforto no ambiente organizacional. Deste modo, percebe-se que os principais fatores que podem influenciar o estresse organizacional são ligados diretamente ao ambiente de trabalho e suas relações, podendo ser gerados por jornada longa ou atividades cansativas, falta de estímulo e apoio das pessoas que o cercam (GUIMARÃES & FREIRE, 2004; COUTO, 1980; CODO, SORATTO & VASQUES-MENEZES; TAMAYO, 2004 *apud* MARQUES & ABREU, 2011).

Gráfico 13:

13) Seu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho ultrapassa o de outras pessoas ao redor?



Sempre	0	0%
Frequentemente	1	5%
As vezes	8	40%
Nunca	8	40%
Não observei	3	15%

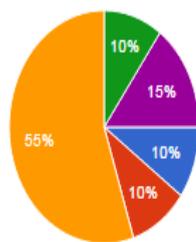
Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

Segundo os resultados, houve um empate entre os participantes que informaram que seu nível de irritabilidade nunca ultrapassa o das pessoas ao seu redor (40%), com os que informaram que em alguns momentos esse nível costuma ultrapassar (40%).

Reforça-se essa informação com a contribuição de Reinhold (2007 *apud* SALES, 2014) comentando que os sintomas do estresse podem atingir não só a vida pessoal do indivíduo, mas a sua produtividade na empresa em que está inserido, podendo trazer com isso, problemas pessoais e profissionais.

Gráfico 14:

14) Quando acaba o período de descanso e você costuma ficar desanimado (a) em voltar para a empresa?



Sempre	2	10%
Frequentemente	2	10%
As vezes	11	55%
Nunca	2	10%
Não observei	3	15%

Fonte: Os Pesquisadores, 2019.

De acordo com a pesquisa, a grande maioria dos participantes (55%) às vezes sente desânimo ao perceber que necessita voltar para a empresa, após o período de descanso, seja de manhã, horário de almoço, final de semana, etc.

Isto pode ocorrer por conta das responsabilidades e dos dados vistos nos gráficos anteriores, como falta de reconhecimento, tensões, ambiente desconfortável, tensões, dentre outras variáveis.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo, é possível concluir que o estresse pode ser vivenciado e ocasionado através de qualquer situação, inclusive pode-se levar esse estressor para o ambiente



organizacional, o qual é chamado de Estresse Ocupacional, que é o que o diferencia do Estresse comum, que ocorre através de acontecimentos extrínsecos ao trabalho, mas que possuem impacto na vida do indivíduo e o faz ter determinadas reações, sejam positivas (eustress) ou negativas (distress).

Realizada a pesquisa e as análises, pôde-se responder a pergunta problema do trabalho, que foi “*Quais agentes estressores estão presentes no cotidiano profissional interferindo na qualidade de vida?*”, onde identificou-se que os principais agentes estão interligados principalmente ao fato de não existir reconhecimento acerca das atividades realizadas, existir sobrecarga de trabalho, pressão para conclusão de atividades, conflito no ambiente, assim como a falta de conforto no próprio ambiente que estão inseridos, itens estes citados anteriormente.

E ainda, é possível afirmar que os objetivos estabelecidos no estudo foram alcançados uma que vez que, analisando a relação do estresse ocupacional com a qualidade de vida do profissional. Os resultados ratificam a existência de um índice de estresse entre os participantes avaliados, principalmente em situações como pressões acima do normal, sobrecarga do trabalho, ambiente, dentre outras variáveis trazidas pelos participantes. A sobrecarga de estímulos, como trabalho ou pressão excessiva pode ser um momento no qual as exigências do ambiente excedam a capacidade de adaptação do indivíduo em lidar com aquilo, tornando-se assim um agente estressor. Isso tudo leva a uma redução da qualidade de vida no trabalho, assim como desgaste emocional do colaborador fragilizando-o e levando a queda de sua produtividade, desmotivação e irritabilidade. O ambiente em que o indivíduo está inserido também deve ser analisado cautelosamente, pois não deve-se privilegiar apenas as razões emocionais em relação ao estresse, pois as ergonômicas também possuem influência direta na saúde do trabalhador, como por exemplo, ao passar horas na mesma posição, fazendo atividades repetitivas enquanto a pressão para conclusão dessas atividades é constante.

