



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS DE CERRO LARGO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANDRÉIA CATARINA STEINMETZ

ESTRESSE OCUPACIONAL:
UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL CULTURAL E
HOSPITALAR PADRE BENEDITO MEISTER

CERRO LARGO

2016

ANDRÉIA CATARINA STEINMETZ

**ESTRESSE OCUPACIONAL:
UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL CULTURAL E
HOSPITALAR PADRE BENEDITO MEISTER**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção de grau de
Bacharel em Administração da Universidade Federal
da Fronteira Sul

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

CERRO LARGO

2016

DGI/DGCI - Divisão de Gestão de Conhecimento e Inovação

Steinmetz, Andréia Catarina

Estresse Ocupacional: Um estudo na Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister/ Andréia Catarina Steinmetz. -- 2016.
101 f.:il.

Orientador: Rodrigo Prante Dill.

Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade Federal da Fronteira Sul, Curso de Administração , Cerro Largo, RS, 2016.

1. ESTRESSE OCUPACIONAL. I. Dill, Rodrigo Prante, orient. II. Universidade Federal da Fronteira Sul. III. Título.

ANDRÉIA CATARINA STEINMETZ

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO
ASSISTENCIAL CULTURAL E HOSPITALAR PADRE BENEDITO MEISTER

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado como requisito para
obtenção de grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal da
Fronteira Sul

Orientador: Prof. Me. Rodrigo Prante Dill

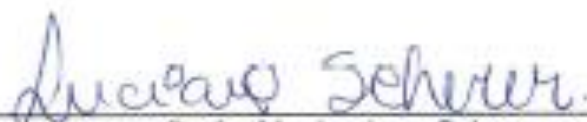
Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:

16 / 11 / 16

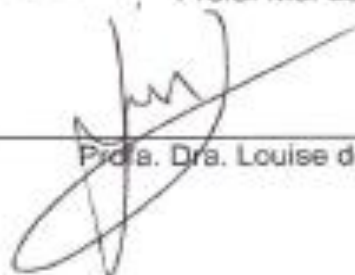
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Rodrigo Prante Dill



Profa. Me. Luciana Scherer



Profa. Dra. Louise de Lira Roedel Botelho

Dedico este trabalho especialmente aos meus pais, Roque Alfonso Steinmetz e Elaine Terezinha Ledur e a meu namorado Jonas Joel Sausen, pois eles são essenciais em minha vida e foram fundamentais para a concretização da minha formação acadêmica, visto que sempre estiverem comigo, me apoiando quando precisei e dando forças para continuar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado o dom da vida e por sempre ter dado forças para não desanimar. Também a minha família que sempre depositou confiança em mim, me incentivou e fez de tudo para a concretização deste sonho. A todos os colegas e amigos de verdade que conquistei no período de graduação e aos antigos também, que sempre estiveram me apoiando, dando conselhos e animando o meu dia. Agradeço também a todos os professores que tive durante esses quatro anos, pois todos os ensinamentos repassados por eles, foram essenciais para a minha formação profissional e pessoal. Agradecimento especial ao professor Me. Rodrigo Prante Dill, orientador deste trabalho, que nunca mediu esforços para me ajudar, sempre esteve a disposição quando precisei e me ensinou muitas coisas que levarei para a vida. Agradecer também a todo setor administrativo da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister que se prontificou a auxiliar na aplicação dos questionários e no repasse das informações necessárias e a todos os colaboradores desta instituição que se dispuseram a participar da pesquisa, pois sem eles a concretização do trabalho não seria possível. A todos os envolvidos, o meu muito obrigada!

RESUMO

Acredita-se que para qualquer empresa, o ambiente de trabalho agradável, é fundamental para o sucesso da organização, bem como dos colaboradores. Além disso, o ambiente em que os fatores estressores estão controlados, proporciona aos colaboradores, maior satisfação e vontade de trabalhar. Diante disso, o presente estudo, refere-se a pesquisa sobre o estresse ocupacional com colaboradores de um hospital, com a finalidade de identificar a existência de fontes de pressão no trabalho, sintomas físicos e mentais, e também as estratégias adotadas para lidar com o estresse ocupacional. Optou-se pela realização de pesquisa do tipo descritiva, de abordagem quantitativa, por meio de questionário estruturado sobre o estresse ocupacional, utilizado originalmente por Simões (1998), e posteriormente adaptado por Silva, C. (2010). Para interpretação dos resultados, foi utilizada a frequência de ocorrência absoluta (n) e relativa (%), além de ser feita a média para cada uma das questões. Portanto, em relação as fontes de pressão, apesar de não serem muito significativas, as que mais se destacaram foram a execução de carga excessiva de trabalho, baixa frequência de não ter trabalho suficiente para fazer, realização de tarefas rotineiras ou acúmulo de tarefas, altos riscos no desempenho da atividade profissional e elevadas cobranças recebidas sobre os erros cometidos no trabalho. Já no que se refere aos sintomas, os valores encontrados foram ainda mais baixos. Ressalta-se, porém, que quanto aos sintomas físicos, deve ser dada atenção especial a manifestação da sensação de cansaço e dor nos músculos de pescoço e ombros e quanto aos relacionados a saúde mental, sobressaem-se os sintomas de ansiedade e de chorar com facilidade. As principais estratégias detectadas foram as de enfrentar os problemas no momento em que ocorrem, buscar formas de tornar o trabalho mais interessante, enfrentar a situação de forma racional, administrar eficazmente o tempo, conversar com amigos compreensivos, manter-se ocupado e estabelecer prioridades e lidar com os problemas de acordo com elas. Dessa maneira, observa-se que a instituição em estudo apresenta baixa frequência no que se referente aos sintomas e também às fontes de pressão e possivelmente isso acontece pelo fato de que os colaboradores adotam várias estratégias preventivas.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Fontes de pressão. Sintomas físicos. Sintomas mentais.

ABSTRACT

A pleasant work environment is believed to be essential for the success of the organization, as well as for the employee's success. Besides, an environment where stressful factors are controlled provides more satisfaction and desire to work for employees. Therefore, the following study addresses about the content of occupational stress on hospital employees, in order to identify the existence of stressful sources at work, physical and mental symptoms, also, the strategies adopted to deal with occupational stress. A descriptive search with quantitative approach was chosen, developed through a structure questionnaire concerning to occupational stress, originally utilized by Simões (1998), and afterwards adapted by Silva, C. (2010). For the results interpretation, an absolute frequency of occurrence (n) and relative (%) were utilized, also it was estimated the mean for each question. Thus, the stressful sources emphasized were, despite of the lower significance: operate over the workload, lower frequency of not having enough work to do, doing daily activities or accumulation of tasks, high risk on developing the professional activities and elevated number of complaints received concerning to faults during work. As for the physical symptoms, a special attention must be given to a tired sensation and muscle ache on the neck and shoulders, on the subject of mental health, anxiety and easy crying stands out. The main strategies detected were face the problems at the moment of its occurrence, seek for manners to turn work more interesting, face situation in a rational way, efficient managing of time, chats with comprehensible friends, keep one occupied and establish priorities and deal with problems according to them. Therefore, it is observed that the studied institution presents low frequency on what refers to symptoms and also, to stressful sources, this result may be possible once its employees adopted several prevented strategies.

Keywords: Occupational stress. Stressful sources. Physical symptoms. Mental symptoms.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estudos sobre estresse ocupacional	34
Quadro 2– Questões referentes a identificação das fontes de pressão no trabalho.	55
Quadro 3 - Questões referentes ao inventário de sintomas físicos.....	56
Quadro 4 - Questões referentes ao inventário de sintomas de saúde mental.....	56
Quadro 5 - Questões relacionados às formas de lidar com o estresse.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição quanto ao gênero.....	59
Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes quanto a profissão.....	60
Gráfico 3 - Distribuição dos respondentes quanto a escolaridade.....	61
Gráfico 4 - Média das fontes de pressão.....	67
Gráfico 5 - Média dos sintomas relacionados ao estado físico.....	72
Gráfico 6 - Média de sintomas relacionados a saúde mental.....	75
Gráfico 7 - Média das estratégias adotadas.....	80

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Número de colaboradores do hospital.....	54
Tabela 2- Frequência das fontes de pressão.....	63
Tabela 3 - Frequência do inventário de sintomas relacionados ao estado físico.....	70
Tabela 4 - Frequência do inventário de sintomas relacionados a saúde mental.....	74
Tabela 5 - Frequência das estratégias para lidar com o estresse ocupacional.....	78

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	TEMA E PROBLEMA.....	14
1.2	OBJETIVOS.....	15
1.2.1	Objetivo geral	15
1.2.2	Objetivos específicos	15
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
1.4	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	AMBIENTE DE TRABALHO.....	21
2.2	ESTRESSE: HISTÓRIA E DEFINIÇÕES	22
2.2.1	Tipos de estresse	24
2.3	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	25
2.3.1	Surgimento do estresse ocupacional	27
2.3.2	Estresse ocupacional e gênero	28
2.4	FONTES GERADORAS DE ESTRESSE OCUPACIONAL	29
2.5	CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL.....	31
2.6	ESTRATÉGIAS PARA LIDAR COM O ESTRESSE OCUPACIONAL.....	32
2.7	ESTUDOS SOBRE ESTRESSE OCUPACIONAL	34
3	METODOLOGIA	53
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	53
3.2	DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DE ESTUDO	53
3.3	PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	54
3.4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	58
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	59
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES.....	59
4.2	ANÁLISE DOS FATORES DE ESTRESSE OCUPACIONAL	61
4.2.1	Análise das fontes de pressão no trabalho	62
4.2.2	Análise do inventário de sintomas relacionados ao estado físico	70
4.2.3	Análise do inventário de sintomas relacionados a saúde mental	73
4.2.4	Análise das estratégias para lidar com o estresse ocupacional	77
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
	REFERÊNCIAS	86

APÊNDICE A	94
APÊNDICE B	100

1 INTRODUÇÃO

O ambiente de trabalho é um fator importante para qualquer indivíduo, pois ele está associado às condições vividas no local em que se trabalha. Além disso, a maioria dos colaboradores passam grande parte do dia em seu trabalho, dessa maneira é importante que gostem do que fazem. De acordo com o Instituto Brasileiro de Coaching (2013) os colaboradores passam cerca de um terço do seu dia no trabalho, para isso é necessário proporcionar um ambiente confortável, onde possam exercer suas funções de forma agradável, sem regras que os limitem demais. Devido a isso é preciso que os gestores compreendam a importância de proporcionar um ambiente apropriado, reduzindo os fatores estressores.

O estresse, porém, pode fazer parte do cotidiano de muitas pessoas. Dessa forma, Chiavenato (2010), define o estresse como o conjunto de reações físicas, químicas e mentais, decorrentes de estímulos ou estressores que existem no ambiente em que a pessoa está inserida. O mesmo tem sido alvo de estudos nas mais diversas áreas. Nesse sentido, Silva, C. (2010), afirma que apesar de nos últimos anos terem sido publicados muitos artigos e livros sobre estresse, o conceito depende da disciplina que o estuda.

Em Administração, realizam-se estudos sobre o estresse relacionados ao ambiente de trabalho dos colaboradores. Isso porque acredita-se que as exigências propostas pelo ambiente de trabalho de uma empresa podem não ser compatíveis com as capacidades do colaborador. Em relação a isso, Silva, J. (2010) afirma que o estresse associado ao trabalho pode ser entendido como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, o qual está associado às experiências de trabalho, desencadeando o estresse ocupacional.

O ambiente de trabalho em que o colaborador não se sente confortável, pode ser prejudicial tanto para ele mesmo quanto para a organização como um todo. Nesse sentido, no entendimento de Henz (2013) o estresse ocupacional está se tornando um problema com dimensões cada vez maiores nas organizações, resultando na falta de tempo para concluir os serviços e a necessidade de realizar muitas tarefas diferentes ao mesmo tempo.

É importante ressaltar que, os colaboradores recebem e respondem aos estímulos do dia a dia de diferentes formas. Assim, Carvalho e Serafim (2012) asseguram que cada ser humano reage de formas diferentes perante a mesma

situação, onde há pessoas que se irritam e se inquietam diante do acontecido, e outras encaram com controle, por isso podem constituir-se como pessoas frágeis ou pessoas fortes.

Pressupõe-se que os profissionais que trabalham em hospitais sofrem com o estresse ocupacional, pois as características deste ambiente são vulneráveis aos fenômenos estressores. Em relação a isso, na concepção de Wallau (2003) os profissionais que atuam na área da saúde sentem um intenso estresse ocupacional, podendo o hospital ser um mecanismo que coloca os mesmos diante de situações que exigem esforços excessivos.

Além disso, acredita-se, que ser um profissional que atua em hospitais, exige acima de tudo, muita responsabilidade, pois o seu trabalho está diretamente ligado a vida dos seres humanos, e por isso em muitos casos ocorrem problemas físicos e mentais, além de sobrecarga de trabalho, fazendo com que tenham que passar muito tempo nos hospitais e em consequência disso, a profissão destes torna-se muitas vezes estressante.

1.1 TEMA E PROBLEMA

Presume-se que os colaboradores que trabalham em hospitais, tendem a serem atingidos pelo estresse ocupacional, pelo fato de estarem expostos quase que diariamente a pessoas em situação de vulnerabilidade. Nesse sentido, de acordo com Segatim e Maia (2007), o relato da presença de estresse ocupacional por profissionais da área da saúde tem-se tornado familiar, principalmente nos enfermeiros, médicos, auxiliares e outros. Já Elias e Navaro (2006) complementam, afirmando que os trabalhadores de organizações hospitalares, estão inseridos em um ambiente de trabalho que está sujeito a situações geradoras de tensão, somadas à convivência com o sofrimento, dor, angústia, medo e com a morte do outro, fazendo com que esse ambiente se torne ainda mais complexo e de grande responsabilidade.

Além disso, Segatim e Maia (2007) afirmam que é importante realizar a análise dos fatores de estresse existentes no ambiente de trabalho do profissional de saúde, e da sua relação com a integridade mental destes indivíduos, considerando que as circunstâncias que induzem ao estresse devem ser identificadas, com intervenção eficaz, no sentido de modifica-las ou de minimizar os seus efeitos negativos.

Perante as circunstâncias apresentadas, teve-se como tema de pesquisa: Estresse ocupacional: um estudo na Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister. E como problema de pesquisa a questão: Quais são as fontes potenciais de pressão que podem gerar estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister?

1.2 OBJETIVOS

Nessa seção é apresentado o objetivo geral do trabalho, que busca mostrar o propósito da pesquisa, bem como a sua subdivisão em quatro objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as fontes potenciais de pressão que podem gerar estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as possíveis fontes de pressão existentes no ambiente de trabalho;
- Verificar a existência de sintomas de estresse ocupacional relacionados ao estado físico;
- Detectar a existência de sintomas de estresse ocupacional relacionados à saúde mental;
- Conhecer as formas de enfrentamento utilizadas pelos colaboradores para lidar com possíveis situações estressantes.

1.3 JUSTIFICATIVA

De acordo com estudo realizado pela Organização Mundial da Saúde (OMS), de 2003 a 2005, verificou-se que as condições precárias de saúde voltadas ao colaborador, bem como a reduzida capacidade de trabalho dos mesmos, podem

causar perda econômica de dez a vinte por cento do Produto Interno Bruto (PIB), em países considerados em desenvolvimento (NÚCLEO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE NO TRABALHO, 2007). Já em estudo mais recente, realizado por Santos e Pereira (2014) em um hospital, obteve-se como resultado que setenta e um por cento dos enfermeiros apresentavam quadros de estresse ocupacional, sendo que este quadro varia de leve/moderado para muito intenso, e estes tinham problemas relacionados à concentração, dificuldades para realizar atividades que antes se realizava com naturalidade, refletindo dessa forma no ambiente de trabalho e fora dele. Nesse sentido é possível perceber que as condições problemáticas oferecidas no ambiente de trabalho podem trazer impactos à organização, a economia do país e sociedade como um todo.

O estresse ocupacional muitas vezes pode fazer parte do cotidiano e do ambiente de trabalho dos colaboradores. Nesse sentido, acredita-se que os profissionais que trabalham na área de saúde, são propensos a serem afetados por ele, isso porque devem lidar diariamente com pessoas em situação de vulnerabilidade, e frequentemente com mortes. Porém para que os colaboradores possam fazer um bom trabalho e sentir-se bem com o que fazem, é fundamental identificar se há a existência de fatores estressores, bem como as formas de amenizá-los. Diante desse contexto, busca-se aprofundar o conhecimento a respeito da presença de fontes de pressão geradoras de estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

A escolha da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister como objeto de estudo, deve-se ao fato de que, possivelmente, o mesmo seja relevante para o desenvolvimento do município de Campina das Missões/RS, bem como, para aqueles municípios que necessitam de algum atendimento médico especial e pacientes de cidades vizinhas, as quais não possuem hospital. Além de que, até o momento, não se tem conhecimento de nenhuma pesquisa relacionada a identificação da existência de fatores estressores, realizada neste hospital.

Observa-se que a realização do estudo, eventualmente, ajudou o pesquisador a desenvolver habilidades como administrador, pois o mesmo serviu como auxílio para a execução da profissão, revelando formas de identificar a existência de fontes que geram estresse ocupacional no ambiente de trabalho, como também estratégias para amenizá-lo ou reduzir os efeitos negativos.

O hospital conta atualmente com um quadro de cinquenta e oito colaboradores, que diariamente realizam atividades que estão vinculadas à saúde de seres humanos. Para isso, é importante que sintam-se bem trabalhando, e transmitam isso para os pacientes. Perante isso, observa-se a importância do estudo, pois a identificação da existência de fatores estressores, pode ajudar a melhorar o ambiente de trabalho desses colaboradores. Nesse sentido, Silva, C. (2010) acredita que os esforços que são feitos para combater os fatores relacionados com o estresse ocupacional são extremamente importantes, já que podem evitar o adoecimento dos trabalhadores, reduzir as taxas de absenteísmo e contribuir com a manutenção da qualidade de vida no trabalho.

Após a conclusão desta pesquisa, pretende-se apresentar os resultados aos gestores do hospital, bem como sugerir possíveis melhorias, tanto para amenizar os níveis de pressão ou estresse ocupacional existentes, que possam vir a ser identificados com a pesquisa, como também dar sugestões de prevenção e controle para os mesmos. Dessa forma, possivelmente, o estudo contribuirá de forma efetiva para a identificação de fatores estressores e promoção da qualidade de vida dos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

1.4 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

As informações que serão apresentadas a seguir, foram obtidas por meio de conversa informal com o presidente do hospital, e também através de documentos enviados ao pesquisador, por e-mail pela administração hospitalar.

A Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister, que popularmente é conhecida como Hospital Campina, está localizada na avenida Santa Maria, número 744, no centro da cidade de Campina das Missões/RS. Foi fundada em 27 de maio de 1965, sendo que inicialmente a mesma era denominada Sociedade de Assistência e Cultura Padre Benedito Meister, e prestava assistência social e ministrava cursos de preparação para o trabalho, com o objetivo de elevar o nível econômico, social e cultural da população campinense. Eram oferecidos cursos de corte, costura, culinária, de pinturas em tecidos e tapetes, além de cursos de preparação para pedreiros.

Dois anos mais tarde, em 1967, houve alterações no estatuto social, prevendo a construção de um hospital de caridade. No entanto havia muita dificuldade de acesso ao atendimento hospitalar, fato esse que fez com o padre da paróquia do município daquela época sugerisse a transformação da casa paroquial em hospital. Porém, no ano de 1970, em uma assembleia geral da sociedade, foi decidido que o hospital local (privado) seria comprado. Após a aquisição, o estatuto social foi modificado e foi denominado de Sociedade Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

As lideranças locais, juntamente com a comunidade, foram buscar recursos junto ao governo, ajuda internacional da Alemanha e da comunidade local para conseguir recursos para concretizar os seus objetivos. Com isso conseguiram construir o salão paroquial do município e posteriormente (em 1974), iniciaram a construção daquilo que queriam que fosse o novo hospital. Porém a Secretaria de Saúde do Estado não aprovou o projeto da obra, e a mesma, anos mais tarde foi transformada no Centro de Treinamento de Lideranças (CTL).

Mesmo com esse desfecho, em 1978, o antigo hospital comprado pela sociedade foi ampliado. Nos anos seguintes surgiram alguns conflitos de ordem interna, entre a diretoria da sociedade e o padre da paróquia, mas que foram posteriormente resolvidos. Em paralelo a esse fato, a sociedade conseguiu realizar várias coisas importantes, chegando cada vez mais perto do sonho de construção de um novo e moderno hospital.

Com o recebimento de recursos no ano de 1980, foi elaborado um projeto sendo o mesmo aprovado pela Secretaria de Saúde do Estado. Com mais alguns recursos vindos do governo, em 1982 conseguiram concluir o bloco na Rua São Leopoldo daquele município. Naquele mesmo ano, a sociedade recebeu cinco milhões de cruzeiros do Ministério da Saúde, que permitiram o início das obras na avenida Santa Maria, e as mesmas foram concluídas com recursos financiados pelo Banco Banrisul. Surge então a Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

O hospital tem como foco principal se desenvolver, por meio da criação de novos projetos e recursos públicos. Além disso, faz a prestação de serviços para a população campinense e local, firmando assim convênios com os municípios de Salvador das Missões e com o de Campina das Missões.

Visando a implantação de serviços de saúde mental, no ano de 2008, o hospital desenvolveu um projeto, o qual foi aprovado ainda no mesmo ano, sendo implantados quatorze leitos. Além disso, anos mais tarde, entre 2013 e 2014, recebeu o incentivo de apoio a contratualização e incentivo de apoio a porta de entrada de urgência e emergência.

Atualmente (ano de 2016), o hospital é constituído de cinquenta e oito colaboradores, dentre os quais cinco são enfermeiros com curso superior, vinte e dois são técnicos de enfermagem, um auxiliar de enfermagem, dois médicos, um auxiliar de manutenção, uma psicóloga, quatro auxiliares de limpeza, um chefe de farmácia, dois técnicos em radiologia, um administrador, dois auxiliares de administração, uma diretora administrativa, três copeiras, uma nutricionista, um recepcionista, duas cozinheiras, uma farmacêutica, dois auxiliares de faturamento, um caixa, uma fisioterapeuta, dois auxiliares de lavanderia.

Em relação à natureza jurídica, caracteriza-se como associação sem fins lucrativos (entidade beneficente de assistência social)¹, sendo porém sua esfera administrativa privada. O hospital possui uma área construída de 2787,94 metros quadrados. Sendo dividido em ambulatório, centro cirúrgico e obstetrício, uma sala de cirurgia, sala de partos, sala de recuperação, setores administrativo e de apoio e o setor de internações.

Os leitos do hospital encontram-se distribuídos em enfermarias, quartos semi-privativos, privativos, apartamentos standard e luxo, totalizando cinquenta e um leitos, dos quais trinta e oito são destinados ao Serviço Único de Saúde (SUS). Além disso, o ambulatório conta com uma sala de urgência/emergência, três consultórios médicos, um consultório de psicologia e um de fisioterapia, uma sala de pequenas cirurgias e uma sala de curativos.

São prestados serviços de internações hospitalares nas clínicas básicas, que são a médica, cirurgia geral, anestesia, pediatria, ginecologia e obstetrícia. Além disso faz atendimentos laboratoriais de média e baixa complexidade, sendo incluídos nesse quesito o plantão médico de urgência e emergência, 24 horas por dia. Realiza também atividades de saúde preventiva, por meio do programa de Saúde da Família e

¹ De acordo com o artigo 1º da Lei nº 12101 de novembro de 2009, a certificação das entidades beneficentes de assistência social e a isenção de contribuições para a seguridade social serão concedidas às pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecidas como entidades beneficentes de assistência social com a finalidade de prestação de serviços nas áreas de assistência social, saúde ou educação, e que atendam ao disposto na mesma lei.

desempenha os serviços de apoio ao diagnóstico, dentre os quais a radiologia e o eletrocardiograma são feitos pelos próprios colaboradores do hospital, e as análises clínicas e anatomia patológica são operados em parceria com terceiros.

A razão social da empresa é Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister, já o nome fantasia é Hospital Campina, sendo dessa forma conhecido regionalmente. A empresa tem como visão prestar assistência integral através da promoção, da prevenção e da recuperação da saúde, e sua missão é somar esforços para promover qualidade de vida, através do atendimento técnico, ético e cristão, promovendo, prevenindo e recuperando a saúde, em clima de harmonia, de responsabilidade e de respeito pela pessoa humana.

Dentre os principais objetivos da organização, destacam-se a prestação de assistência médica e hospitalar para toda a população necessitada, desenvolvimento de ações de promoção e prevenção da saúde, promover a cultura por meio de participação em cursos e outros eventos, receber pacientes particulares com o intuito de obter recursos para manutenção do hospital, firmar convênios com órgãos públicos e privados.

O Hospital Campina busca sempre formas de inovação e melhoramento, para dessa forma poder oferecer um atendimento superior para seus clientes, tanto internos quanto externos, mantendo assim uma integração permanente com a comunidade. Procura fazer isso de forma a preservar a sua história e cultura, e ter uma equipe honesta, organizada e preparada, que preza, acima de tudo, pela vida e pela saúde dos seus pacientes. Tudo isso contribui de forma efetiva para o desenvolvimento do próprio hospital e do município de Campina das Missões como um todo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção é constituída pela revisão de livros, artigos, trabalhos de conclusão de curso, dentre outros materiais, que possam vir a dar suporte para que a pesquisa se torne mais consistente, apresentando assim um embasamento teórico aprofundando sobre o estresse ocupacional. Para isso dividiu-se o referencial teórico do trabalho em sete itens: ambiente de trabalho, estresse: história e definições, estresse ocupacional, fontes geradoras de estresse ocupacional, consequências do estresse ocupacional, estratégias para lidar com o estresse ocupacional e estudos sobre o estresse ocupacional.

2.1 AMBIENTE DE TRABALHO

Para que uma empresa seja competitiva e tenha colaboradores motivados, é necessário que haja um bom ambiente de trabalho. Nesse sentido Chiavenato (2010) afirma que o ambiente de trabalho é caracterizado por condições físicas, materiais, condições psicológicas e sociais, onde de um lado os aspectos ambientais influenciam o bem-estar e a integridade física, e de outro lado afetam o bem estar psicológico e a saúde mental das pessoas.

Na concepção de Duarte e De Paula (2007) de um lado as empresas ainda possuem uma hierarquização rígida, com centralização e imposição coercitiva, enquanto que de outro lado a sociedade busca os direitos humanos, a liberdade de opinião, o respeito à dignidade humana e uma melhor qualidade de vida no trabalho. Chiavenato (2010) complementa esta afirmação, dizendo que o ambiente de trabalho agradável é um facilitador do relacionamento interpessoal, melhoria da produtividade, além da redução de vários acidentes, doenças, rotatividade e absenteísmo.

Existem muitos fatores que podem influenciar para um bom ambiente de trabalho, porém, muitas vezes é bastante difícil conseguir conciliar a vida pessoal com o trabalho. Nesse sentido Conte (2003) ressalta que a qualidade de vida no trabalho reside no fato de o ser humano passar oito horas por dia em seu trabalho, durante pelo menos trinta e cinco anos da sua vida, além disso o que está acontecendo é que o indivíduo está levando para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho, sendo que há alguns anos atrás ocorria o contrário, os problemas pessoais eram levados ao trabalho.

Além disso, os colaboradores preferem trabalhar em ambientes mais agradáveis. Assim, na concepção de Gil (2011), as empresas devem investir em seu ambiente de trabalho, implantando programas de qualidade de vida no trabalho, dando liberdade e autonomia para a tomada de decisões, além do oferecimento de tarefas significativas.

Por outro lado, nem sempre as organizações conseguem oferecer um ambiente de trabalho saudável para seus colaboradores. Nessa perspectiva, Wagner III e Hollenbeck (2011) relatam que existem características físicas no ambiente de trabalho que podem estimular reações emocionais negativas nos trabalhadores, como temperaturas extremas por exemplo, tomada de decisões, iluminação, limpeza, dentre outros fatores contribuem na determinação do modo como as tarefas são realizadas. Dessa forma, as emoções negativas decorrentes de algumas características do ambiente organizacional são responsáveis por gerar situações desagradáveis, e conseqüentemente ocasionar algo que é conhecido como estresse.

Os colaboradores necessitam se adaptar às mudanças que vêm ocorrendo no ambiente de trabalho, porém essa adaptação nem sempre traz benefícios para os mesmos. Nesse sentido, na concepção de Sbissa, Takase e Sbissa (2015), o ambiente do trabalho nos últimos anos, tem-se apresentado como um dos principais causadores do estresse, e quando o mesmo atinge níveis elevados no trabalho isto influencia negativamente na concentração e tomada de decisão. Dessa forma observa-se que o estresse pode estar presente no ambiente de muitas organizações, para tanto, é importante conhecer sobre sua história e também o conceito de diferentes autores sobre o assunto.

2.2 ESTRESSE: HISTÓRIA E DEFINIÇÕES

Estresse é uma palavra muito usada nos dias de hoje, mas nem sempre de maneira adequada. Em relação a isso, de acordo com Pereira e Zille (2010), desde o início da utilização da terminologia do estresse, muitos erros foram cometidos com a sua aplicação de forma equivocada. Algumas pessoas a usam como sinônimo de cansaço, irritação ou tristeza, mas na verdade não é a mesma coisa. Acredita-se que o estresse está ligado a situações desgastantes vivenciadas pelo ser humano. Para saber a definição correta do termo é necessário entender um pouco da sua história e a concepção de diferentes autores sobre o tema.

Assim sendo, Segantin e Maia (2007) afirmam que a forma de trabalho instituída pelo sistema capitalista, resultou na perda de poder que o trabalhador tem sobre o próprio trabalho, e o mesmo passou a se constituir uma fonte de sofrimento e de deterioração da qualidade de vida do indivíduo, e essa deterioração pode se manifestar de diversas maneiras, com destaque para novas patologias, dentre as quais se sobressai o estresse.

É importante saber que o conceito de estresse já era utilizado a alguns séculos atrás. Em relação a isso, Faro e Pereira (2011) dizem que o termo estresse foi mencionado a partir do século XIV, para simbolizar situações de desafio, adversidade ou aflição, porém foi somente a partir do século XIX que o estresse passou a ser entendido como a razão existente entre a ação e a reação advinda de uma força que age sobre uma determinada superfície.

Foi o pesquisador canadense Hans Selye que usou o termo stress em inglês pela primeira vez, sendo que esta palavra deu origem ao termo estresse em português (PEREIRA; ZILLE, 2010). Hans Selye (1943 apud CARVALHO; SERAFIM, 2012, p.123), definiu o estresse como “um conjunto de relações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”. Além disso, os mesmos autores afirmam que partir desta exposição de Selye, vários estudiosos passaram a tentar achar uma definição básica para esta palavra.

Algumas pessoas pensam que o termo está ligado a fatores externos, já outros acreditam que ele se relaciona com os aspectos psicológicos do homem. De acordo com Lautert, Chaves e Moura (1998) durante décadas o estresse foi conceituado como estímulo, e esse era desenvolvido a partir de forças externas, já nas investigações a partir de 1980 ele passou a ser conceituado sob a perspectiva psicológica.

A palavra estresse em português, de acordo com Braga, Pereira e Marques (2008), é derivada de *stress* em inglês, sendo as duas oriundas do latim *stringere*, que significa apertar ou constranger. Stefano e Roik (2005) afirmam que o termo stress, também é conhecido por estresse, e este vem sendo amplamente difundido na mídia, nas organizações, na literatura, é também um fenômeno global que pode ser responsável por grande parte dos problemas pessoais e de saúde da população.

Já Carvalho e Serafim (2012) definem o estresse como um estado de impotência emocional, baixa estima e cansaço, gerados no indivíduo em virtude do medo do futuro, sentimento de incapacidade e por se sentir desprotegido. Já

Chiavenato (2010) afirma que o estresse é a soma de perturbações, que podem ser orgânicas ou psicológicas, e que são provocadas por vários fatores, como por exemplo traumas, exposição a situações conflitivas, problemas, emoções fortes, etc. Dessa forma é possível observar que ambos os autores o associam ao estado espiritual da pessoa, ou seja, é algo que surge na mente do homem devido a diferentes elementos.

Na visão de Wagner III e Hollenbeck (2011) o estresse pode ser conceituado como um estado emocional desagradável, que surge quando as pessoas estão inseguras de sua própria capacidade de enfrentar um desafio que é percebido em relação a um valor importante. Já Ferreira (2000), em seu minidicionário da língua portuguesa, afirma que o estresse é o conjunto de reações que o organismo produz diante de agressões de diversas origens, que são capazes de perturbar o equilíbrio interno da pessoa.

O estresse, muitas vezes pode estar ligado também as questões de controle. Em relação a isso, Milkovich e Bourdreau (2012), relacionam o estresse com a falta de capacidade de tomar as próprias decisões ou utilizar um certo número de habilidades. Já na concepção de Pereira e Zille (2010) o quadro de estresse surge quando não há um equilíbrio do organismo em relação às pressões psíquicas do ambiente e a estrutura psíquica do ser humano. Além disso, é importante salientar que o estresse nem sempre é negativo, e para conhecer o outro lado dele, é necessário saber que existem diferentes tipos de estresse.

2.2.1 Tipos de estresse

Afirmar que o estresse é um mal, pode ser um equívoco. Na verdade o estresse pode se manifestar de duas maneiras distintas: o distresse e o eustresse, onde o primeiro significa estresse da derrota, da forma como o conhecemos em seu lado negativo; já o eustresse, é considerado o estresse positivo (PEREIRA; ZILLE, 2010). Wallau (2003), complementa essa afirmação dizendo que o estresse pode ser classificado como sendo de dois tipos, o eustresse que é o estresse positivo e que motiva indivíduo a lidar com a situação e o distresse é o estresse negativo que faz com que a pessoa se intimide e fuja da situação, o que conseqüentemente pode causar a redução na qualidade de vida do trabalhador.

Até certa altura, o estresse pode ser benéfico para o ser humano, porém quando o ponto de tensão chega ao limite, as consequências podem ser negativas. Isso pode ser confirmado com a afirmação de Stefano e Roik (2005) que dizem que quando uma pessoa está sob tensão constante, a produtividade melhora, mas só até certo ponto, pois quando a pessoa atinge seu rendimento máximo, está próxima do seu limite físico e psicológico e depois que chegar ao seu limite, despenca, e esse só pode ser estabelecido individualmente, já que cada um responde a diferentes formas a situações estressantes.

No caso desse trabalho, será explanado melhor sobre o estresse relacionado ao trabalho, e será possível perceber que a maioria dos autores o usam em seu lado negativo, como sendo responsável por gerar situações desagradáveis e até doenças.

2.3 ESTRESSE OCUPACIONAL

O estresse ocupacional está presente no ambiente de trabalho de muitas organizações, trazendo impactos para as mesmas. Nessa mesma linha, na percepção de Ferreira (2015) o estresse ocupacional é uma temática sempre atual oriunda da diversidade de contexto social e vulnerabilidades a que os trabalhadores estão sujeito, além de ser um fenômeno mundial com elevado impacto nas organizações, principalmente de saúde, pois compromete a qualidade de vida dos trabalhadores e o desempenho organizacional.

Assim sendo, alguns fatores encontrados no ambiente de trabalho são muitas vezes os responsáveis por situações desconfortáveis. Nesse sentido, Lautert, Chaves e Moura (1998) salientam que o estresse ocupacional é determinado por meio da percepção que o trabalhador tem em relação às demandas existentes no ambiente de trabalho e por sua habilidade de enfrenta-las. Isso significa que se o indivíduo não consegue enfrentar da forma correta as demandas do trabalho, tem grandes chances de sofrer negativamente com o estresse ocupacional.

Ainda em relação a demanda existente no ambiente de trabalho de cada colaborador, Schmidt (2013) afirma que os trabalhadores que correm o maior risco de apresentar problemas de saúde física e mental decorrentes do estresse, são aqueles que se defrontam com alta demanda psicológica com um baixo grau de controle sobre o trabalho.

De acordo com Silva, J. (2010) o estresse ocupacional é um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho. Já para Paschoal e Tamoyo (2004) o estresse ocupacional pode ser conceituado como um processo em que o indivíduo percebe demandas do trabalho como estressores, os quais, no momento em que excederem sua habilidade de enfrentamento, irão provocar no sujeito reações negativas.

Ainda em relação ao estresse ocupacional, o Núcleo de Educação e Saúde no Trabalho (2007) afirma que em pesquisas feitas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) entre os anos de 2003 e 2005 sobre o mesmo, foi revelado que os problemas associados a ele, estão relacionados com as mudanças sociais, aumento da economia informal e as constantes mudanças que ocorrem no ambiente de trabalho. Assim percebe-se que, grande parte dos problemas são decorrentes das rápidas mudanças que estão ocorrendo no mercado e no ambiente de trabalho, pois os mesmos tornam-se cada vez mais exigentes. Silva, J. (2010) complementa dizendo que as inúmeras exigências afetam o ritmo físico, psíquico e psicológico do ser humano, e isso pode causar doenças no trabalho, devido às excessivas cobranças, sempre buscando superar a capacidade de adaptação profissional.

O estresse ocupacional, segundo Braga e Pereira (2010), pode ser definido como sendo aquele decorrente da ambiência do trabalho, e nos últimos anos está se tornando uma fonte de preocupação, pois está sendo reconhecido como risco significativo ao bem-estar psicossocial do indivíduo. Já Santos e Pereira (2014), acrescentam declarando que o estresse ocupacional ocorre quando o trabalhador avalia as demandas do trabalho como sendo exageradas para os recursos de enfrentamento que o mesmo possui.

Muitas das pessoas que não se sentem bem com o seu trabalho, vão em busca de outro, no qual se sintam mais confortáveis. Nesse sentido Milkovich e Bourdreau (2012) apontam que aqueles empregados que acreditam ter funções altamente estressantes têm duas vezes mais probabilidade de sair do emprego do que os demais. Diante disso, observa-se a necessidade de saber de qual maneira surge o estresse ocupacional.

2.3.1 Surgimento do estresse ocupacional

O estresse ocupacional não surge de uma hora para a outra, ele vai se desenvolvendo com o passar do tempo e se manifesta em diferentes fases. Isso é confirmado por Carvalho e Serafim (2012) que afirmam que o surgimento do estresse ocupacional pode se manifestar em diferentes fases, sendo que na primeira o indivíduo não percebe ao certo o que está acontecendo, porém sente-se constantemente agressivo, inquieto e mal-humorado, percebendo as reações estranhas do organismo; na segunda fase o organismo passa a se adaptar, o desequilíbrio e a tensão vão se instalando, e se a pessoa continuar resistindo, o estresse pode se instalar; já na terceira fase, o estresse já está instalado e se a tensão permanecer e surgirem novos fatores estressores, as defesas do corpo vão enfraquecendo e ficando vulneráveis a vários tipos de doenças.

Quanto maior for o tempo de exposição a uma situação estressora, maiores as chances de ocorrer estresse. Em relação a isso, Silva, C. (2010) afirma que quanto mais prolongada e repetida a situação estressora, maior é a probabilidade da pessoa desenvolver estresse, e a instalação do mesmo é caracterizada por fases distintas, onde primeiramente ocorre a fase de alarme, em seguida a fase de resistência e por último a fase de esgotamento.

Além disso, o surgimento do estresse ocupacional pode ser identificado por meio alguns sintomas. De acordo com Souza et al. (2002) as modificações mais frequentes percebidas são o cansaço físico e mental, nervosismo, irritabilidade, insônia, dificuldades para se concentrar, falhas de memória, tristeza, baixa auto-estima, sentimento de raiva e solidão, choro fácil, pesadelos, depressão, perda de apetite, além de alterações em relação ao comportamento, pois a pessoa passa a consumir drogas e bebidas alcoólicas, calmantes e ansiolíticos e possui comportamento destrutivo.

Ainda, em relação aos sintomas, podem ocorrer manifestações relacionadas aos sistemas cardíaco, respiratório e gastrintestinal, que segundo Silva, J. (2010) consistem na elevação da pressão arterial, palpitações, respiração acelerada, má digestão, gastrites, úlceras, diarreias, além do surgimento de micoses e envelhecimento precoce. Além dessas manifestações, a personalidade do indivíduo pode afetar muito. Na verdade, a personalidade do indivíduo pode também influenciar

no desencadeamento de sintomas físicos e mentais relacionados ao estresse ocupacional (ARAÚJO, 2011).

Acredita-se que surgimento do estresse ocupacional, além de estar relacionado a alterações físicas e psicológicas do indivíduo, pode muitas vezes estar associado as próprias condições oferecidas pelo ambiente de trabalho. Além disso, existem estudos que relacionam tal fato ao gênero dos trabalhadores, afirmando que a mulher está mais sujeita a desenvolvê-lo.

2.3.2 Estresse ocupacional e gênero

Estudos sobre o estresse ocupacional em relação ao gênero, podem ser considerados recentes, pois não foram encontrados relatos de pesquisas antigas. Percebe-se maior ênfase sobre o assunto nas últimas duas décadas, em que frequentemente se relata a questão do estresse ocupacional estar mais presente em profissionais mulheres.

Isso se comprova por relatos de Areias e Guirmães (2004), que afirmam que o maior interesse pelo estudo sobre as influências de gênero no que se refere ao estresse ocupacional é recente, uma vez que a questão do gênero tem sido, às vezes, abstraída ou seu efeito tem sido controlado, porém algumas mudanças recentes em relação ao assunto podem ser observadas. Complementam essa afirmação Rocha e Debert-Ribeiro (2001), dizendo que recentemente no Brasil tem-se buscado a abordagem da relação entre saúde, gênero e trabalho, para assim associar a noção de condição de saúde dos trabalhadores com as demais relações.

Em relação a isso, em estudo realizado por Dias (2008), no que se refere às fontes de pressão no trabalho, que podem vir a causar o estresse ocupacional, identificou-se que as mulheres de maneira geral, sentem mais pressionadas do que os homens, devido a vários fatores.

Além disso, acredita-se na importância de diferenciar os níveis de estresse ocupacional, de acordo com o gênero, sendo que alguns estudos apontam que as mulheres são mais propícias a sofrer com o estresse ocupacional. Tal fato é comprovado pelo estudo de Zille (2015) que aponta que os níveis mais elevados de estresse ocupacional são relatados pelas mulheres e estão relacionados aos múltiplos papéis que elas desempenham, os quais muitas vezes, são incongruentes e contraditórios, levando a várias formas de tensão, como falta de colaboração dos

parceiros nas atividades domésticas, culpa pelas altas expectativas geradas em cada função e falta de apoio social e familiar. É interessante porém, saber ao certo quais as fontes responsáveis por gerar o estresse ocupacional tanto em mulheres como nos homens.

2.4 FONTES GERADORAS DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Em relação ao estresse ocupacional, existem alguns fatores ligados ao trabalho que podem gerá-lo. Nesse sentido na concepção de Carvalho e Serafim (2012) as principais causas do estresse ocupacional são a baixa resistência a frustração, ameaças constantes, competitividade, falta de tempo para si mesmo, ansiedade constante, baixa estima, além de estresse de final de carreira.