A partir dessa visão do cotidiano, verifica-se que assim como as pessoas estão sujeitas à exposição aos agentes estressores, elas também estão sujeitas ao enfrentamento dessas situações, seja enfrentando-as ou adaptando-se a elas e o que vai fazer com essa forma de lidar com a situação seja eficaz ou não é o tipo de personalidade do indivíduo, sendo esse um dos fatores de grande relevância, pois o mesmo pode confrontar diretamente o que está vivendo, conversando sobre o assunto, pedindo orientações ou ele pode enfrentar através de emoções, usando formas de mudar a forma de olhar para a situação estressante, afastando-se do problema e evitando-o.

A realização da pesquisa permitiu refletir-se o quão importante é o profissional de Recursos Humanos dentro do ambiente de trabalho, pois com isso, pode-se acompanhar de perto as consequências sintomatológicas do estresse e também as consequências no trabalho, iniciando medidas de prevenção para que o estresse não torne-se um grande problema de saúde.

Promover programas de prevenção e qualidade de vida, que muitas vezes vivenciam o estresse no dia-a-dia, é extremamente importante dentro da empresa, afinal, todas as profissões precisam de atenção, principalmente a área administrativa, que foi a que teve mais participantes na pesquisa, pois possui cargos que necessitam de um apoio e olhar maior, tendo um grau de importância na empresa.

Uma dificuldade encontrada durante a execução do trabalho foi a de não conseguir realizar a pesquisa em uma empresa específica, fazendo-se necessário realizar pesquisa online com variados profissionais, para que assim houvesse a continuidade da pesquisa que tinha como foco analisar o estresse ocupacional.

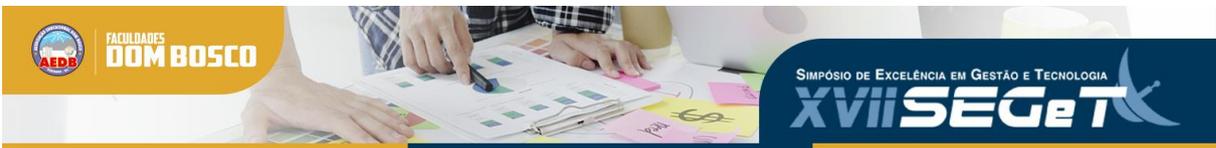
As limitações desta pesquisa tangem-se principalmente ao tamanho e aleatoriedade da amostra, que por conta do tempo, necessitou ser menor do que a recomendada, sugerindo-se assim, estudos futuros com amostras mais amplas para que assim averigüe-se mais variáveis e fontes de estresse ocupacional



O tema abordado neste trabalho é extremamente amplo, assim como complexo, necessitando ser aprofundada posteriormente, entretanto, por tratar de um artigo de conclusão de pós-graduação, foi necessário haver um recorte, não respondendo à amplitude do assunto, mas servindo assim de referências para pesquisas posteriores.

REFERENCIAS :