Já de acordo com Chiavenato (2010) existem duas fontes principais de estresse no trabalho que são as causas ambientais, ou seja, os fatores externos e contextuais que podem produzir estresse no trabalho como a programação de trabalho intensiva, falta de tranquilidade no trabalho, insegurança no trabalho, fluxo intenso do trabalho e o número e a natureza dos clientes a serem atendidos, e as causas pessoais que se referem às características individuais que predispõe ao estresse, onde cada indivíduo, de acordo com a sua personalidade, reage de diferentes formas à mesma situação aos fatores ambientais que provocam estresse, a pessoa pode ter falta de paciência, baixa autoestima, saúde precária e falta de exercícios físicos, dentre outras particularidades.

Complementando o autor citado anteriormente, Silva, J. (2010) afirma que existem duas fontes primordiais de estresse, que são fatores ambientais e os fatores organizacionais, porém o seu diagnóstico é essencialmente clínico, baseado em duas partes principais de sintomas que estão relacionados ao rastreamento individual e o rastreamento de risco nas situações de trabalho. Isso significa que uma das fontes de estresse ocupacional tem relação com o próprio indivíduo, já a outra está ligada as fontes de pressão encontradas no ambiente de trabalho.

Acredita-se que o estresse ocupacional, é um mecanismo desenvolvido pelos indivíduos quando são submetidos a pressão. Em relação a isso, Carvalho e Serafim (2012) afirmam que as principais fontes de pressão no trabalho estão relacionadas a instabilidade no trabalho, apoiada na recessão, aos problemas financeiros, carga

excessiva de trabalho para os colaboradores e pressões psicológicas sofridas por eles.

Ainda, em relação a essas fontes, Braga e Perreira (2010) dizem que as variáveis relacionadas à sobrecarga de trabalho, uso frequente das tecnologias de gestão, execução de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança e com prazos apertados como rotina no trabalho, revelam-se importantes fontes de tensão no trabalho, como também são importantes indicadores de impacto na produtividade da organização.

Já Dias (2008), afirma que quando o indivíduo está sob pressão constante, sintomas psíquicos são comuns, sendo os principais a irritabilidade, angústia, raiva e depressão, além dos sintomas físicos como dor no estômago, nos músculos do pescoço, nos ombros e dores no peito. Porém, por outro lado, ainda expõe que quando a pressão do ambiente de trabalho é baixa demais, a maioria das pessoas tornam-se desatentas e o nível de energia dos mesmos é reduzido, trazendo reações apáticas e gerando assim tédio e aborrecimento. Nesse sentido é possível perceber que na opinião desse autor, é necessário haver um equilíbrio nos níveis de pressão, ou seja, eles não devem ser em demasia e nem baixos demais.

Já na percepção de Braga e Pereira (2010), a tensão está intimamente ligada às pressões decorrentes das atividades realizadas por alguns profissionais. No que diz respeito às fontes de tensão no trabalho, em estudo realizado por Santos e Pereira (2014), verificou-se que os indicadores mais presentes no grupo de indivíduos com estresse ocupacional, foram conviver com pessoas estressadas, ansiosas e desequilibradas emocionalmente.

Em outro estudo, feito por Braga, Pereira e Marques (2008), encontrou-se como principal causa de pressão no ambiente de trabalho a sobrecarga de trabalho, acarretada pelo uso intensivo de tecnologias organizacionais, incluindo também a realização de várias atividades ao mesmo tempo, aliado ao alto grau de cobrança da chefia.

Algumas das fontes de pressão existentes no ambiente de trabalho, geram o estresse ocupacional e conseqüentemente trazem impactos negativos para a organização e para a saúde dos colaboradores. Nesse sentido, Cabral e Honório (2009) afirmam que as fontes de pressão incidem de acordo com as especificidades do contexto organizacional e da personalidade de cada indivíduo, ou seja, as fontes de pressão decorrem das características negativas que o indivíduo percebe em seu

ambiente de trabalho, as quais podem produzir impactos físicos ou mentais indesejáveis e quando isso ocorre, o indivíduo se sente incapaz de perceber as fontes que lhe causam estresse ocupacional. Em decorrência dessa incapacidade de perceber as fontes causadoras do estresse ocupacional, podem ocorrer consequências indesejáveis.

2.5 CONSEQUÊNCIAS DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Quando o colaborador está exposto durante muito tempo sobre os efeitos do estresse ocupacional, muitas vezes sem nem mesmo perceber, pode sofrer algumas consequências negativas. Em relação a isso, na concepção de Silva, J. (2010), quando o episódio estressante é muito longo, as eventuais consequências sobre o organismo geralmente são mais intensas, levando o colaborador ao desgaste progressivo e ao esgotamento, comprometendo dessa forma a performance do mesmo.

A saúde dos colaboradores, merece uma tenção especial. Em relação a isso, Bock, Furtado e Teixeira (2008), afirmam que a saúde dos trabalhadores é uma preocupação importante do poder público e existem políticas públicas que visam protegê-la, além de que essas políticas buscam a prevenção de situações que possam vir a provocar problemas na saúde dos colaboradores

Ainda em relação às consequências causadas nos colaboradores, é importante ressaltar que a exposição intensa ao estresse ocupacional pode gerar algumas doenças. No que se refere a isso, Silva, J. (2010) afirma que as principais síndromes e doenças associados ou então provocadas pelo estresse ocupacional são a fadiga, distúrbios de sono, depressão, síndrome do pânico, síndrome de *Burnout*, quadros neuróticos, distúrbios osteomusculares, insensibilidade, alcoolismo, uso de drogas ilícitas, entre outros.

Após instalado, o estresse ocupacional pode gerar impactos na produtividade e no trabalho dos colaboradores. Dessa maneira, Pereira et al. (2011) dizem que os principais impactos gerados, são o desejo de trocar frequentemente de emprego, sentimento de desmotivação para com o trabalho e organização, perda de controle relativo aos eventos importantes da vida.

Além disso, em estudo recente realizado por Zille (2015), obteve como resultado que os indicadores mais frequentes foram: o sentimento de desmotivação

para com o trabalho em primeiro lugar, vindo seguido do desejo frequente de trocar de emprego, também dificuldade de concentração e de lembrar de fatos recentes relacionados ao trabalho.

Diante da percepção dos impactos negativos que o estresse ocupacional pode gerar na organização e especialmente na qualidade de vida do colaborador, acredita-se que é importante a adoção de algumas estratégias e táticas para lidar com o mesmo.

2.6 ESTRATÉGIAS PARA LIDAR COM O ESTRESSE OCUPACIONAL

Caso o estresse ocupacional se instalar no organismo dos colaboradores, alguns mecanismos tornam-se importantes para aliviar os seus efeitos. Nesse sentido, Maffia (2013) diz que existem mecanismos de regulação que são essenciais para diminuir a intensidade de sintomas do estresse ocupacional, sendo os dois indicadores principais, a experiência pessoal na resolução de dificuldades de trabalho e a possibilidade de poder descansar, de forma regular, nos feriados e finais de semana. Para complementar, Zille (2015) afirma que quanto mais ativos são os mecanismos de regulação do estresse ocupacional, menor é a intensidade de sintomas do mesmo, passando a serem considerados inibidores destas manifestações.

Muitas vezes, uma simples mudança de atitudes é uma forma eficiente de lidar com fatores estressores no ambiente de trabalho (SILVA, J., 2010). Além disso, algumas estratégias pessoais podem ser utilizadas para reduzir os impactos causados pelo estresse ocupacional. Em relação às estratégias pessoais, Maffia (2013) destaca que as principais são a de autocontrole, que envolve ações de reflexão, concentração, manutenção do bom humor, planejamento e controle emocional, e outra importante estratégia é referente a prática de atividade física regular.

É importante que o colaborador adote estratégias de enfrentamento de estresse ocupacional de forma saudável, pois de acordo com Segatin e Maia (2007):

O uso de estratégias de enfrentamento saudáveis aumenta em frequência e intensidade estados emocionais positivos, como tranquilidade, esperança ou bem-estar. Estes sentimentos interferem direta e indiretamente na saúde física por facilitar o bom funcionamento do sistema imune, favorecer o engajamento em comportamentos de saúde e potencializar relações interpessoais gratificantes. (SEGATIN; MAIA, 2007, p.41).

Além de existirem estratégia positivas, têm também aquelas que são disfuncionais, que segundo Maffia (2013), apesar de ajudarem a reduzir a tensão, podem estar colocando em risco a saúde dos colaboradores, como é o caso da prática de comer em excesso, ingerir bebida alcoólica, fumar e tomar alguns medicamentos.

Aquelas pessoas que são consideradas mais frágeis psicologicamente devem receber atenção especial. Assim, Segatim e Maia (2007), consideram que pessoas mais suscetíveis aos estímulos estressores devem receber atenção especial e isso pode ocorrer por meio de programas sistemáticos de educação sobre os perigos e riscos a que estão expostas em função de suas atividades, além de ser necessário o desenvolvimento de programas para detecção de estresse. Além disso, Maffia (2013) considera como importantes redutores de tensão no trabalho o bom relacionamento entre os membros da equipe, adequado planejamento das ações e comunicação eficaz.

Além de que, é necessário que se dê atenção especial as rotinas e práticas relacionadas ao próprio trabalho. Em relação a isso, Braga e Pereira (2010) salientam que cabe tanto ao colaborador quanto ao gestor repensar a rotina de trabalho, buscando sempre maior flexibilidade perante as dificuldades e problemas, conhecer os limites e organizar melhor as atividades ao longo da jornada de trabalho, negociando prazos, programar de forma equilibrada as ações no contexto, alimentar-se adequadamente, além de valorizar a sua própria individualidade.

Com a adoção de estratégias de enfrentamento, segundo Segatin e Maia (2007) a organização estará contribuindo para que o grau de estresse ocupacional diminua, bem como faz com que os colaboradores possam desenvolver com mais qualidade as suas atividades proporcionando um serviço mais eficaz e melhorando a qualidade de vida dos colaboradores. Dessa forma é possível perceber o quão importante é a utilização de estratégias para lidar com o estresse ocupacional, pois além de aliviá-lo, proporciona uma melhoria no trabalho e produtividade dos colaboradores bem como ajuda a proporcionar qualidade de vida para os mesmos.

Para compreender ao certo como o estresse ocupacional se manifesta no ambiente de trabalho e saber quais as principais estratégias que os colaboradores utilizam para lidar com ele, acredita-se que devem ser realizados estudos aprofundados a respeito do assunto.

2.7 ESTUDOS SOBRE ESTRESSE OCUPACIONAL

Inúmeros estudos sobre o estresse foram realizados durante os últimos anos, mostrando a importância de tal tema. Porém quando se trata especificamente sobre o tema do estresse ocupacional, o número de estudos é mais reduzido, no entanto não sendo menos importante. Isso se comprova, após feita uma investigação² nos anais da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (AnPad), dos anos de 2005 até 2015, onde se encontraram cinquenta artigos que tem no título a palavra “estresse”. Já, vinte e dois são os artigos que tem no título “estresse ocupacional”.

Nesse sentido, após feita a leitura desses vinte e dois estudos, que são dos anos de 2005 até 2015, procurou-se fazer uma síntese dos mesmos, a qual é apresentada no Quadro 1, apontando o ano, o título com seus respectivos autores, bem como o cenário e os sujeitos de estudo.

Quadro 1 - Estudos sobre estresse ocupacional

Ano	Título	Autor	Cenário	Sujeitos de estudo
2006	Estresse ocupacional, estratégias de enfrentamento e Síndrome de <i>Burnout</i> : um estudo com a equipe de enfermagem de um hospital privado do Estado de São Paulo	Chamon, Marinho e Oliveira (2006)	Hospital privado	Profissionais de enfermagem
2007	Estresse ocupacional e a função gerencial em foco: estudo comparativo de casos com profissionais do setor bancário	Pereira e Braga (2007)	Duas instituições financeiras privadas	Gerentes
	A intensificação do trabalho, a satisfação profissional e seus efeitos sobre o estresse ocupacional	Bernstorff (2007)	Instituições financeiras	Colaboradores das instituições financeiras
	Estresse ocupacional: mudanças impostas na área de tecnologia em fase de implantação do SAP R/3	Forster et al. (2007)	Área de tecnologia de uma empresa multinacional de Curitiba	Profissionais da área de tecnologia
2008	As facetas da personalidade no entrelinhamento do estresse ocupacional dos docentes do Curso de Administração	Vanderley e Ximenes (2008)	Curso de Administração da Faculdade Integrada do Ceará	Docentes do curso de Administração
	O absentéismo ao trabalho como forma de resistência individual à intensificação do trabalho, à insatisfação profissional e ao estresse ocupacional	Bernstorff e Rosso (2008)	Grande banco brasileiro	Colaboradores do banco

² Fonte: Anais da AnPad. Investigação realizada pelo autor do trabalho em 18/04/2016.

Ano	Título	Autor	Cenário	Sujeitos de estudo
	O consumo de energia de quem faz energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica	Braga, Pereira e Marques (2008)	Empresa brasileira que presta serviços de energia elétrica	Gerentes da empresa
2009	Fatores de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse ocupacional: avaliando os gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira	Costa e Honório (2009)	Usina siderúrgica de Minas Gerais	Gerentes da usina
	Estresse ocupacional: um estudo de caso com motoristas de transporte urbano do Município do Rio de Janeiro	Vasconcelos et al. (2009)	Empresa de transporte urbano do município de Rio de Janeiro	Motoristas (homens) de ônibus
2010	Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro	Braga e Pereira (2010)	Empresa que presta serviços de energia elétrica	Gestores da empresa
	Análise crítica das pesquisas em estresse ocupacional da Anpad: afinal, cadê o sujeito?	Andrade, Guimarães e Assis (2010)	Publicações de estudos de Administração	Publicações dos encontros da ANPAD
2011	Relação entre a função gerencial e o estresse ocupacional: uma análise a partir do Impacto das novas tecnologias de gestão	Braga e Pereira (2011)	Empresa de energia elétrica	Gestores da empresa
	Tensões excessivas no trabalho e o estresse ocupacional: estudo com gestores que atuam em empresas privadas de setores diversos	Pereira et al. (2011)	Empresa privadas de diversos setores de Minas Gerais	Gerentes das empresas
2013	Estresse ocupacional e <i>Burnout</i> de jovens trabalhadores	Paiva et al.(2013)	Cursos gratuitos de formação profissional na Associação de Ensino Social Profissionalizante, na cidade de Belo Horizonte	Alunos do curso
	Estresse ocupacional: estudo com gestores que atuam nas Secretarias de Governo do Estado de Minas Gerais	Maffia e Pereira (2013)	Secretarias de governo do estado de Minas Gerais	Gestores públicos
2014	Estresse ocupacional: estudo com técnicos de enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais	Santos e Pereira (2014)	Hospital público de Minas Gerais	Técnicos de enfermagem
2015	Analisando o estresse ocupacional em gestoras que atuam no comércio varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte	Mafra e Pereira (2015)	Comércio varejista da região Metropolitana de Belo Horizonte	Gestoras atuantes no comércio
	Estresse ocupacional: um olhar sobre os docentes de uma Instituição Federal de	Santos, Pereira e	Faculdade de Odontologia	Docentes da instituição

Ano	Título	Autor	Cenário	Sujeitos de estudo
	Ensino Superior no Estado de Minas Gerais	Soares (2015)	da Instituição de Ensino Superior de Minas Gerais	
	Estresse ocupacional na perspectiva das gestoras que atuam em organizações privadas no Sul do Estado de Minas Gerais	Azevedo e Pereira (2015)	Organizações privadas do Sul de Minas Gerais	Gestoras atuantes nas organizações
	O contexto do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde: uma bibliometria	Ferreira (2015)	Produção científica	Periódicos de Administração
	Estresse ocupacional e o trabalho do caixa: um estudo em grandes instituições bancárias localizadas em Belo Horizonte	Peres e Honório (2015)	Instituições bancárias de Belo Horizonte	Bancários
	Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos Policiais Militares do Estado do RS,	Almeida et al. (2015)	Brigada Militar do Rio Grande do Sul	Policiais militares

Fonte: elaborado pela autora, 2016

Portanto, a partir do Quadro 1, percebe-se que no ano de 2005, não foi encontrado nenhum estudo que tivesse em seu título “estresse ocupacional”, sendo que em 2012 também não consta nenhum registro. Porém, no ano de 2015, observa-se o contrário, já que apresenta cinco artigos com esses termos no título. Assim, é possível verificar que no último ano o assunto teve maior ênfase, mostrando a relevância deste tema na atualidade.

Além disso, observa-se que os estudos sobre o estresse ocupacional, foram realizados em áreas bastante distintas e com diferentes profissionais, sendo que dentre eles se destacam as pesquisas referentes aos gestores de diversos setores de empresas, dos profissionais da área de saúde, bancários e docentes.

Com o intuito de esclarecer melhor do que se tratam estes artigos, é feita uma descrição deles. Para isso, na sequência é feita uma síntese dos vinte e dois artigos citados anteriormente, os quais serão apresentados de acordo com o ano de publicação, do mais antigo para o mais atual.

a. Estresse ocupacional, estratégias de enfrentamento e Síndrome de *Burnout*: um estudo com a equipe de enfermagem de um hospital privado do estado de São Paulo

Estudo publicado por Marinho e Oliveira (2006), teve como intuito identificar o estresse ocupacional nos profissionais de enfermagem de um hospital, bem como

suas manifestações, estratégias de enfrentamento, níveis de exaustão, para identificação da Síndrome de *Burnout*.

Para atingir o proposto, desenvolve-se uma pesquisa exploratória, utilizando-se do estudo de caso. Além disso, é adotada a abordagem quantitativa, sendo a pesquisa realizada na área de enfermagem de um hospital. Ainda, como instrumento de coleta de dados, fez-se o uso do Inventário de *Burnout*, (*Maslach Burnout Inventory*) MBI; Escala Toulousaine (ETS) para o estresse e Escala Toulousaine de *coping* (ETC) para identificação das estratégias de enfrentamento.

O questionário é aplicado a um grupo de 96 colaboradores da área de enfermagem, sendo 80 do sexo feminino. Desta população, obteve-se como resultado que 13,5% destes, apresentam altos níveis de *Burnout* e cerca de 53,1% níveis moderados. Em relação aos níveis de estresse ocupacional, 24% dos sujeitos tem medidas acima dos valores médios de escala e 34% acima da média da população do Brasil. No que se refere as estratégias de enfrentamento, as que mais se destacaram nesse grupo foi o método da recusa, o controle e apoio social. Assim sendo, observa-se a importância da valorização desses profissionais, por meio de uma política mais humanizada e oferecimento de suporte emocional.

b. Estresse ocupacional e a função gerencial em foco: estudo comparativo de casos com profissionais do setor bancário

O trabalho de Pereira e Braga (2007) é realizado em duas instituições financeiras privadas de âmbito nacional e busca identificar nelas os fatores que causam tensão no trabalho e diagnosticar o nível de estresse ocupacional na função gerencial.

A pesquisa é caracterizada como explicativa e descritiva, já que busca analisar e explicar impactos causados por determinada função ocupacional. Adotou-se o *survey* como método de coleta de dados, e foi aplicado um questionário a 288 indivíduos que atuam em nível gerencial intermediário de duas instituições financeiras, que trabalham na cidade de Belo Horizonte. O questionário associa-se ao Modelo Teórico proposto para explicar o estresse ocupacional em gerentes (MTEG), criado por Zille (2005).

Como resultado relacionado aos fatores de pressão, encontraram-se como principais, a insegurança nas relações de trabalho, metas superdimensionadas,

cobrança de forma excessiva e o quadro de funcionários inferior a necessidade das organizações. E no que se refere ao estresse ocupacional, verificou-se que dos 288 gerentes, 246 (85,4%) sofrem com estresse de várias intensidades. Dessa maneira, torna-se inevitável tentar reduzir as fontes de pressão, para conseqüentemente diminuir também os níveis de estresse dessas instituições.

c. A Intensificação do trabalho, a satisfação profissional e seus efeitos sobre o estresse ocupacional

O objetivo do estudo de Bernstorff (2007) é relacionar dados secundários de uma pesquisa sobre a satisfação profissional e ocupacional com dados de saúde ocupacional de trabalhadores e avaliar como aspectos de satisfação afetam a saúde mental avaliada pelo estresse ocupacional dos bancários.

Para isso, desenvolveu-se uma pesquisa descritiva exploratória do tipo estudo de caso, com a utilização de procedimentos quantitativos, a qual foi aplicada a 28230 colaboradores de instituições financeiras. No que se refere a satisfação, foram analisadas cinco categorias, relacionadas ao conteúdo e ao ambiente social do trabalho, condições físicas e ambientais e o aprendizado no trabalho. Já quanto a variável estresse, analisou-se conforme o teste de Lipp.

Como resultado, obteve-se que são atingidos pelo estresse, especialmente os trabalhadores com maior tempo na empresa, maiores conhecimentos, não graduados e do sexo feminino. Além de que, os principais fatores influenciadores de estresse ocupacional são o sentimento de trabalhar em excesso, grande esforço muscular e jornada de trabalho. Dessa forma, destaca-se a importância de gestão psíquica e mental, para o bem dos colaboradores, e isso depende do esforço conjunto entre todos os envolvidos nesse processo.

d. Estresse ocupacional: mudanças impostas na área de tecnologia em fase de implantação do SAP R/3

Para atingir ao objetivo do trabalho de Forster et. al (2007), que é analisar os principais fatores de estresse, a pesquisa foi realizada com 59 profissionais ligados à área de tecnologia de uma empresa multinacional de Curitiba, a qual estava implantando um sistema de gestão, o SAP R/3 em maio de 2006.

No que se refere ao método da pesquisa, classifica-se como dedutivo, e em relação a natureza, caracteriza-se como pesquisa aplicada. Ainda, é classificada como descritiva e estudo de caso, quanto aos objetivos e aos procedimentos de execução, respectivamente. As perguntas do questionário foram obtidas da versão adaptada da “job stress scale”, além de outras perguntas que foram inclusas.

Por meio destes instrumentos, encontraram-se como resultados que os principais fatores estressores são a forte exigência, baixo controle e pouco apoio social. Acredita-se que tais fatos podem ter sido ocasionados, devido às mudanças extremas impostas, causadas pela implantação do SAP R/3, já que este trabalho envolve cargas excessivas, qualidade e rapidez ao mesmo tempo.

e. As facetas da personalidade no entrelinhamento do estresse ocupacional dos docentes do curso de Administração

O estudo de Vandelely e Ximenes (2008) visa analisar a atividade docente do curso de Administração e relacioná-la com as variáveis de estresse ocupacional, bem como identificar as facetas da personalidade desses docentes no entrelinhamento do estresse ocupacional.

Para atingir aos objetivos, realizou-se uma pesquisa exploratória, com enfoque quantitativo e qualitativo. Além disso, constitui-se de um estudo de caso. O questionário utilizado, foi adaptado do Ocupacional Stresse Indicator e uma parte complementar, intitulada “Situação de Trabalho” com dados específicos dos profissionais docentes Administração, ao qual 15 docentes responderam à pesquisa.

Quanto aos resultados, observou-se que a personalidade que prevalece, é aquela caracterizada pela pressão e tensão. Além de que, existem maiores possibilidades de tendência ao estresse ocupacional, naqueles indivíduos que sofrem influências de fatores que os rodeiam. Ainda, as variáveis que mais chamaram atenção nas fontes, foram às relacionadas aos relacionamentos, a carga de trabalho, clima organizacional e responsabilidade individual.

Dessa forma, o estudo ainda aponta que a permanência prolongada a fatores de pressão, são um provável motivo que gera estresse ocupacional, o qual causa danos tanto para a organização, quanto aos docentes, mostrando a relevância da prevenção desses fatores.

f. O absenteísmo ao trabalho como forma de resistência individual à intensificação do trabalho, à insatisfação profissional e ao estresse ocupacional

No estudo de Bernstorff e Rosso (2008), objetivou-se fazer uma relação entre a avaliação individual de desempenho, a satisfação profissional, exame de saúde ocupacional e o absenteísmo como estratégia de resistência. Cada uma dessas variáveis foi avaliada e analisada individualmente, sendo que os dados de 28239 colaboradores de um grande banco brasileiro foram investigados.

Além disso, a pesquisa usou a abordagem multivariada na metodologia, com o intuito de conhecer a inter-relação entre as variáveis não observadas diretamente (satisfação profissional, competência individual e saúde ocupacional) bem como o efeito das variáveis que podem ser observadas. Os dados sobre satisfação, foram obtidos por meio de uma pesquisa contendo 34 perguntas, que foram disponibilizadas em todas dependências da empresa, sendo a participação voluntária. Em relação as competências, a pesquisa oferecia 10 perguntas. Já, no que se refere a saúde ocupacional, os dados foram coletados por meio de uma série de exames médicos e alguns itens de auto afirmação. E os dados sobre absenteísmo, estavam disponíveis no sistema de recursos humanos da empresa. E por fim, as variáveis de perspectivas individuais foram avaliadas nas categorias de características individuais e hábitos de vida.

Por meio disso, obteve-se como resultados mais significativos que as ausências dos colaboradores são causadas especialmente pelos efeitos maléficos do estresse e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho, além disso, observou-se que a satisfação com o trabalho minimiza o absenteísmo. Porém, as ausências ao trabalho foram significativas e o principal prejudicado com isso é o trabalhador, acarretando impactos a sua qualidade de vida além de ser nocivo também para a organização.

g. O Consumo de energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica

O objetivo principal do trabalho de Braga, Pereira e Marques (2008), é identificar os principais fatores de tensão e também diagnosticar os níveis de estresse

ocupacional na função gerencial de uma empresa brasileira que presta serviços de energia elétrica.

Para isso, o método caracteriza a pesquisa como explicativa e descritiva, já que busca identificar os fatores que causam estresse ocupacional e descrever as características da população e a relação entre as variáveis estudadas. Além disso, trata-se de um estudo de caso, onde foram considerados dois grupos, os gerentes e os superintendentes de uma organização do sudeste do Brasil, que presta serviços de energia elétrica. Para coletar os dados, utilizou-se o Modelo Teórico para Explicação de Estresse em Gerentes (MTEG), de Zille (2005).

Por meio desse procedimento, foi detectado que na empresa pesquisada as principais causas de tensão no trabalho são a sobrecarga de trabalho, uso intensivo de tecnologias, realização de várias atividades ao mesmo tempo e alto grau de cobrança. Além de que, cerca de 63 % dos gestores avaliados com estresse, tem a variação de estresse moderado e intenso, fato esse que se constitui um fator importante para o adoecimento do colaborador e também consequências relacionadas a queda de produtividade para a organização.

h. Fatores de pressão no trabalho e estratégias de combate ao estresse ocupacional: avaliando os gerentes de uma grande usina siderúrgica brasileira

No trabalho de Costa e Honório (2009) tem-se como objetivo principal, identificar os fatores de pressão no trabalho de gerentes de uma usina siderúrgica e as estratégias adotadas por eles para combater o estresse ocupacional.

Para tanto, realizou-se um estudo de caso, com pesquisa descritiva e explicativa e de cunho quantitativo. Foram pesquisados 73 gestores da usina siderúrgica, que foram distribuídos em três categorias: o gerente geral, gerente intermediário e chefia da área, atingindo 60% do total de ocupantes de cargos de gestão nesta empresa. Portanto, utilizou-se o modelo de estresse ocupacional criado por Cooper, Sloan e Williams (1998). O questionário utilizado, englobou três seções, sendo a primeira referente aos dados demográficos, ocupacionais e de hábitos de vida, a segunda relacionada aos fatores de pressão e a terceira, vinculada às estratégias de combate ao estresse ocupacional.

Dessa forma, obteve-se como resultado que os indicadores de pressão mais significativos são a execução de várias tarefas simultaneamente, alto grau de

cobrança, disponibilidade constante para atendimento das pessoas, obsessão e compulsão por resultados. Como principal estratégia para lidar com o estresse ocupacional, destaca-se a de conversar com os amigos.

i. Estresse ocupacional: um estudo de caso com motoristas de transporte urbano do município do Rio de Janeiro

O estudo realizado por Vasconcelos et al (2009), visa identificar os fatores causadores de estresse ocupacional relacionados a atividade de transporte urbano da cidade do Rio de Janeiro. Foi feita a relação entre várias temáticas, envolvendo o estresse ocupacional, Burnout, condições de trabalho e transporte público urbano, com 30 homens que atuam como motoristas de ônibus de uma mesma empresa, porém em duas linhas diferentes.

Para isso, realizou-se uma pesquisa de campo e estudo de caso, com os profissionais que atuam neste setor, para verificar como estão suas condições de saúde. Pelo fato da pesquisa conter tanto questionário quanto entrevista, caracteriza-se como quantitativa e qualitativa. O questionário utilizado, foi o Inventário da Síndrome de Burnout (MBI) elaborado por Cristina Maslach e Jackson, contendo 22 questões ligadas aos sentimentos e reações que os profissionais têm durante a execução de seu trabalho. Já o roteiro de entrevistas, contém 17 perguntas acerca da compreensão de como o estresse e a síndrome de Burnout podem ser desenvolvidas.

A partir dos resultados, observa-se que existem três fatores diretamente ligados ao estresse, sendo eles o esgotamento emocional, redução da realização pessoal e a despersonalização de maneira individual. Além disso, os motoristas das duas linhas apresentam diferentes índices de estresse, já que os motoristas apresentam problemas físicos e níveis de estresse consideráveis. Dessa forma, a pesquisa apontou a necessidade de melhoria na gestão da empresa de transporte público. Porém, apesar das condições de trabalho insatisfatórias, os motoristas mostram alto grau de satisfação com seu trabalho.

j. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro

Em seu estudo, Braga e Pereira (2010) tentam entender as fontes de tensão presentes no ambiente organizacional, a partir das transformações que a função gerencial vem sofrendo nos últimos anos, já que estas estão afetando negativamente os gestores. Para isso, objetivam identificar as principais fontes de tensão e os indicadores de impactos na produtividade de um grupo de gestores da região sudeste brasileira que atuam no setor de energia elétrica de uma empresa.

Em relação a metodologia, quanto aos fins, a pesquisa caracteriza-se como explicativa e descritiva, já que busca identificar os fatores que contribuem para a geração do estresse ocupacional e também quer descrever as características da população estudada. Ainda, é definida como estudo de caso, por meio do qual utilizou-se uma amostra de 62 gerentes e superintendentes da empresa prestadora de serviços de energia elétrica, sendo que a coleta de dados foi realizada por meio questionário equivalente ao Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional em gerentes (MTEG), de Zille (2005).

Assim, obteve-se como resultado que 39 dos gerentes pesquisados apresentam quadros de estresse ocupacional e os outros 23 retratam ausência de estresse. Além disso, os indivíduos mais propensos a desenvolver o estresse ocupacional são os gerentes, que passam tempo considerável na organização e consomem bebidas alcoólicas. Como fontes de tensão, destacam-se a sobrecarga de trabalho, execução de várias atividades ao mesmo tempo, algo grau de cobrança e prazo apertados. Dessa forma, percebe-se que as fontes de tensão apontadas, geram o estresse ocupacional em grande parte dos gestores dessa empresa.

k. Análise crítica das pesquisas em estresse ocupacional da Anpad: afinal, cadê o sujeito?

Tendo como base as publicações dos encontros da ANPAD, o trabalho de Andrade, Guimarães e Assis (2010), objetiva mapear como o tema do estresse vem sendo tratado ao longo da última década e identificar as metodologias de pesquisa utilizadas para acessar os sujeitos pesquisados.

Dessa forma, os autores buscaram encontrar qual tem sido o lugar do sujeito nas publicações de estudos de Administração, mais especificamente nos encontros da ANPAD, durante os últimos 10 anos. Porém, existe uma singularidade quanto a interpretação da metodologia desses estudos, já que alguns autores não chegam a um consenso no que se refere a pesquisa quantitativa e qualitativa.

Para isso, faz-se a análise dos estudos, dos anos de 1998 a 2008, e verifica-se que 32 publicações (o que corresponde a 68,75%) encontradas sobre estresse ocupacional, foram realizadas por meio de pesquisas quantitativas e somente 12,5% utilizou-se a metodologia qualitativa e em 18,75% ocorreu a triangulação entre a quantitativa e qualitativa. Para tanto, é destacada a relevância de se conhecer as questões subjetivas daqueles que são pesquisados, já que muitas vezes nenhuma das abordagens propostas (quantitativa ou qualitativa) consegue expressar isso.

I. Relação entre a função gerencial e o estresse ocupacional: uma análise a partir do impacto das novas tecnologias de gestão

Em seu estudo, Braga e Pereira (2011) afirmam que a adoção de novas tecnologias pode ser uma das fontes de tensão que aparece com maior frequência, por isso a pesquisa visa investigar, a partir do diagnóstico de estresse ocupacional, o impacto que essas novas tecnologias de gestão causam no trabalho de gestores de uma organização do setor de energia elétrica.

Para isso, optou-se pela realização de pesquisa explicativa e descritiva, e quanto aos meios de investigação como pesquisa de campo e estudo de caso. Foram aplicados os questionários a 62 gerentes e superintendentes de uma organização que atua na prestação de serviços elétricos da região Sudeste do Brasil. Para a coleta, usou-se o questionário referente ao MTEG, elaborado por Zille (2005).

Através disso, foi possível detectar que 39 gestores apresentam estresse ocupacional. Além de que o uso frequente de tecnologias de gestão é apontado como uma significativa fonte de tensão no trabalho, podendo impactar negativamente na produtividade, diminuindo a eficiência no trabalho, causando dificuldades de concentração e de lembrar de fatos ocorridos recentemente, além de contratempos associados aos relacionamentos dos gestores no ambiente de trabalho e fora dele.

m. Tensões excessivas no trabalho e o estresse ocupacional: estudo com gestores que atuam em empresas privadas de setores diversos

O objetivo principal do estudo de Pereira et al. (2011) foi de analisar o estresse ocupacional em alguns trabalhadores que atuam como gerentes de empresas privadas de Minas Gerais, por meio da identificação dos fatores de pressão excessiva no trabalho e também identificando os níveis de estresse ocupacional, seus sintomas e como esses afetam a produtividade.

Para atingir ao objetivo, optou-se pela realização de uma pesquisa de natureza descritivo-explicativa e de abordagem quantitativa. O questionário foi aplicado a 637 pessoas, e por meio dele feito o diagnóstico dos sintomas de estresse, das fontes de tensão, os mecanismos de regulação e os indicadores de impacto na produtividade encontrados nesses profissionais

Dessa forma, constatou-se que 482 profissionais contavam com quadros estresse ocupacional, e os com níveis mais significativos eram os profissionais que ocupavam a gerência intermediária. Além disso, identificou-se que os principais sintomas apresentados foram a ansiedade, nervosismo, fadiga, irritabilidade, angústia e dor nos músculos dos ombros e pescoço. As fontes de tensão mais significativas foram aquelas relacionadas a execução de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança, prazos apertados e a filosofia da obsessão por resultados, nenhum tempo livre fora do trabalho, realizar cada vez mais trabalho em menos tempo, dentre outras. Em relação aos indicadores de impacto, foram destacados o desejo de trocar de emprego, sentimento de desmotivação e perda de controle. Dessa forma percebe-se que o estresse impacta na vida pessoal e profissional dos indivíduos e também na produtividade da organização.

n. Estresse ocupacional e *Burnout* de jovens trabalhadores

O artigo realizado por Paiva et al. (2013) busca analisar em jovens trabalhadores, como se encontram configuradas as variáveis de estresse ocupacional, sendo que esse público foi escolhido de acordo com suas próprias peculiaridades e os seus contextos de trabalho.

Assim, realizou-se uma pesquisa caracterizada como estudo de caso descritivo de abordagem quantitativa e qualitativa, já que foi aplicado tanto questionário quanto entrevista. Participaram jovens trabalhadores que eram alunos de cursos gratuitos de formação profissional na Associação de Ensino Social Profissionalizante (Espro), na cidade de Belo Horizonte. O questionário visava saber informações sócio demográficas dos participantes, informações sobre o estresse ocupacional e *Burnout*, sendo que foi respondido por 670 jovens. Já a entrevista foi realizada com 20 estudantes, e ela continha perguntas que visavam levantar a percepção deles em relação ao estresse e *Burnout*.

Apesar dos jovens apresentarem insatisfações no trabalho, em geral, os dados sobre estresse ocupacional e *Burnout* mostraram-se positivos, o que se deve especialmente a utilização de diversas estratégias de defesa/combate percebidas e também a sensação de elevada realização profissional e pessoal identificada neles.

o. Estresse ocupacional: estudo com gestores que atuam nas Secretarias de Governo do Estado de Minas Gerais

Com o intuito de analisar o estresse ocupacional em gestores públicos que atuam nas secretarias de governo do estado de Minas Gerais, o estudo de Maffia e Pereira (2013) foi realizado com 181 gestores das secretarias de estado.

A pesquisa foi caracterizada como descritiva, de abordagem quantitativa e qualitativa. Utilizou-se um questionário associado ao MTEG de Zille (2005), que foi adaptado ao estudo. Já a entrevista foi feita com 12 gestores, levando em consideração os indivíduos diagnosticados com níveis de estresse muito intenso, intenso, leve a moderado e ausência de estresse.

Como resultados, obteve-se que 74% dos respondentes apresentavam alguma manifestação do estresse, variando de leve/moderado a muito intenso, e os 26% restantes não apresentaram estresse. Por meio disso, o estudo quer contribuir para encaminhamento de projetos institucionais em Minas Gerais para reduzir ou controlar os níveis de estresse ocupacional, promovendo dessa forma melhorias nas condições de trabalho e na qualidade de vida dos trabalhadores.

p. Estresse ocupacional: estudo com técnicos de enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais

Em seu estudo, Santos e Pereira (2014) objetivaram analisar o estresse ocupacional em técnicos de enfermagem de um hospital público do estado de Minas Gerais, verificando os quadros de estresse, suas principais causas, sintomas, mecanismos de regulação e impactos no trabalho desses profissionais.

Dessa forma, o trabalho utilizou-se da pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. O objeto de estudo foi um hospital público federal de Minas Gerais, envolvendo 928 técnicos de enfermagem (censo), porém somente 121 questionários tiveram retorno. Utilizou-se o questionário desenvolvido por Zille (2005), o qual foi adaptado para a realidade da pesquisa, contendo 77 questões fechadas e 4 abertas.

Como resultados, obteve-se que 71% dos respondentes apresentavam quadros de estresse, de leve/moderado até muito intenso. Já no que se refere aos principais sintomas identificados, destacaram-se a ansiedade, fadiga, e dor nos músculos dos ombros e pescoço e as fontes de tensão mais significativas foram o ato de conviver com pessoas estressadas, ansiosas e desequilibradas, além do alto volume de trabalho. Esses fatores, causam conseqüentemente impactos negativos no trabalho e os indicadores mais evidenciados foram a desmotivação e o desejo frequente de trocar de emprego. Para conseguir superar os efeitos negativos do estresse, surgiram como mecanismos de regulação a experiência na solução de dificuldades, a cooperação e a regularidade para usufruir das férias.

q. Analisando o estresse ocupacional em gestoras que atuam no comércio varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte

O estudo de Mafra e Pereira (2015) objetivou analisar o estresse ocupacional de um grupo de gestoras atuantes no comércio varejista da região Metropolitana de Belo Horizonte, bem como seus níveis de intensidade, os sintomas principais, as causas, indicadores de impacto no trabalho e estratégias de regulação utilizadas por elas.

Para alcançar o que foi proposto, realizou-se uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa. Dessa maneira, para a coleta de dados, usou-

se o questionário adaptado ao MTGE de Zille (2005) aplicado a 187 gestoras que atuam em vários segmentos, além de entrevista semiestruturada com 20 dessas mulheres gestoras.

Por meio disto, obteve-se como resultados que a maioria das gestoras pesquisadas (74,9%) apresentam manifestações de estresse, em vários níveis, sendo que, o nível de estresse leve/moderado é apontado como o que mais apareceu (51,9%). Nas outras 25,1% mulheres pesquisadas não foram detectados níveis de estresse. Além disso, os principais sintomas de estresse identificados foram a fadiga e a dor nos músculos do pescoço e ombros.

Essas manifestações podem ser causadas pelas fontes de tensão, sendo as mais destacadas a execução de trabalho complexo, sobrecarga pela tecnologia, realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, dentre outras. Ainda, podem estes trazer impactos no trabalho, portanto, a dificuldade de lembrar fatos recentes, que anteriormente eram lembrados, desejo frequente de mudar de emprego e sentimento de motivação foram os principais impactos identificados no estudo. Nesse sentido, os mecanismos de regulação mais utilizados pelas gestoras foram a experiência pessoal na solução de dificuldades no trabalho e a possibilidade de atrasar alguns cronogramas.

r. Estresse Ocupacional: um olhar sobre os docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais

No estudo de Santos, Pereira e Soares (2015), objetivou-se analisar os níveis de estresse, os sintomas prevalentes e também as fontes de tensão no trabalho de alguns docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior de Minas Gerais. Nesse sentido, a pesquisa foi feita com 89 profissionais dessa instituição.

Dessa forma, realizou-se uma pesquisa com investigação empírica, de natureza descritiva e com abordagem quantitativa, onde o objeto de análise foram os docentes da Faculdade de Odontologia da Instituição de Ensino Superior de Minas Gerais. Para isso, aplicou-se o questionário adaptado ao Modelo Teórico de Explicação do Estresse Ocupacional de Zille (2005), sendo este aplicado pelos próprios pesquisadores.

Por meio disso, obteve-se como resultados em relação ao estresse ocupacional que, 56% dos professores apresentaram quadros de estresse, sendo que

desses docentes, a maioria apresentou estresse leve/moderado (42%). Além disso, as professoras mostraram maior incidência de estresse do que os professores. Os principais sintomas foram os relacionados a fadiga, ansiedade, insônia, dor nos músculos do pescoço e ombros. As fontes de tensão mais apontadas, foram o desgaste excessivo relacionado ao trabalho, realização de várias atividades ao mesmo tempo, alto grau de cobrança, entre outras.

Por meio desses resultados, verifica-se a necessidade de melhorar algumas políticas de gestão, onde o trabalho em si e seu ambiente possam se tornar mais equilibrados, gerando assim ganhos importante para a instituição e para a promoção de qualidade de vida aos colaboradores.

s. Estresse ocupacional na perspectiva das gestoras que atuam em organizações privadas no Sul do Estado de Minas Gerais

Por meio deste estudo, Azevedo e Pereira (2015) objetivaram analisar o estresse ocupacional, em várias perspectivas, em gestoras que atuam em organizações privadas localizadas no sul do estado de Minas Gerais.

Para isso, optou-se por realizar pesquisa de natureza descritiva e abordagem quantitativa e qualitativa. Na parte quantitativa, para a coleta de dados, utilizou-se questionário semelhante ao MTGE de Zille (2005), aplicado a 90 gestoras. Já na abordagem qualitativa, foi feita entrevista semiestruturada com 6 gestoras de diferentes organizações.