- ALVES, Everton F. **Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. Maringá, 2011. Disponível em: <http://www.revistas.sp.senac.br/index.php/ITF/article/viewFile/168/180>. Acesso em 29 de maio de 2019.
- BOTELHO, Douglas de O. et al. **O estresse ocupacional: o caso de uma instituição financeira e uma fundação de pesquisa e desenvolvimento**. Minas Gerais, s/d. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/artigos06/756_Estresse_Ocupacional.pdf. Acesso em: 19 de janeiro de 2019.
- CAIFFO, Giovanna. **Estresse Ocupacional: estudo realizado junto aos funcionários da SUDENA**. João Pessoa, 2003.
- CANOVA, Karla R; PORTO, Juliana B. **O Impacto dos Valores Organizacionais no Estresse Ocupacional: Um Estudo com Professores de Ensino Médio**. Revista de Administração Mackenzie: São Paulo, v. 11, n. 5. p. 4-31, set./out. 2010.
- CAMPOS, Egraciema F. **Estresse e Ler/Dort no Trabalho**. Luziânia, 2009. Disponível em: http://www.luziania.ueg.br/master/biblioteca/tcc_adm/estresse_e_ler_dort_no_trabalho.pdf. Acesso em 18 de janeiro de 2019.
- FERNANDES, Sandra M. B. de A. **Estresse Ocupacional e o Mundo do Trabalho Atual: repercussões na vida cotidiana das enfermeiras de uma instituição hospitalar pública – Natal / RN**. Natal, 2005. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp082382.pdf>. Acesso em: 10 de setembro de 2019.
- FRANÇA, Ana C. L.; RODRIGUES, Avelino L. **Stress e trabalho: Uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2007.
- FREITAS, Maria do C. N. de A. **Ansiedade nas avaliações escolares: uma abordagem psicoterapêutica sob estados modificados de consciência num grupo de alunos universitários**. Madeira, 2009. Disponível em: <http://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/37/1/DoutoramentoArag%C3%A3oFreitas.pdf>. Acesso em: 20 de março de 2019.
- FREITAS, Henrique et al. **O Método Pesquisa Survey**. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3503105.pdf>. Acesso em 27 de maio de 2019.
- GERHARDT, Tatiana E; SILVEIRA, Denise T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.
- GIL, Antônio C. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 2004.
- GOMES, Carmen M.; AZAMBUJA, Juliana. **Estresse e Enfermagem: Estudo de Casos**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Faculdades Integradas de Taquara, Taquara, 2009.
- GONÇALVES, Fábio N et al. **A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influencia nas relações humanas**. Goiânia, 2013. Disponível em: <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/anuario/article/download/144/128>. Acesso em: 28 de Maio de 2015.
- HESPANHOL, Alberto. **Burnout e Stress Ocupacional**. Porto, 2005. Disponível em: http://fortium.edu.br/blog/valeria_martins/files/2010/10/stress-1.pdf. Acesso em: 15 de Julho de 2015.
- JUNIOR, A. Pereira Leite. **Estresse, estratégias de enfrentamento e qualidade de vida no trabalho: um estudo em um instituto de pesquisa**. Dissertação de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional. Taubaté: Universidade de Taubaté, 2009.
- LIPP, Marilda E. N. **Manual do inventário de sintomas de stress de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000. **O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2007.
- MARCONI, Marina de A; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MARQUES, Valéria; ABREU, Juliana A. de. **Estresse ocupacional: Conceitos fundamentais para o seu gerenciamento**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/artigos09/288_Estresse%20ocupacional.%20conceitos%20fundamentais%20para%20o%20seu%20gerenciamento.pdf. Acesso em: 18 de janeiro de 2015.
- MARTINS, Leonardo F. **Estresse Ocupacional e Esgotamento Profissional entre profissionais da atenção primária à saúde**. Juiz de Fora, 2011. Disponível em: <http://www.ufjf.br/crepeia/files/2009/09/estresse-ocupacional-esgotamento-profissional-atencao-primaria-saude.pdf>. Acesso em: 09 de setembro de 2019.
- MATOS, Kelly; GOMES, Carmem M. **Estresse: Um estudo acerca do estresse no trabalho de industriários**. Taquara, s/d. Disponível em: <https://psicologia.faccat.br/moodle/pluginfile.php/197/course/section/101/kelly.pdf>. Acesso em: 18 de janeiro de 2019.
- MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x auto realização humana**. Florianópolis, 2008. Disponível em: <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-12.pdf>. Acesso em: 29 de maio de 2019.
- PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>. Acesso em: 04 de fevereiro de 2019.



- ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice hall, 2005.
- ROSSI, Ana M. **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2009.
- SALES, Aracely. **Estresse Ocupacional dos Funcionários de Uma Entidade Sindical**. Natal, 2014. Disponível em: http://monografias.ufrn.br:8080/jspui/bitstream/123456789/798/1/AracelyS_Monografia.pdf. Acesso em: 20 de setembro de 2019.
- ILVA, Juliana F. da C. **Estresse Ocupacional e suas principais causas e conseqüências**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf. Acesso em: 10 de setembro de 2019.
- SISTO, Fermino F. et al. **Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)**. São Paulo: Vetor, 2007.
- SOUSA, Valéria L. de. et al. **Estresse Ocupacional e Qualidade de Vida de Profissionais da Limpeza Urbana**. Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://esp.saude.sc.gov.br/sistemas/revista/index.php/inicio/article/viewFile/327/297>. Acesso em: 10 de Setembro de 2015.
- STRAUB, Richard O. **Psicologia da Saúde**. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- VIEIRA, Patrícia C. D. O. **As Mudanças Organizacionais Contemporâneas e o Estresse Ocupacional Preocupam os Administradores e Acadêmicos?**. Taubaté, 2004. Disponível em: http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/007%20-%20As%20mudan%20E7as%20organizacionais%20e%20o%20estresse.pdf. Acesso em: 10 de Fevereiro de 2015.