Os resultados encontrados, mostram a grande quantidade de gestoras que apresentam quadros de estresse ocupacional, já que 90% apontaram ter estresse em variados níveis. Quanto aos sintomas mais significativos, destacaram-se a fadiga, ansiedade, nervosismo, dor nos músculos do pescoço e ombros. Já as fontes de tensão mais relatadas foram relacionadas a realização de várias atividades ao mesmo tempo, com alto grau de cobrança, execução de trabalho complexo, dentre outras. Isso impactou no trabalho, principalmente no que se refere a concentração no trabalho e lembrar de fatos recentemente ocorridos no trabalho. Para amenizar isso, adotaram como mecanismos de regulação, especialmente, a experiência pessoal e a possibilidade de usufruir regularmente das férias.

t. O contexto do estresse ocupacional dos trabalhadores da saúde: uma bibliometria

Em seu artigo, Ferreira (2015) buscou mapear a produção científica por meio da bibliometria de periódicos da administração, em especial, a posteriori, nos outros periódicos que se referem a gestão do estresse na saúde e também analisar as suas causas, consequências e medidas de prevenção.

Para conseguir alcançar o que foi proposto, optou-se pela realização de um estudo descritivo, com abordagens quantitativas e qualitativas, além de ser uma pesquisa documental, utilizando-se da análise bibliométrica. Os artigos selecionados, passaram por análise de conteúdo, e foram classificados de acordo com as categorias de periódico, ano de publicação, autores, teóricos ou empíricos, tipo de abordagem e método de coleta de dados.

Por meio disso, foram analisados 30 artigos em 28 periódicos, observando-se dessa forma, que os anos com mais publicações foram em 2011, 2012 e 2014, sendo que esse período foi responsável por 70% da produção em análise. Por meio deles, verificou-se que as principais causas foram a sobrecarga de trabalho, condições laborais inadequadas, sobrecarga de trabalho, dentre outras. Essas condições foram responsáveis pelo surgimento de estresse, *burnout* e absenteísmo.

Dessa maneira, percebe-se a necessidade da criação de políticas que valorizem o trabalhador, melhores condições de trabalho, redução da jornada de trabalho em alguns turnos, apoio social e emocional. Assim, será possível criar um serviço de saúde com qualidade e proporcionar melhores condições de vida no trabalho.

u. Estresse ocupacional e o trabalho do caixa: um estudo em grandes instituições bancárias localizadas em Belo Horizonte

O trabalho de Peres e Honório (2015), pesquisou os quatro principais bancos privados de Belo Horizonte para analisar e descrever os fatores potencialmente causadores de estresse no trabalho de 227 caixas bancários dessas instituições, utilizando a abordagem de Cooper, Sloan e Williams (1998).

Para isso, a pesquisa caracterizou-se como descritiva e de abordagem quantitativa e qualitativa. Na etapa quantitativa foram aplicados questionários a 227

indivíduos. Já na parte qualitativa, realizaram-se 10 entrevistas semiestruturadas com participantes da pesquisa.

Dessa forma, obteve-se como resultados da análise quantitativa que os principais fatores que causam pressão, são aqueles relacionados aos aspectos de natureza gerencial, e quanto a estratégia mais utilizada, destacou-se o diálogo com os colegas a respeito das situações que podem vir a causar tensão. Já na abordagem qualitativa, vários aspectos foram encontrados, em especial, aqueles relacionados ao volume e ritmo de trabalho intensos, compulsão e obsessão por resultados, estabelecimento de metas em excesso, poucas pessoas para realização das tarefas e falta de autonomia para realizar as atividades, dentre outros fatores.

Assim, observa-se a necessidade nessas instituições pesquisadas, de repensar a política de desenvolvimento e também os valores humanos essenciais, fazendo com que os princípios e valores sejam reconhecidos, bem como a opinião dos bancários seja valorizada e as cobranças por resultados e metas sejam reduzidos.

v. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos policiais militares do estado do RS

Pelo fato de considerar a profissão militar de alto risco, Almeida et al. (2015), realizaram um trabalho com intuito de analisar as relações entre a satisfação no trabalho e o estresse ocupacional de policiais militares do estado do Rio Grande do Sul.

Para atender ao objetivo, foi realizada uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. Para isso, o estudo efetivou-se no estado do Rio Grande do Sul, com policiais que fazem parte da Brigada Militar, com amostra de 519 indivíduos de 97 municípios. A coleta de dados ocorreu em 3 etapas, onde a primeira foi relacionada aos dados pessoais e ocupacionais, a segunda ao estresse no trabalho e a terceira à satisfação no trabalho.

Dessa forma, obteve-se como resultados que a maioria dos pesquisados eram homens (83,43%), e também a maior parte dos policiais atua de 21 a 30 anos na instituição (31,98%). Quanto aos outros dois fatores (estresse ocupacional e satisfação no trabalho) verificou-se a correlação negativa entre eles, já que quanto maior o estresse ocupacional, menor a satisfação no trabalho, e vice-versa. Assim,

acredita-se que para fazer com que os policiais estejam satisfeitos trabalhando, é necessário reduzir os níveis de estresse.

3 METODOLOGIA

Nesse capítulo é apresentada a metodologia da pesquisa. Dessa forma, será apresentada a classificação da pesquisa, em seguida é feita a descrição da população-alvo do estudo, na sequência são expostos o plano e os instrumentos de coleta de dados e por último como será feita a análise e interpretação dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Optou-se pela realização de uma pesquisa do tipo descritiva, com o objetivo de descrever características e concepções da população-alvo. Nesse sentido, a pesquisa do tipo descritiva, segundo Gil (2008) caracteriza-se como aquela que tem como prioridade a descrição de características de um fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis, ainda, afirma que a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados pode ser considerada a característica de diferencial. Também em relação à pesquisa descritiva, Mattar (2005), afirma que o pesquisador deve saber o que pretende com a pesquisa, isto é, o que deseja medir, onde e quando isso será feito, como fará e porque deverá fazer.

Já quanto a forma de abordagem do problema, caracterizou-se como uma pesquisa quantitativa, já que foi usado um questionário estruturado e a maioria dos dados foram quantificados. A pesquisa quantitativa segundo Malhotra (2012), consiste numa metodologia que visa quantificar os dados e a sua coleta ocorre de forma estruturada.

3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO DE ESTUDO

A pesquisa aconteceu na Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister, do município de Campina das Missões/RS. A escolha do hospital desse município, ocorreu pelo fato de a pesquisadora residir no local, portanto sendo de mais fácil acesso para o mesmo.

Optou-se por realizar a pesquisa com todos os colaboradores do Hospital Campina, o que caracteriza-se como censo. Gil (2008), afirma que o censo ocorre quando o levantamento busca informações de todos os integrantes do universo

pesquisado. A partir da Tabela 1, verifica-se o número de colaboradores que compõe o hospital.

Tabela 1 - Número de colaboradores do hospital

Profissão	Quantidade
Técnico de enfermagem	22
Enfermeiro	5
Auxiliar de limpeza	4
Copeira	3
Auxiliar de faturamento	3
Médico	2
Técnico em radiologia	2
Auxiliar administrativo	2
Cozinheira	2
Auxiliar de lavanderia	2
Auxiliar de enfermagem	1
Auxiliar de manutenção	1
Psicóloga	1
Administrador	1
Chefe de farmácia	1
Nutricionista	1
Recepcionista	1
Farmacêutica	1
Caixa	1
Fisioterapeuta	1
Diretor administrativo	1
Total	58

Fonte: elaborada pelo autor

3.3 PLANO E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O método utilizado para a coleta, foi o levantamento de dados (*survey*), por meio de um questionário estruturado. Na concepção de Malhotra (2012) o método de levantamento de dados envolve a aplicação de um questionário estruturado e tem como objetivo principal obter informações específicas dos pesquisados, o qual é formal, e as perguntas são feitas em ordem predeterminada.

Como instrumento de pesquisa utilizou-se um questionário estruturado, com questões fechadas em sua maioria, tendo as mesmas uma ordem pré-determinada, para através dele identificar as possíveis fontes de pressão que geram estresse

ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister. Nesse sentido, segundo Gil (2008) o questionário é definido como uma técnica de investigação social formada por um conjunto de questões aplicadas às pessoas, para obter informações sobre vários fatores, como crenças, sentimentos, expectativas, temores, comportamento, entre outros.

O instrumento de pesquisa (encontra-se no Apêndice A do trabalho) aplicado, foi utilizado originalmente por Simões (1998), e posteriormente, adaptado por Silva, C. (2010), para a realização de Projeto de Pesquisa, sendo adaptado e reformulado para a realidade da presente pesquisa.

O questionário foi composto por cinco blocos de questões. O primeiro bloco é composto por questões de identificação pessoal, que se referem a idade, gênero, faixa etária, estado civil, tempo de contribuição na instituição e escolaridade.

As questões de 1 a 55 são referentes ao estresse ocupacional, sendo que as opções de resposta são representadas em escala de cinco pontos, onde o número “1” significa nunca, “2” raramente, “3” às vezes, “4” frequentemente e “5” sempre. Nesse sentido, o segundo bloco visou atender ao primeiro objetivo específico do trabalho que é relacionado a detecção das possíveis fontes de pressão existentes no ambiente de trabalho, que é composto das questões 1 a 18, que são apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2– Questões referentes a identificação das fontes de pressão no trabalho

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 01. Com que frequência você exerce carga excessiva de trabalho? 02. Você é consultado nas decisões importantes de seu trabalho? 03. Você sente que sua opinião é valorizada nas decisões importante de trabalho? 04. Com que frequência você não tem trabalho suficiente para fazer? 05. Considerando seu grau de estudo e a função desempenhada nesta instituição, você considera seu nível de salário adequado? 06. Você considera que desempenha funções abaixo de sua capacidade? 07. Você recebe apoio e orientação de sua chefia ou supervisor? 08. Você recebe apoio/auxílio dos seus colegas, quando necessário, na execução de seu trabalho? 09. Com que frequência você considera adequada a comunicação entre os profissionais no seu setor? 10. Você se sente estressado por ter que lidar com novas ideias e tecnologias no seu setor? 11. As oportunidades de treinamento e desenvolvimentos atendem às suas expectativas? 12. Com que frequência você exerce tarefas rotineiras ou há acúmulo de tarefas seu trabalho? 13. Com que frequência você acredita assumir riscos no desempenho de sua atividade profissional no seu setor? 14. Você sente ausência de apoio emocional fora do trabalho? 15. Você recebe retorno da chefia sobre seu desempenho no trabalho? 16. Você recebe cobranças sobre erros cometidos no trabalho? 17. Você tem conflito de personalidade com outras pessoas? 18. Na sua opinião, ocorre discriminação e favoritismos encobertos em seu turno de trabalho? |
|--|

Fonte: Adaptado de Silva, C.(2010)

Já no terceiro bloco, por meio das questões busco-se atender ao segundo objetivo específico que é relacionado aos sintomas de estresse ocupacional, associados ao estado físico dos colaboradores. Este bloco é composto por onze questões, que vão da número “19” até “29”, as quais são expostas no Quadro 3.

Quadro 3 - Questões referentes ao inventário de sintomas físicos

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 19. Dificuldade de dormir ou sono perturbado 20. Dor de cabeça 21. Dor no estômago 22. Sensação de cansaço 23. Tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual 24. Sensação de fôlego curto ou de falta de ar 25. Tremores musculares (Por exemplo nas pálpebras) 26. Sensação de desânimo pela manhã ao acordar 27. Sensação de sentir seu coração bater mais forte 28. Tendência a suar em excesso 29. Dor nos músculos de pescoço e ombros |
|--|

Fonte: Adaptado de Silva, C.(2010)

Para se atingir o terceiro objetivo específico, no quarto bloco procurou-se detectar a existência de sintomas relacionados a saúde mental dos colaboradores. Este bloco é formado por onze questões fechadas, que vão da “30” até a “40”, sendo as mesmas expostas no Quadro 4.

Quadro 4 - Questões referentes ao inventário de sintomas de saúde mental

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 30. Sensação de incapacidade 31. Dificuldades de relacionamentos 32. Angústia 33. Perda de concentração no trabalho 34. Irritabilidade sem causa aparente 35. Comportamento não cooperativo 36. Ansiedade 37. Vontade de fugir de tudo 38. Chorar com facilidade 39. Perda do senso de humor 40. Pensar/ falar constantemente num só assunto |
|--|

Fonte: Adaptado de Silva, C.(2010)

Por meio do último bloco de questões, almejou-se alcançar o quarto objetivo específico, através do conhecimento das formas de enfrentamento que os colaboradores usam para lidar com as possíveis situações estressante. Este bloco é composto por quinze questões fechadas, que vão desde a número “41” até a “55”, as quais são apresentadas no Quadro 5, e da pergunta número “56”, que é uma questão aberta.

Quadro 5 - Questões relacionados às formas de lidar com o estresse

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 41. Enfrentar os problemas no momento em que ocorrem 42. Tentar reconhecer suas próprias limitações 43. Ganhar tempo adiando os problemas 44. Buscar formas de tornar o trabalho mais interessante 45. Buscar apoio e conselho dos meus superiores 46. Buscar refúgio nos “ hobbies” e passatempos 47. Enfrentar a situação de forma racional 48. Administrar eficazmente meu tempo 49. Sufocar as emoções e esconder o estresse 50. Conversar com amigos compreensivos 51. Manter-se ocupado 52. Planejar antecipadamente o futuro 53. Estabelecer prioridades e lidar com os problemas de acordo com elas 54. Aceitar a situação e aprender a conviver com ela 55. Tentar evitar a situação |
|---|

Fonte: Adaptado de Silva, C.(2010)

Por meio do questionário, pretendeu-se responder ao problema de pesquisa, bem como conseguir atender ao objetivo geral e aos quatro objetivos específicos. Porém, antes de realizar a aplicação dos questionários, foram realizados pré-testes para avaliação dos mesmos. Para Marconi e Lakatos (2010) para verificar a fidedignidade, a validade e a operatividade de um questionário utiliza-se o pré-teste. Dessa forma, pretende-se testar a adequabilidade e validade do instrumento.

A aplicação do questionário foi realizada pela pesquisadora, durante o expediente de trabalho dos colaboradores, devido à sugestão do presidente do hospital, o qual achou mais interessante fazer dessa forma. Para isso, fez-se necessário saber antecipadamente os dias e turnos em que cada um estava presente no hospital, para ter o conhecimento de qual era a melhor data para a aplicação do questionário com cada um deles. A aplicação e a coleta de dados, ocorreu portanto de forma direta entre a pesquisadora e os colaboradores, sendo que isso aconteceu no ambiente do hospital em que cada respondente sentiu-se mais confortável.

Além disso, para realização da pesquisa, optou-se por três dias distintos, pois tinha-se como intuito atingir todos os colaboradores. O primeiro dia de aplicação dos questionários, foi no dia 22 de setembro de 2016, durante os turnos da manhã, tarde e noite. No dia 23 de setembro, ocorreu o segundo dia de aplicações, no turno da noite. E o terceiro dia de pesquisa, foi em 28 de setembro, durante o período da manhã.

Os dados coletados foram usados exclusivamente para o desenvolvimento do presente trabalho. Além de que cada respondente assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (encontra-se no Apêndice B do trabalho), que foi utilizado de

acordo com o Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul. O mesmo teve como objetivos principais, fazer com que o participante tivesse maiores conhecimentos a respeito da pesquisa, deixando claro que é livre para participar ou não da mesma e também podendo desistir dela a qualquer momento se achar necessário, bem como informar a confidencialidade nas informações prestadas, além de outros fatores existentes no termo.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Após realizada a coleta dos dados, os mesmos foram tabulados e organizados com a utilização do *software* Microsoft® Excel 2013, para assim serem mais facilmente analisados, e descritos posteriormente no decorrer do trabalho.

Em seu trabalho, Silva, C. (2010), utiliza a média para analisar as variáveis contínuas e frequências para as variáveis categóricas, que são as questões fechadas da pesquisa. Portanto, para a presente pesquisa também usou-se a média para variáveis contínuas, como a idade e o tempo de atuação na instituição, por exemplo. Já para as variáveis fechadas e com medidas escalares, foram usadas frequências de ocorrência, ou seja, foram contadas o número de vezes que a resposta se repetiu em cada questão (frequência absoluta), bem como a porcentagem dessa repetição (frequência relativa). Além disso, ao final de cada bloco, utilizou-se também a média da frequência das questões.

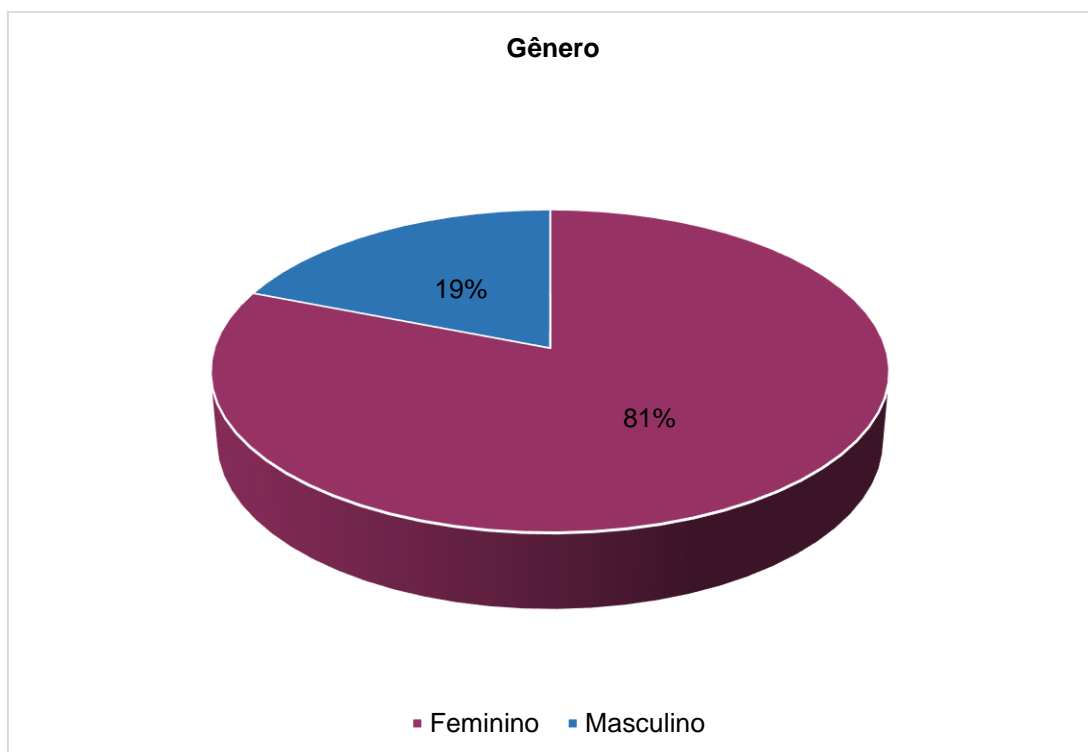
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O delineamento da pesquisa teve como intuito atingir os cinquenta e oito colaboradores do Hospital Campina. Porém, no período de realização da pesquisa, havia relativa quantidade de colaboradores em férias, licença, afastados e de folga, devido a isso, vinte e sete se disponibilizaram a responder os questionários.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DOS RESPONDENTES

Nessa seção são apresentados os dados dos respondentes da pesquisa, referentes aos colaboradores da Associação Assistencial, Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister. Portanto, por se tratar de fator individual e para não correr o risco de deixar de participar da pesquisa por ter que se identificar, os respondentes puderam optar por responder ou não esse bloco de questões.

Gráfico 1 - Distribuição quanto ao gênero

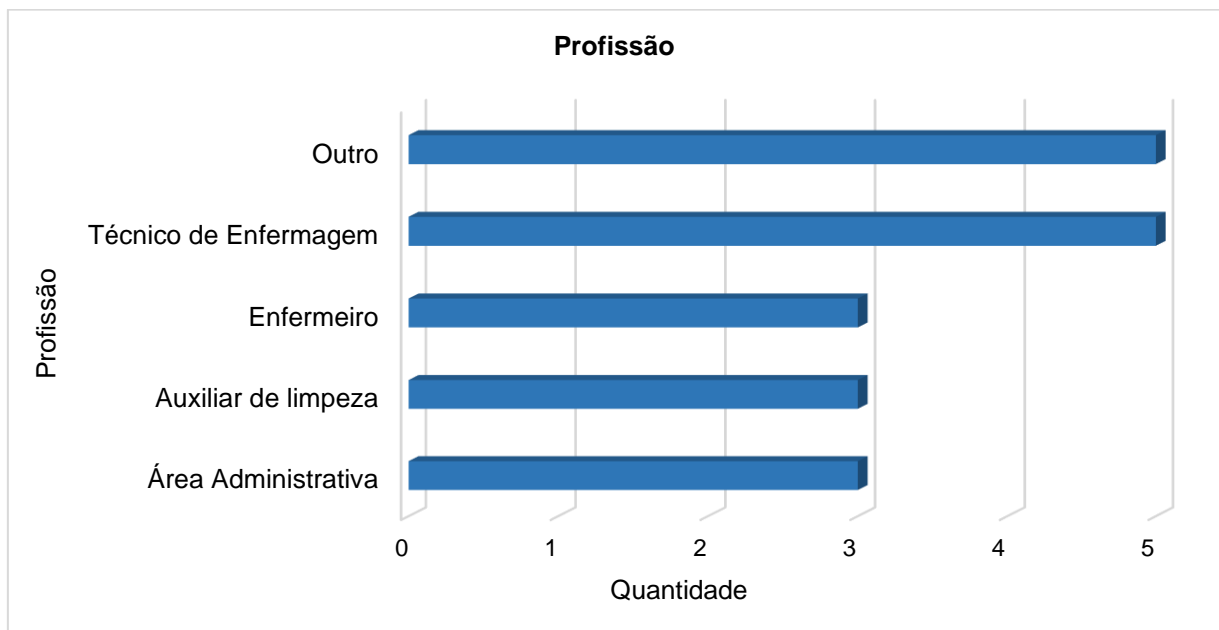


Fonte: Elaborado pela autora, 2016

Em relação ao gênero, obteve-se 21 respostas, e de acordo com o Gráfico 1, percebe-se a predominância de mulheres. Portanto, 81% dos respondentes referem-

se ao gênero feminino (17 colaboradores), e 19% ao masculino (4 colaboradores). Acredita-se que esta é uma realidade vivenciada pela maioria dos hospitais, onde há o predomínio de colaboradores do gênero feminino. Tal fato se comprova no estudo de Araújo (2011) em um hospital, em que afirma que a maioria expressiva dos respondentes são mulheres, o que reflete a questão de gênero característica em ambientes hospitalares, especialmente na área de enfermagem.

Gráfico 2 - Distribuição dos respondentes quanto a profissão



Fonte: elaborado pela autora, 2016

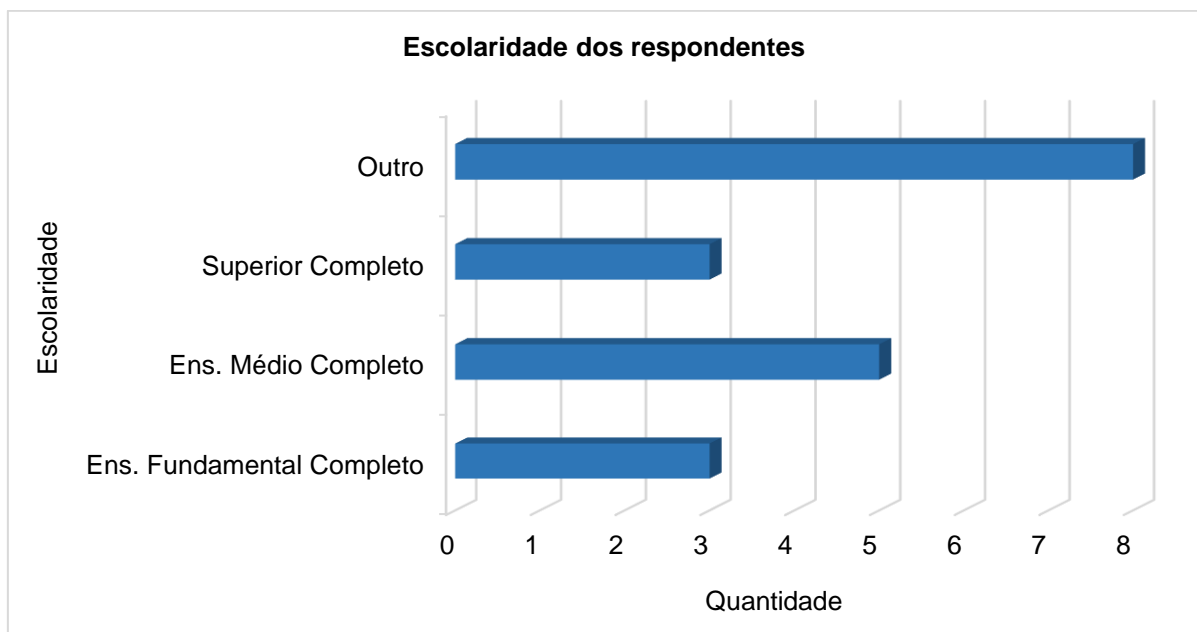
No que se refere a profissão, através do Gráfico 2, é possível perceber que 19 colaboradores responderam a esta questão. A maioria destes são técnicos de enfermagem, que representam 5 cinco respostas; outros 5 respondentes ocupam outros cargos como auxiliar de manutenção, auxiliar de lavanderia e tecnólogo em radiologia; em seguida vêm os enfermeiros, auxiliares de limpeza e a área administrativa, com 3 colaboradores respondentes em cada profissão.

A questão da idade, foi respondida por 15 colaboradores, sendo que a idade média deles ficou em 37 anos. Além disso, destes respondentes, o colaborador com mais idade foi de 56 anos e a idade mais baixa que apareceu foi de 24 anos.

Em relação ao estado civil, houveram 20 respondentes, dos quais 8 são casados, outros 8 vivem em união estável e 4 são solteiros. As opções de divorciado e viúvo não apareceram nenhuma vez.

Já na questão referente ao tempo de atuação na instituição, obteve-se 17 respostas. Portanto, a média de tempo de contribuição ficou em 10 anos. Além disso, observa-se que há variações bem significativas quanto a esse quesito, já que alguns colaboradores atuam há vários anos na instituição, enquanto outros, apenas alguns meses. Isso se comprova pelo fato de o maior tempo de contribuição no hospital de um colaborador ser de 29 anos enquanto o menor tempo de contribuição é de meio ano (6 meses).

Gráfico 3 - Distribuição dos respondentes quanto a escolaridade



Fonte: elaborado pela autora, 2016

A distribuição dos respondentes de acordo com a escolaridade, conforme mostra o Gráfico 3, é bastante variada. Percebe-se que 19 pessoas responderam essa questão, destes portanto, com ensino fundamental completo, são 3 colaboradores, com ensino médio completo 5, ensino superior 3 e a maior parte se enquadra na opção outros (8 colaboradores), já que alguns são pós graduados e outros técnicos de enfermagem.

4.2 ANÁLISE DOS FATORES DE ESTRESSE OCUPACIONAL

Essa seção é composta pela análise de 56 questões referentes ao estresse ocupacional. Nesse sentido, primeiramente, são apresentadas as principais fontes de

pressão identificadas por meio da Tabela 1, que corresponde às questões de número 1 a 18. Em seguida, são expostos os resultados referentes aos sintomas relacionados ao estado físico e a saúde mental, nas Tabelas 2 e 3. Por fim, as formas para lidar com o estresse ocupacional mais assinaladas, por meio da Tabela 4, bem como as sugestões apontadas por alguns colaboradores como principais estratégias usadas. Também é apresentada a média das questões ao final de cada bloco.

Além disso, apesar de 27 colaboradores terem participado da pesquisa, dois deles não responderam por completo o questionário. Destes questionários, utilizaram-se, somente os blocos de questões que foram respondidos por inteiro. Para isso, faz-se necessário começar tratando sobre as principais fontes de pressão existentes no ambiente de trabalho desta instituição.

4.2.1 Análise das fontes de pressão no trabalho

Para identificação das fontes de pressão, foram analisadas a frequência absoluta e a frequência relativa de cada uma das questões, sendo que nesse bloco obtiveram-se 26 questionários respondidos. Além disso, será considerada como mais significativa, aquela opção da questão que apresentar maior frequência. Dessa forma, será feita a análise de cada uma das 18 questões da Tabela 2 e por meio disso, posteriormente serão apontadas as principais fontes de pressão.

Tabela 2 - Frequência das fontes de pressão

Questão	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
01. Com que frequência você exerce carga excessiva de trabalho?	1	3,8	2	7,7	15	57,7	6	23,1	2	7,7
02. Você é consultado nas decisões importantes de seu trabalho?	1	3,8	8	30,8	7	26,9	4	15,4	6	23,1
03. Você sente que sua opinião é valorizada nas decisões importante de trabalho?	0	0	4	15,4	10	38,5	7	26,9	6	19,2
04. Com que frequência você não tem trabalho suficiente para fazer?	10	38,5	14	53,8	2	7,7	0	0	0	0
05. Considerando seu grau de estudo e a função desempenhada nesta instituição, você considera seu nível de salário adequado?	6	23,1	5	19,2	3	11,5	8	30,8	4	15,4
06. Você considera que desempenha funções abaixo de sua capacidade?	7	26,9	11	42,3	4	15,4	3	11,5	1	3,8
07. Você recebe apoio e orientação de sua chefia ou supervisor?	0	0	2	7,7	7	26,9	7	26,9	10	38,5
08. Você recebe apoio/auxílio dos seus colegas, quando necessário, na execução de seu trabalho?	0	0	1	3,8	3	11,5	8	30,8	14	53,8
09. Com que frequência você considera adequada a comunicação entre os profissionais no seu setor?	0	0	4	15,4	5	19,2	14	53,8	3	11,5
10. Você se sente estressado por ter que lidar com novas ideias e tecnologias no seu setor?	10	38,5	4	15,4	11	42,3	1	3,8	0	0
11. As oportunidades de treinamento e desenvolvimentos atendem às suas expectativas?	5	19,2	5	19,2	8	30,8	7	26,9	1	3,8
12. Com que frequência você exerce tarefas rotineiras ou há acúmulo de tarefas em seu trabalho?	0	0	3	11,5	9	34,6	12	46,2	2	7,7
13. Com que frequência você acredita assumir riscos no desempenho de sua atividade profissional no seu setor?	0	0	4	15,4	6	23,1	13	50	3	11,5
14. Você sente ausência de apoio emocional fora do trabalho?	6	23,1	6	23,1	5	19,2	8	30,8	1	3,8
15. Você recebe retorno da chefia sobre seu desempenho no trabalho?	0	0	7	26,9	10	38,5	6	23,1	3	11,5
16. Você recebe cobranças sobre erros cometidos no trabalho?	1	3,8	5	19,2	6	23,1	10	38,5	4	15,4
17. Você tem conflito de personalidade com outras pessoas?	3	11,5	18	69,2	3	11,5	1	3,8	1	3,8
18. Na sua opinião, ocorre discriminação e favoritismos encobertos em seu turno de trabalho?	6	23,1	6	23,1	9	34,6	4	15,4	1	3,8

Fonte: elaborada pela autora, 2016

Legenda: 1= Nunca; 2= Raramente; 3= Às vezes; 4= Frequentemente; 5= Sempre

A primeira questão refere-se a prática de trabalho excessivo. Dessa forma, a partir da Tabela 2, é possível perceber que a maioria dos respondentes exerce trabalho excessivo de vez em quando (57,7%), e outros 23,1% frequentemente o fazem. Isso significa que, apesar de não conviverem diariamente com essa prática, ela faz parte do ambiente de trabalho dos colaboradores.

Já em relação a ser consultado nas decisões importantes, a opção mais apontada foi raramente (30,8%), vindo seguida de às vezes (26,9%). Isso mostra que existe a necessidade de haver maior interação entre os profissionais, já que cada um deles sabe de forma detalhada o que ocorre em seu setor e dessa forma é habilitado a ajudar a tomar decisões importantes relacionadas ao seu trabalho.

No que se refere a valorização da opinião, grande parte aponta que isso ocorre às vezes (38,5%), já outros 26,9% afirmam que frequentemente e 19,2% sempre tem a opinião valorizada nas decisões importantes. Dessa forma percebe-se que existe uma significativa valorização da opinião dos colaboradores.

A frequência que os colaboradores não têm trabalho suficiente para fazer foi apontada como baixa, ou seja, a maioria assinalou que raramente não tem trabalho suficiente para fazer (53,8%) ou nunca (38,5%). Por meio disso, percebe-se que quase todos os colaboradores estão ocupados fazendo algum serviço durante seu turno de trabalho.

No que se refere ao nível de salário, considerando o grau de estudo e a função desempenhada, observa-se uma contradição, já que parte considerável apontou que frequentemente sentem-se satisfeitos com esse fator (30,8%), já outros 23,1% apontaram que nunca consideram a sua remuneração adequada. É importante rever esse ponto, já que aqueles que apontaram nunca ou raramente, podem estar insatisfeitos e desmotivados com o seu trabalho, por não considerar o salário adequado em relação a função que desempenham na organização.

Na questão referente ao desempenho, a maior parte dos colaboradores assinalou que raramente (42,3%) ou nunca (26,9%) desempenha funções abaixo de sua capacidade. Dessa forma, esse elemento pode ser visto como positivo, já que a maioria das funções, são desempenhadas de acordo com a capacidade que cada um tem.

Outro ponto favorável identificado, está relacionado ao apoio e orientações recebidas dos supervisores ou chefia, uma vez que a opção sempre foi a mais

marcada, correspondendo a 38,5%, em seguida frequentemente (26,9%) e às vezes (26,9%). Além disso a opção nunca, não foi apontada nenhuma vez nessa questão.

Da mesma forma, a questão que se refere ao apoio/auxílio dos colegas para execução do trabalho é vista como muito vantajosa nesta organização, já que a maioria dos colaboradores respondentes, apontaram que sempre (53,8%) ou frequentemente (30,8%) recebem auxílio quando necessário, e nenhum marcou a opção nunca, mostrando o coleguismo existente entre os colaboradores.

Apontaram que frequentemente é apropriada a comunicação no seu setor, 53,8% dos respondentes e outros 19,2% marcaram às vezes. Mais uma vez, destaca-se que a opção nunca não foi assinalada nesse item. Acredita-se que essa comunicação entre os profissionais é importante para as atividades fluir bem em qualquer setor da empresa.

Já em relação à questão referente ao estresse que os colaboradores sentem por ter que lidar com novas ideias e tecnologias, grande parte deles apontou que tal fato ocorre às vezes (42,3%), em seguida vem a opção nunca (38,5%) e sempre não foi marcada nenhuma vez. Isso demonstra a baixa frequência de estresse referente a esse quesito, bem como a disponibilidade de aderir a novas ideias e tecnologias.

Quanto as oportunidades de treinamento e desenvolvimento, 30,8% dos respondentes apontaram que às vezes atende as suas expectativas e 26,9% frequentemente. Porém por outro lado, 19,2% assinalaram que nunca atendem a sua perspectiva. Por isso, é interessante fazer uma análise mais aprofundada, para verificar quais os setores que necessitam de mais oportunidades desse tipo.

As tarefas rotineiras ou o acúmulo de tarefas é frequente nesta instituição, já que uma parte apontou que tal fato ocorre às vezes (34,6%) e a maioria dos respondentes assinalou que ocorre frequentemente (46,2%). Dessa maneira, ressalta-se que deve ser dada atenção especial em relação a esse fator, já que pode vir a ser fonte de pressão e conseqüentemente gerar o estresse ocupacional.

No que se refere a questão de riscos, 50% dos respondentes apontaram estar frequentemente assumindo riscos no desempenho de sua atividade profissional e 23,1% às vezes. Pressupõe-se que tal fato ocorre, devido à instituição em estudo ser um hospital, onde os colaboradores estão diariamente expostos, tendo que lidar com pessoas em situação de vulnerabilidade.

Outra questão que deve ser destacada é referente ao apoio emocional fora do trabalho, pois é possível perceber grande variação nas respostas. Enquanto que

30,8% dos respondentes frequentemente sente falta de apoio emocional, outros 46,2% nunca ou raramente percebem essa falta. Isso, possivelmente, se deve ao fato de cada um deles conviver com uma situação diferente fora do ambiente de trabalho, onde alguns recebem mais apoio da família e amigos, enquanto outros recebem menos.

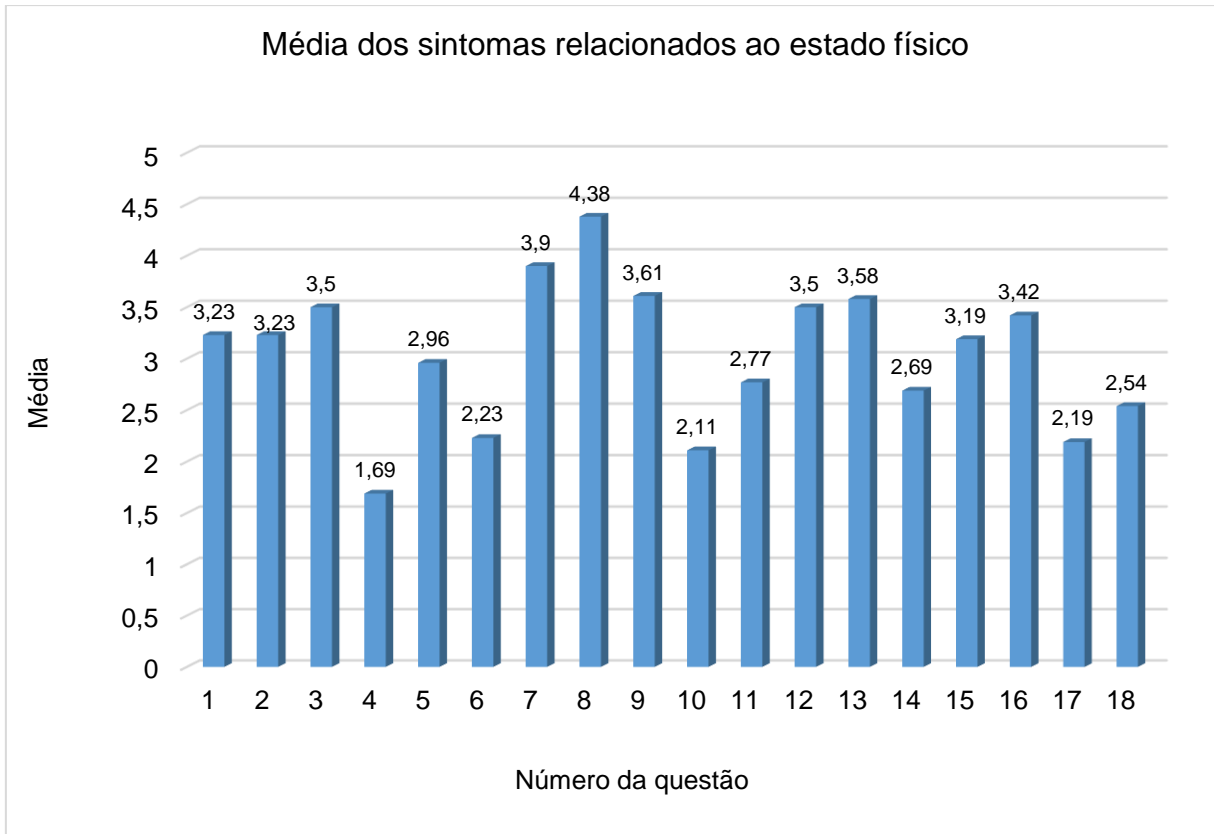
Já em relação ao retorno recebido da chefia sobre seu desempenho no trabalho, 38,5% dos respondentes marcaram às vezes, 26,9% raramente e 23,1% frequentemente. Dessa maneira, observa-se que enquanto alguns frequentemente recebem retornos, outros raramente o recebem.

Por se tratar de um hospital, acredita-se que as funções desempenhadas nesta instituição exigem muita responsabilidade. Esse fato se comprova nessa pesquisa, pois no que se refere às cobranças recebidas pelos erros cometidos, a opção mais apontada foi frequentemente (38,5%) e em seguida às vezes (23,1%). Outro fator notável nessa questão, é que 15,4% dos respondentes assinalaram sempre receber cobranças desse tipo.

Outro ponto positivo observado, é referente ao conflito de personalidade, já que a maioria dos colaboradores apontou que raramente (69,2%) isso acontece, outros 23% assinalaram nunca ou às vezes para este fator. Por fim, na questão referente à discriminação e favoritismo encobertos no turno de trabalho dos colaboradores, a opção mais marcada foi às vezes, com 34,6%, vindo seguido de raramente (23,1%) e nunca (23,1%).

Além disso, o Gráfico 4, refere-se a média de cada uma das questões analisadas anteriormente. Por meio dela, é possível perceber quais as questões que tiveram as respostas mais semelhantes e também quais as mais significativas.

Gráfico 4 - Média das fontes de pressão



Fonte: elaborado pela autora, 2016

A partir do Gráfico 4, é possível perceber que a média da maioria das questões ficou entre 3 e 4, como observado nas questões 1, 2, 3, 7, 9, 12, 13, 15 e 16. Dentre essas, a menor média é de 3,19 na questão 15 e a maior é de 3,90 na questão 7. Além disso, esse fator é comprovado também na Tabela 1, já que na maioria das questões a resposta que mais apareceu foi às vezes, contribuindo para esse resultado na média.

Também, nas questões 4, 5, 6, 10, 11, 14, 17 e 18, verifica-se que a média ficou entre 1 e 2,99. Isso significa que nessas questões as opções de resposta nunca e raramente foram as mais apontadas. Ainda, das questões citadas anteriormente, a maior média dentre essas foi de 2,96 (questão 5) e a menor 1,69 (questão 4).

Quanto as médias maiores que 4, observa-se que ocorreu somente uma vez, na pergunta número 8 (média de 4,38), mostrando que as opções frequentemente e sempre foram as mais marcadas nessa questão.

Por meio da análise conjunta da Tabela 2 e Gráfico 4, é possível identificar as fontes de pressão existentes na organização em estudo, que apesar de não serem significativas, podem vir a se agravar com o passar do tempo. Primeiramente, a carga

excessiva de trabalho pode ser apontada como uma fonte de pressão, já que a maioria dos colaboradores realiza esse ato as vezes, frequentemente ou sempre, além de a média dessa questão (3,23) também apontar isso. Além disso, a frequência que os colaboradores não têm trabalho suficiente para fazer, é baixa. Tais acontecimentos podem estar interligados, pois já que, de acordo com a média (1,69), os colaboradores nunca ou raramente não tem trabalho para fazer, pode significar que está ocorrendo a sobrecarga de trabalho sobre os mesmos.

A realização de tarefas rotineiras ou o acúmulo de tarefas são atividades que ocorrem com frequência na instituição, pois mais da metade (53,9%), apontaram que frequentemente ou sempre isto ocorre, caracterizando-se também como uma fonte que pode vir a gerar o estresse ocupacional. Além disso, a média desta questão pode ser apontada como alta (3,5) em comparação as outras perguntas.

Outra fonte de tensão, é identificada na questão 13, referente aos riscos assumidos em seu trabalho. Ela merece destaque, pela grande quantidade de respondentes que assinalaram frequentemente assumir riscos, 50%, e outros 11,5% sempre. Além disso, a média encontrada é de 3,58, a qual pode ser considerada alta.

Os resultados apontam ainda que as cobranças sobre os erros cometidos são bastante altas, pois 38,5% frequentemente e 15,4% sempre recebem cobranças, além de possuir média de 3,42. Se a cobrança sobre os erros for excessiva e persistir durante muito tempo, pode vir a causar danos ao colaborador e a organização, gerando inclusive o estresse ocupacional.

Dessa forma, é possível observar que, por meio do estudo, as fontes de pressão identificadas e que mais se destacam, são a execução de carga excessiva de trabalho e a baixa frequência de não ter trabalho suficiente para fazer, realização de tarefas rotineiras ou acúmulo de tarefas, altos riscos no desempenho da atividade profissional e elevadas cobranças recebidas sobre os erros cometidos no trabalho.

Desta maneira, por meio dos resultados obtidos sobre as fontes de pressão, é possível fazer uma comparação entre o presente estudo e os artigos da ANPAD analisados anteriormente no referencial teórico. Assim, nesse estudo, percebe-se uma relação no que se refere a fonte de carga excessiva de trabalho, com o estudo de Vanderley e Ximenes (2008), junto a docentes do curso de Administração, que identificaram também como fonte de tensão a carga de trabalho. Porém outros aspectos foram encontrados no estudo, relacionados aos relacionamentos, clima

organizacional e responsabilidade individual, que neste trabalho não foram encontrados.

Além disso, existe semelhança entre os resultados encontrados com o trabalho de Braga, Pereira e Marques (2008), já que a sobrecarga de trabalho, acarretada pelo uso intensivo de tecnologias organizacionais e a realização de várias atividades ao mesmo tempo, aliado ao alto grau de cobrança são definidas como algumas das principais causas de tensão excessiva no ambiente de trabalho de gerentes. A sobrecarga de trabalho e as elevadas cobranças recebidas sobre os erros cometidos são também fontes de pressão encontradas no presente estudo.

No estudo de Vasconcelos et al. (2009), observa-se porém resultados bem diferentes dos encontrados. O esgotamento emocional, redução da realização pessoal e a despersonalização de maneira individual são os principais fatores causadores de estresse ocupacional nos motoristas estudados pelos autores citados. O fato dos resultados serem tão divergentes, podem ser pelo motivo das categorias em estudo serem diferentes.

No que se refere ao alto volume ou carga excessiva de trabalho como fonte de pressão, o presente estudo se assemelha com o de Santos e Pereira (2014), também realizado em hospital. Além disso, outro fator encontrado no trabalho é relacionado a convivência com indivíduos desequilibrados emocionalmente.

No estudo de Peres e Honório (2015), são encontrados resultados semelhantes e diferentes, já que as fontes de pressão identificadas foram a execução de trabalho complexo, sobrecarga pela tecnologia, realização de várias atividades ao mesmo tempo com alto grau de cobrança. Neste caso, existe relação no que se refere as constantes cobranças recebidas no trabalho, sendo as demais fontes divergentes.

Dessa maneira, fazendo-se análise geral, observa-se que a carga excessiva de trabalho faz parte do ambiente de trabalho de muitas organizações, que apesar se serem de diferentes ramos e localizações, apresentam essa fonte de pressão. Porém, acredita-se que a intensidade e frequência que ocorre entre essas organizações é diferente, já que na instituição em estudo a frequência de ocorrência não é muito elevada. Ainda, em relação as cobranças recebidas, também pode-se caracterizar como fonte expressiva de tensão em algumas organizações, sendo elas advindas de diversos fatores como aqueles relacionados aos erros cometidos no trabalho, implantação de novas tecnologias, dentre outras.

As fontes de pressão encontradas nesse estudo, não são consideradas expressivas, porém, se continuarem persistindo, podem gerar o estresse ocupacional e conseqüentemente ser prejudiciais para a organização e para os próprios colaboradores. Para isso, faz-se necessária também, a análise das questões referentes aos sintomas existentes no ambiente de trabalho nesta instituição.

4.2.2 Análise do inventário de sintomas relacionados ao estado físico

Na Tabela 3 são apresentados os resultados referentes ao inventário de sintomas físicos encontrados na organização. É possível perceber que 26 colaboradores responderam a este bloco. Por meio da tabela, será possível verificar a frequência absoluta e relativa das opções de cada uma das questões e por fim identificar os sintomas que mais se destacam.

Tabela 3 - Frequência do inventário de sintomas relacionados ao estado físico

Questão	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
19. Dificuldade de dormir ou sono perturbado	8	30,8	10	38,5	4	15,4	4	15,4	0	0
20. Dor de cabeça	4	15,4	11	42,3	7	26,9	3	11,5	1	3,8
21. Dor no estômago	8	30,8	10	38,5	4	15,4	4	15,4	0	0
22. Sensação de cansaço	0	0	4	15,4	10	38,5	8	30,8	4	15,4
23. Tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual	5	19,2	8	30,8	9	34,6	2	7,7	2	7,7
24. Sensação de fôlego curto ou de falta de ar	8	30,8	8	30,8	8	3,8	1	30,8	1	3,8
25. Tremores musculares (Por exemplo nas pálpebras)	6	23,1	11	42,3	9	34,6	0	0	0	0
26. Sensação de desânimo pela manhã ao acordar	6	23,1	10	38,5	7	26,9	2	7,7	1	3,8
27. Sensação de sentir seu coração bater mais forte	4	15,4	9	34,6	11	42,3	2	7,7	0	0
28. Tendência a suar em excesso	9	34,6	7	26,9	7	26,9	3	11,5	0	0
29. Dor nos músculos de pescoço e ombros	1	3,8	6	23,1	8	30,8	10	38,5	1	3,8

Fonte: elaborada pela autora, 2016

Legenda: 1= Nunca; 2= Raramente; 3= Às vezes; 4= Frequentemente; 5= Sempre

Para responder a este bloco de questões, os colaboradores basearam-se nos sintomas percebidos durante os três últimos meses. Nesse sentido, na questão que se refere a dificuldade de dormir ou sono perturbado, 38,5% responderam que raramente e 30,8% nunca perceberam esse sintoma no último trimestre. Na questão seguinte, referente a dor de cabeça, a opção mais assinalada também foi raramente com 42,3% e em seguida, às vezes com 26,9%.

Da mesma forma, no que se refere a dor no estômago, a maioria dos colaboradores raramente (38,5%) ou nunca (30,8%) sentiram esse sintoma. Já em relação a sensação de cansaço, observa-se que as opções mais assinaladas foram às vezes (38,5%) e frequentemente (30,8%), além de sempre também ser marcado algumas vezes (15,4%), mostrando a maior incidência desse fenômeno nos últimos meses.

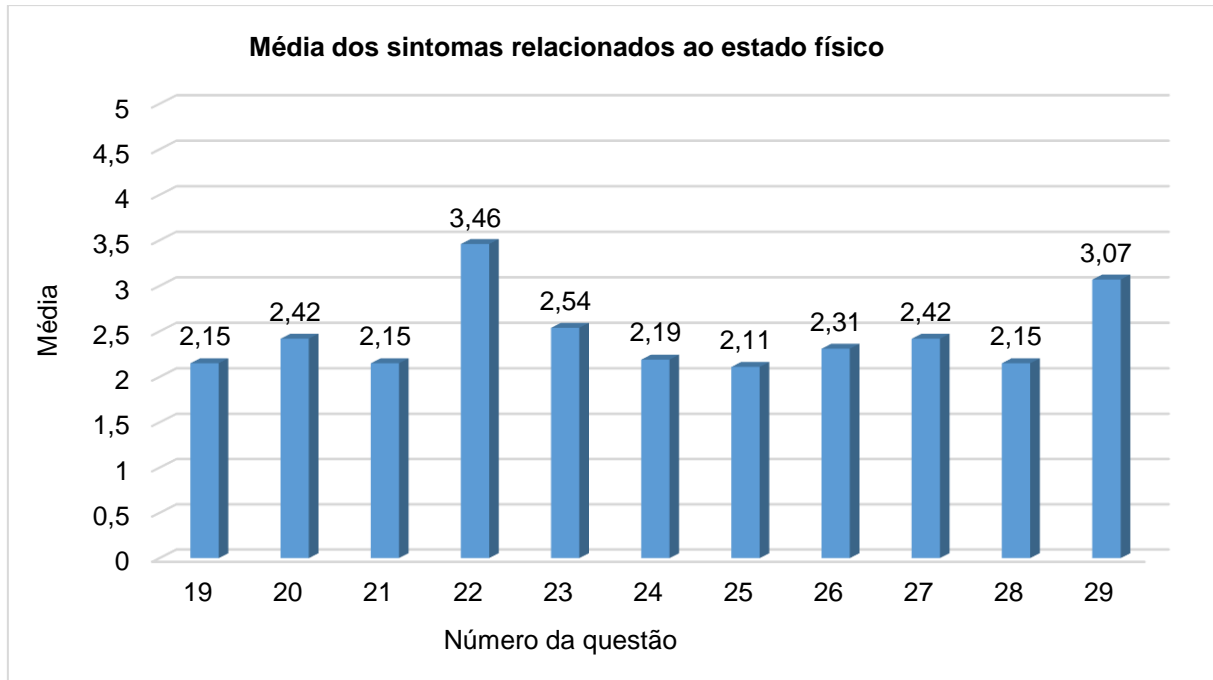
Tendência de comer, beber ou fumar mais do que o usual é apontado com maior frequência como um sintoma que ocorre às vezes (34,6%) e raramente (30,8%), porém, vale ressaltar que enquanto alguns (5 colaboradores) nunca sentiram este sintoma, outros (2 colaboradores) sempre o sentem. Já em relação a sensação de fôlego curto, a frequência encontrada foi ainda menor, já que 30,8% assinalaram sentir esse sintoma nunca, raramente ou frequentemente, em ambas.

Frequência menor obteve-se na questão 25, pois as opções frequentemente e sempre não foram marcadas nenhuma vez. Além disso, 42,3% dos respondentes raramente perceberam tremores musculares, e 34,6% às vezes. Também na pergunta referente a sensação de desânimo pela manhã ao acordar, as opções com maior frequência foram raramente (38,5%) e às vezes (26,9%).

Fato semelhante ocorre na questão sobre a sensação de sentir seu coração bater mais forte, em que 42,3% sentiram esse sintoma às vezes e 34,6% raramente. Quanto ao sintoma de suar em excesso, foi a questão em que mais foi assinalada a opção de resposta nunca (34,6%) e nenhuma vez foi marcado sempre.

Quanto ao sintoma de dor nos músculos do pescoço e ombros, destaca-se a opção frequentemente, já que foi a mais marcada na questão, com 38,5% das respostas e também a opção sempre foi assinalada uma vez (3,8%). Por outro lado, um respondente também afirma nunca ter sentido este sintoma.

Gráfico 5 - Média dos sintomas relacionados ao estado físico



Fonte: elaborado pela autora, 2016

Por meio do Gráfico 5, observa-se que em relação à média, a maioria das questões ficou entre 1 e 2,99. Esse intervalo de média é encontrado nas questões 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27 e 28. Dentre essas médias, a maior é visualizada na questão 23, com média de 2,54 e a menor na pergunta de número 25, com média de 2,11. Nenhum dos valores de média encontrados foi menor que 2.

Em relação as médias que ficaram entre 3 e 4, verifica-se que ocorre em duas questões, na 22 e na 29. Na pergunta referente a sensação de cansaço obteve-se a maior média, com 3,46 e na outra em relação a dor nos músculos do pescoço e ombros encontrou-se média de 3,07. Para esses sintomas, ressalta-se que, deve ser dada atenção especial, já que são estes os mais propícios a gerar o estresse ocupacional. Além disso, não verificou-se nenhuma média acima de 4.

Dessa forma, por meio da Tabela 3 e do Gráfico 5, é possível verificar os sintomas físicos que se destacam nessa organização. Pelo fato de a média da maioria das questões ser baixa, destaca-se que esta é uma instituição que apresenta poucos sintomas físicos relacionados ao estresse ocupacional, e os que são considerados sintomas não tem frequência muito elevada.

Assim, classifica-se a sensação de cansaço como um sintoma físico, já que teve a maior média desse bloco de questões (3,46). Além disso, as opções às vezes,

frequentemente e sempre foram assinaladas com frequências de 38,5%, 30,8% e 15,4%, respectivamente. Ainda, esta foi a única questão em que a opção nunca não foi assinalada nenhuma vez, mostrando que todos os respondentes já tiveram a sensação de cansaço pelo menos uma vez nos últimos três meses.

Outro sintoma identificado, foi a percepção de dor nos músculos do pescoço e ombros, já que a média foi uma das mais elevadas desse bloco (3,07). Ainda a opção frequentemente foi a mais marcada, com 38,5%, em seguida às vezes, com 30,8% e raramente com 23,1%. Além disso, as opções nunca e sempre também foram assinaladas, uma vez cada.

Nesse sentido, os principais sintomas físicos detectados por meio da pesquisa, foram a sensação de cansaço e dor nos músculos de pescoço e ombros, tanto pelo fato de ocorrer com maior frequência, como também por apresentar a maior média. Estes sintomas podem ser comparados com os resultados de outros trabalhos relacionados a esse tema.

Nos estudos de Pereira et.al (2011), Santos e Pereira (2011), Santos, Pereira e Soares (2015), identificaram-se a dor nos músculos do pescoço e ombros e a fadiga como os principais sintomas físicos relacionados ao estresse ocupacional. Assim, observa-se relação, já que tais sintomas, também foram verificados no presente estudo e são vivenciados pelos colaboradores da organização, porém provavelmente com menor frequência.

Dessa maneira, percebe-se que a instituição está relativamente bem quanto aos sintomas físicos que podem vir a causar o estresse ocupacional, já que a maioria das questões apresentou frequência e média baixas. Portanto, ressalta-se que devem ser tomadas precauções para que os sintomas que são de baixa frequência, não se tornem sucessivos e para isso é importante sempre ter um ambiente de trabalho equilibrado e agradável.

4.2.3 Análise do inventário de sintomas relacionados a saúde mental

A Tabela 4 representa o bloco de questões referentes a frequência de sintomas relacionados a saúde mental dos colaboradores. Houve um total de 25 respondentes para este bloco. Além disso são apresentadas 11 perguntas, da questão 30 a 40, que podem vir a ser possíveis sintomas de estresse ocupacional.

Tabela 4 - Frequência do inventário de sintomas relacionados a saúde mental

Questão	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
30. Sensação de incapacidade	10	40	13	52	1	4	1	4	0	0
31. Dificuldades de relacionamentos	6	24	17	68	2	8	0	0	0	0
32. Angústia	3	12	16	64	5	20	1	4	0	0
33. Perda de concentração no trabalho	5	20	17	68	2	8	1	4	0	0
34. Irritabilidade sem causa aparente	6	24	12	48	6	24	1	4	0	0
35. Comportamento não cooperativo	10	40	14	56	1	4	0	0	0	0
36. Ansiedade	4	16	11	44	5	20	3	12	2	8
37. Vontade de fugir de tudo	5	20	10	40	9	36	1	4	0	0
38. Chorar com facilidade	7	28	9	36	4	16	4	16	1	4
39. Perda do senso de humor	8	32	9	36	6	24	1	4	1	4
40. Pensar/ falar constantemente num só assunto	8	32	13	52	4	16	0	0	0	0

Fonte: elaborada pela autora, 2016

Legenda: 1= Nunca; 2= Raramente; 3= Às vezes; 4= Frequentemente; 5= Sempre

Por meio da Tabela 4, observa-se que na questão referente a sensação de incapacidade, a maioria respondeu que raramente (52%) sente esse sintoma ou nunca (40%). Respostas semelhantes são encontradas na pergunta, relacionada à dificuldade de relacionamentos, já que a maior parte afirmou raramente (68%) sentir essa manifestação ou nunca (24%).

Já em relação a angústia percebida, observa-se frequência pouco maior, uma vez que 64% dos respondentes percebem este sintoma raramente e em seguida a opção mais marcada foi às vezes (20%). Porém quanto a perda de concentração no trabalho, novamente observa-se baixa frequência, tendo 68% respondido raramente e 20% nunca.

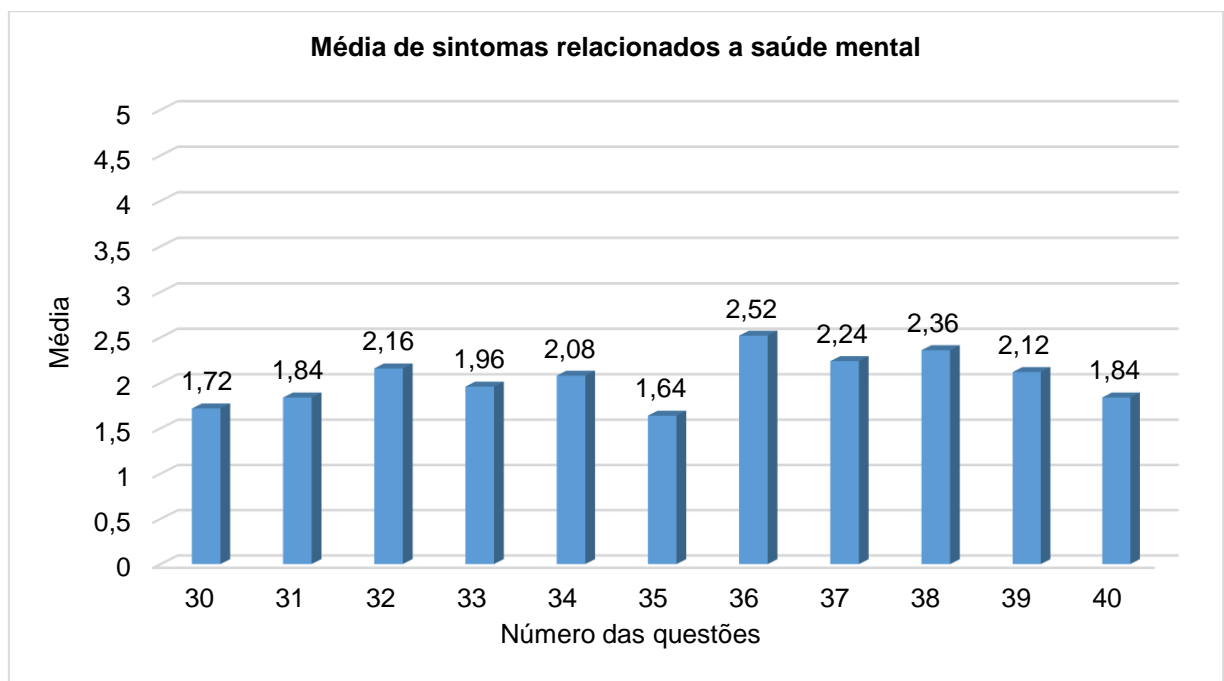
Quanto a irritabilidade sem causa aparente, 48% responderam que raramente sentem esse problema, 24% nunca e a mesma porcentagem às vezes. Já em relação ao comportamento não cooperativo, visualiza-se baixa frequência de ocorrência, tendo 56% dos respondentes marcado a opção raramente e 40% nunca.

Porém no que se refere à ansiedade, é observada frequência um pouco mais elevada, pois as opções que mais apareceram foram frequentemente (44%) e às vezes (20%), sendo que a opção sempre também apareceu duas vezes (8%). Quanto a vontade de fugir de tudo, as opções que mais apareceram, foram raramente (40%) e às vezes (36%).

Já no que se refere ao sintoma de chorar com facilidade, a frequência de ocorrência é maior, pois apesar de a opção raramente ser a que mais apareceu (36%) e nunca a segunda (28%), também aparecem as alternativas às vezes com 16%, frequentemente também com 16% e sempre com 4%.

Na questão seguinte, relacionada a perda do senso de humor, as opções mais marcadas foram raramente (36%) e nunca (32%), porém, todas as demais alternativas, às vezes, frequentemente e sempre, também foram assinaladas, mostrando grande variação nas respostas. Na última questão referente ao sintoma de falar ou pensar constantemente no mesmo assunto, as opções frequentemente e sempre não foram assinaladas e a com maior frequência de ocorrência foi raramente (52%), com a maioria das respostas. Além disso, é possível verificar a média das questões 30 até a 40, referentes aos sintomas de saúde mental, por meio do Gráfico 6.

Gráfico 6 - Média de sintomas relacionados a saúde mental



Fonte: elaborado pela autora, 2016

Fazendo-se análise das médias, observa-se que em todas as questões obteve-se média baixa, onde a mais elevada foi de 2,52. Porém, uma análise mais aprofundada é importante. Para isso, observa-se por meio da Figura 5, que na questão 30, referente a sensação de incapacidade, a média foi de 1,72, portanto baixa.

Já na questão seguinte (31), a média da frequência foi maior, 1,84, apontando que as opções de resposta mais assinaladas foram também raramente e nunca. Dessa maneira, por meio dessa análise, pressupõe-se que o relacionamento entre os colaboradores desta instituição é bom.

A pergunta que faz referência a angústia (32), apresenta uma das médias mais elevadas neste bloco de questões, de 2,16. Isso significa que esse sintoma não deve ser deixado de lado, visto que mesmo que alguns dos respondentes nunca ou raramente sentem-no, outros às vezes ou frequentemente sentem suas manifestações.

Quanto a perda de concentração no trabalho (questão 33), obteve-se média de 1,96. No que se refere a questão 34, sobre a irritabilidade, a média foi um pouco mais elevada, de 2,08. Assim, percebe-se que o sintoma de irritabilidade manifesta-se com maior frequência do que o de perda de concentração.

A questão 35, que faz referência ao comportamento não cooperativo, apresenta a menor média de todas as perguntas, 1,64, apontando que esse sintoma dificilmente é encontrado nos colaboradores. Já a pergunta seguinte (36), tem a maior média desse bloco de questões, 2,52, a qual é relacionada a ansiedade. Tal fato aponta que, apesar de não ocorrer com todos os respondentes, em alguns, tal sintoma se manifesta frequentemente ou sempre, por isso merece atenção especial.

Além disso, obteve-se média de 2,36 quanto a pergunta relacionada ao sintoma de chorar com facilidade (38), havendo portanto bastante variação quanto as respostas, pois enquanto alguns nunca apresentam esse sintoma, outros percebem suas manifestações frequentemente ou sempre.

Já a média da questão relacionada a perda de senso de humor (39) foi de 2,12, enquanto o sintoma de pensar/falar constantemente num só assunto teve média de 1,84, portanto uma das mais baixas.

Dessa maneira, observa-se que a maior média encontrada neste bloco de questões foi de 2,52 na questão 36 e a menor média foi de 1,64 na pergunta 35. Por meio desses valores do Gráfico 6 e também da Tabela 4, percebe-se que a instituição

em estudo, apresenta valores baixos relacionados aos sintomas de saúde mental. Porém, apesar disso, essas manifestações podem vir a se agravar. Para isso, destaca-se que tanto pela média encontrada nos sintomas de ansiedade (2,52) e de chorar com facilidade (2,36), como também pela frequência que ocorrem, estes podem vir a se tornar os principais sintomas que geram o estresse ocupacional nesta organização.

Além disso, a realidade desta pesquisa se assimila, em parte, ao estudo de Pereira et. al (2011), com gestores, já que a ansiedade foi identificada como um dos principais sintomas mentais, além do nervosismo, irritabilidade sem motivo aparente e angústia. Ainda, em seu trabalho, com técnicos de enfermagem de um hospital público, Santos e Pereira (2014), detectaram também que a ansiedade é o principal sintoma que afeta esses profissionais. Mesmos resultados foram encontrados no artigo de Santos, Pereira e Soares (2015), onde se verificou que a ansiedade é a principal manifestação responsável por causar estresse ocupacional nas gestoras em estudo. Assim sendo, ressalta-se que a realidade desta pesquisa, no que se refere aos sintomas relacionados a saúde metal, se assemelha a estudos realizados anteriormente.

Porém, pela baixa média e frequência com que ocorrem essas manifestações, tanto físicas quanto mentais, acredita-se que os colaboradores desta instituição não estão predispostos a serem atingidos pelo estresse ocupacional. Tal fato pode ser comprovado pelo estudo de Zille (2015), que para identificar os sujeitos com estresse ocupacional, foram consideradas as manifestações dos sintomas nos níveis frequente e muito frequente, e para o grupo de colaboradores sem estresse, os níveis algumas vezes, raramente e nunca. Portanto, se esse estudo for tomado como base, pode-se afirmar que de acordo com os resultados referentes aos sintomas que foram encontrados, não existe estresse ocupacional na organização objeto deste estudo.

4.2.4 Análise das estratégias para lidar com o estresse ocupacional

Para ter o conhecimento das estratégias que os colaboradores utilizam para lidar com o estresse ocupacional, são analisadas as frequências de 15 questões, da 41 a 55, as quais são apresentadas na Tabela 5. Portanto, para este bloco de questões, obteve-se 26 questionários respondidos.

Tabela 5 - Frequência das estratégias para lidar com o estresse ocupacional

Questão	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
41. Enfrentar os problemas no momento em que ocorrem	0	0	1	3,8	7	26,9	9	34,6	9	34,6
42. Tentar reconhecer suas próprias limitações	0	0	4	15,4	9	34,6	7	30,8	5	19,2
43. Ganhar tempo adiando os problemas	9	34,6	8	30,8	5	19,2	3	11,5	1	3,8
44. Buscar formas de tornar o trabalho mais interessante	0	0	1	3,8	2	7,7	14	53,8	9	34,6
45. Buscar apoio e conselho dos meus superiores	2	7,7	2	7,7	8	30,8	6	23,1	8	30,8
46. Buscar refúgio nos "hobbies" e passatempos	2	7,7	4	15,4	7	26,9	7	26,9	6	23,1
47. Enfrentar a situação de forma racional	0	0	2	7,7	4	15,4	12	46,2	8	30,8
48. Administrar eficazmente meu tempo	0	0	2	7,7	1	3,8	15	57,7	8	30,8
49. Sufocar as emoções e esconder o estresse	3	11,5	5	19,2	13	50	3	11,5	2	7,7
50. Conversar com amigos compreensivos	0	0	3	11,5	6	23,1	10	38,5	7	26,9
51. Manter-se ocupado	0	0	1	3,8	6	23,1	12	46,2	7	26,9
52. Planejar antecipadamente o futuro	0	0	1	3,8	5	19,2	16	61,5	4	15,4
53. Estabelecer prioridades e lidar com os problemas de acordo com elas	0	0	2	7,7	3	11,5	16	61,5	5	19,2
54. Aceitar a situação e aprender a conviver com ela	0	0	3	11,5	10	38,5	7	26,9	6	23,1
55. Tentar evitar a situação	3	11,5	3	11,5	6	23,1	8	30,8	6	23,1

Fonte: elaborada pela autora, 2016

Legenda: 1= Nunca; 2= Raramente; 3= Às vezes; 4= Frequentemente; 5= Sempre

Por meio da Tabela 5, verifica-se na questão referente a estratégia de enfrentar os problemas no momento em que ocorrem, as opções mais assinaladas foram frequentemente e sempre, ambas com 34,6% de frequência relativa. Porém, no que se refere a tentar conhecer suas próprias limitações, observa-se que as

alternativas mais marcadas foram às vezes (34,6%) e frequentemente (30,8%). Para ambas as questões, a opção nunca não aparece nenhuma vez.

Na questão 43, referente a ganhar tempo adiando os problemas, observa-se o contrário, já que a maioria apontou nunca (34,6%) ou raramente (30,8%) adotar essa estratégia. Essa é, portanto, uma estratégia usada com baixa frequência nessa organização.

Quanto a estratégia de buscar formas de tornar o trabalho mais interessante, observa-se frequência elevada na opção frequentemente, com 53,8% e sempre com 34,6%, além de que nunca, não foi marcada nenhuma vez. Essa é, portanto, uma das formas mais utilizadas pelos colaboradores para lidar com o estresse ocupacional.

Já na questão seguinte, relacionada a busca de apoio e conselho dos superiores, visualiza-se que as opções mais marcadas foram às vezes, com 30,8% e sempre, com essa mesma porcentagem. Por outro lado, observa-se que existe variação quanto as respostas dado que uma porcentagem (7,7%) nunca usa essa estratégia. Esse fator pode depender tanto do setor em que o colaborador está atuando, seu relacionamento com os superiores e também por motivos individuais.

O mesmo acontece na questão referente a busca de refúgios nos *hobbies* e passatempo, pois enquanto alguns nunca se utilizam dessa técnica (7,7%), outros sempre a utilizam (23,1%). Portanto, as opções mais marcadas nessa pergunta foram às vezes e frequentemente, ambas com 26,9% das respostas.

Quanto ao enfrentamento da situação de forma racional, observa-se a maior frequência nas opções frequentemente, com 46,2% e sempre com 30,8%. Situação semelhante ocorre na pergunta referente a administrar o tempo de forma eficaz, uma vez que a maioria apontou frequentemente (57,7%) utilizar essa estratégia, e em seguida a opção mais assinalada foi sempre (30,8%).

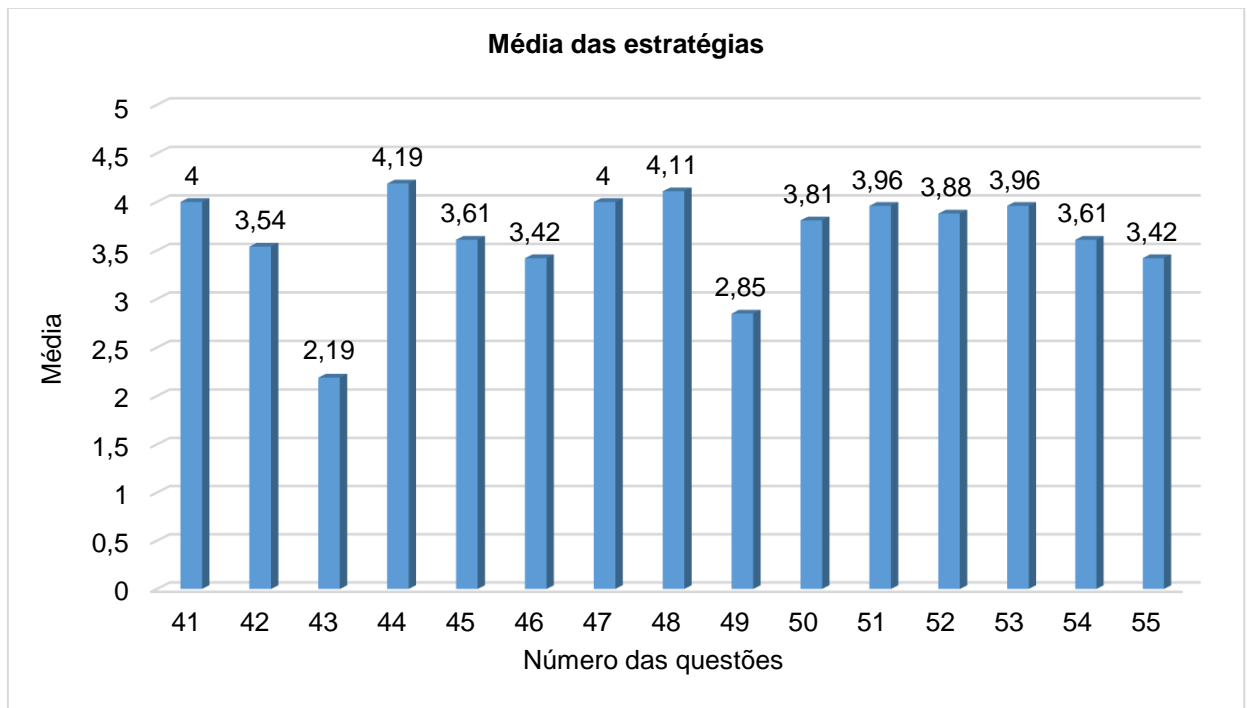
Sufocar as emoções e esconder o estresse, são apontadas como estratégia utilizada com menos frequência, já que a metade dos respondentes (50%) apontou a opção às vezes, vindo seguida de raramente (19,2%), e 11,5% assinalaram nunca adotá-la. Por outro lado, a estratégia de conversar com amigos compreensivos é frequentemente (38,5%) ou sempre (26,9%) usada, pela maioria dos colaboradores. O mesmo ocorre na questão 51, sobre manter-se ocupado, onde a maior parte respondeu frequentemente (46,2%) ou sempre (26,9%).

Outro fator favorável, é relacionado a maioria dos respondentes planejar antecipadamente o futuro, pois a opção frequentemente foi a mais assinalada, com

frequência relativa de 61,5%. O mesmo ocorre com a pergunta seguinte, quanto ao estabelecimento de prioridades, em que a maioria marcou que frequentemente (61,5%) utilizam-se dessa estratégia.

No que se refere a aceitar a situação e aprender a viver com ela, as opções mais marcadas foram, às vezes (38,5%), frequentemente (26,9%) e sempre (23,1%), e a opção nunca não foi assinalada. Por fim, a pergunta relacionada a tentar evitar a situação, teve maior frequência nas opções frequentemente (30,8%), às vezes (23,1%) e sempre (23,1%). Esta questão, porém, tem variações nas respostas pois as opções nunca e raramente também foram assinaladas, ambas com frequência de 11,5%. Para identificação das estratégias adotadas na instituição, ressalta-se a importância de fazer a análise das médias das questões aplicadas, as quais podem ser visualizadas no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Média das estratégias adotadas



Fonte: Elaborado pela autora, 2016

A partir do Gráfico 7, é possível verificar a média das questões de número 41 a 55. Dessa maneira, observa-se que as questões 41, 42, 45, 46, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 55 ficaram com média entre 3 e 4, sendo portanto esse o intervalo de médias com o maior número de questões. Dentre essas perguntas, a menor média foi de 3,42 nas

questões 46 e 55. Isso significa que as opções de resposta mais marcadas nessas questões foram as vezes e frequentemente.

Por outro lado, as questões referentes a ganhar tempo adiando os problemas (43) e sufocar as emoções e esconder o estresse (49), foram as únicas com média abaixo de 3, porém acima de 2, sendo portanto as médias 2,19 e 2,85, respectivamente. Dessa maneira, percebe-se que nenhuma das questões apresentou média abaixo de 2, fato esse que pode ser considerado positivo para esse bloco de questões.

Por fim, as questões com maior representatividade e portanto com média acima de 4, foram a 44, referente a buscar formas de tornar o trabalho mais interessante, com média de 4,19, e a pergunta de número 48, relacionada a administração eficaz do tempo, com média de 4,11. Isso demonstra o que é representado na Tabela 5, que nessas duas questões, as opções que tiveram maior frequência, foram frequentemente ou sempre.

Dessa maneira, por meio da análise da Tabela 5 e do Gráfico 7, é possível ter o conhecimento das estratégias que os colaboradores utilizam e que se destacam nesta organização. Portanto, pode-se descartar como estratégias as questões 43 e 49, pois apresentam médias abaixo das demais, além de as opções nunca, raramente e as vezes serem as mais marcadas.

Apesar da maioria das questões apresentarem média alta, podendo estas ser consideradas estratégias utilizadas, serão caracterizadas como principais estratégias, aquelas que tiverem relação entre média elevada e possuir maior frequência absoluta e relativa nas opções frequentemente e sempre.

Dessa forma, as estratégias utilizadas pelos colaboradores que mais se destacam são as de enfrentar os problemas no momento em que ocorrem, buscar formas de tornar o trabalho mais interessante, enfrentar a situação de forma racional, administrar eficazmente o tempo, conversar com amigos compreensivos, manter-se ocupado e estabelecer prioridade e lidar com os problemas de acordo com elas.

Fazendo-se a comparação destes resultados com os do estudo de Chamom, Marinho e Oliveira (2006), referente a equipe de enfermagem de um hospital privado, identifica-se semelhança na estratégia de buscar apoio social e conversar com os amigos. Porém, existem também diferenças pois utilizam-se ainda da estratégia de recusa, ignorando o problema ou a situação, e também o controle é usado pela maioria dos pesquisados.

Além disso, conversar com amigos compreensivos, foi identificada como estratégia para lidar com as fontes de pressão no ambiente dos gerentes, no trabalho de Costa e Honório (2009). Por outro lado, no estudo de Santos e Pereira (2014), com técnicos de enfermagem, os mecanismos de regulação a experiência na solução de dificuldades, a cooperação e a regularidade para usufruir das férias são as estratégias mais utilizadas, diferindo-se das encontradas no presente estudo.

Dessa maneira, verifica-se que o tipo de estratégia usada pelas organizações, pode até ser semelhante, porém nunca igual. Isso se deve ao fato de cada instituição ter seu próprio ambiente de trabalho, a forma como as tarefas são realizadas, seus clientes, colaboradores, superiores, ou seja, todos os fatores existentes no ambiente de uma organização são específicos dela.

Além das perguntas fechadas sobre as formas de lidar com o estresse, a questão de número 56, foi aberta, portanto, os colaboradores que responderam à pesquisa, podiam dar sugestões de algumas estratégias que utilizam para lidar com o estresse ocupacional e com as fontes de pressão. Portanto, 8 respondentes optaram por responder esta pergunta.

Dessa maneira, observa-se que a sugestão que mais apareceu, foi referente a equipe de trabalho. Sugeriram mais pessoas para compor a equipe de trabalho, para não ocorrer sobrecarga sobre uma só pessoa e também mais humanização. Acredita-se que, esse fato pode estar relacionado a fontes de pressão identificadas, que referem-se a execução de carga excessiva de trabalho e raramente não ter trabalho para fazer.

Além disso, outras sugestões notáveis apareceram. Na instituição existem colaboradores que mostram-se insatisfeitos, e em vez de executar o trabalho, preferem sempre reclamar, poluindo dessa forma o ambiente de trabalho dos demais. Ainda, sugeriu-se o trabalho em equipe, pensamento positivo, saber se relacionar, atividades esportivas e trabalhos artesanais em turno inverso, manter a calma e focar no que é mais urgente, desenvolver um ambiente harmonioso, compreensão, tolerância e ajuda mútua entre colegas e por fim, nunca levar os problemas muito a sério. Assim observa-se que os colaboradores utilizam várias estratégias distintas, sendo, possivelmente, responsáveis por reduzir as fontes de pressão e principalmente os sintomas relacionados ao estresse ocupacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema do estresse ocupacional tem sido abordado em diversos trabalhos na área acadêmica, especialmente nos últimos anos, destacando-se principalmente aqueles relacionados a percepção de gestores de empresas em diversas áreas. Percebe-se, certa carência no que se refere às pesquisas relacionadas a posição dos colaboradores quanto a esse assunto, inclusive na área hospitalar. Devido a esse fato, considerou-se relevante e oportuna a realização desta pesquisa, julgando-a de grande proveito para o campo acadêmico e para a organização em estudo.

Nesse sentido, Silva C. (2010), salienta que o corpo do indivíduo ao receber um estímulo, desencadeia uma resposta ou reação para enfrentar a situação que o gerou e isso, muitas vezes, leva a alterações mentais ou orgânicas. Afirma ainda que, devido a isso, pode se desencadear o estresse ocupacional, que é aquele relacionado ao trabalho e é responsável por provocar perturbações psicológicas, e pode ser causado por fatores individuais e por situações de trabalho.

Nessa perspectiva, buscou-se fazer análise do estresse ocupacional numa instituição hospitalar. Para tanto, o estudo se propôs a responder o seguinte problema de pesquisa: quais são as fontes potenciais de pressão que podem gerar estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister? Para responder a este problema, o trabalho teve como objetivo geral analisar as fontes potenciais de pressão que podem gerar estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

Além disso, foram traçados quatro objetivos específicos: identificar as possíveis fontes de pressão existentes no ambiente de trabalho; verificar a existência de sintomas de estresse ocupacional relacionados ao estado físico; detectar a existência de sintomas de estresse ocupacional relacionados à saúde mental; conhecer as formas de enfrentamento utilizadas pelos colaboradores para lidar com possíveis situações estressantes.

Para o alcance dos objetivos, foi realizada pesquisa do tipo descritiva, com abordagem quantitativa. O método para levantamento de dados foi o *survey*, por meio de questionário estruturado, onde o primeiro bloco de questões é referente a identificação pessoal e os próximos relacionados às fontes de pressão, sintomas

físicos e mentais e por fim às estratégias utilizadas pelos colaboradores para lidar com o estresse ocupacional.

Por meio da aplicação dos questionários aos colaboradores do hospital, foi possível alcançar os objetivos propostos. Portanto, obteve-se como resultados relacionados a identificação pessoal que 81% dos respondentes são do gênero feminino e 19% masculino. Quanto a profissão, 5 dos respondentes são técnicos de enfermagem, 5 ocupam outros cargos, 3 são auxiliares de limpeza, 3 da área administrativa e 3 enfermeiros. A idade média dos colaboradores ficou em 37 anos e o tempo de atuação na instituição em 10 anos. Em relação ao estado civil, 8 responderam que são casados, 8 vivem em união estável e 4 são solteiros. Por fim, na questão da escolaridade, obteve-se que 3 colaboradores têm ensino fundamental completo, 5 têm ensino médio completo, 3 com ensino superior e 8 se enquadraram na opção outros, pois são pós graduados ou técnicos de enfermagem.

Esclarecendo o primeiro objetivo específico, concluiu-se que as fontes de pressão que mais se destacaram na instituição foram aquelas relacionadas a carga excessiva de trabalho, realização de tarefas rotineiras, elevadas cobranças sobre erros cometidos e altos riscos no que se refere ao desempenho da profissão, sendo que esta última merece ser destacada, já que foi a mais significativa. Por outro lado a instituição não apresenta frequência muita alta de fontes de pressão, sendo esse um fator favorável. Porém, as fontes que foram identificadas como sendo as mais expressivas, devem ser reconhecidas, analisadas e as possíveis melhorias devem ser feitas, para que não venham a se agravar e prejudiquem a saúde dos colaboradores, seu ambiente de trabalho e a organização como um todo.

No que compreende os sintomas relacionados ao estado físico, merecem destaque as manifestações de dor nos músculos dos ombros e pescoço e especialmente a sensação de cansaço, que apesar de terem média pouco acima de três, podem vir a se agravar com o tempo. Do mesmo modo, os sintomas relacionados a saúde mental não apresentaram frequência muito elevada, mas mesmo assim precisam ser tomadas precauções, principalmente em relação a ansiedade e chorar com facilidade, que foram os mais significativos. Por isso, deve ser dada atenção especial a tais sintomas, para que possam ser reduzidos e dessa forma não comprometam a saúde dos colaboradores.

Em relação as estratégias, grande quantidade foi apontada com alta frequência. As principais, com média acima de quatro, foram as de enfrentar os

problemas no momento em que ocorrem, enfrentar a situação de forma racional, administrar eficazmente seu tempo e a com média mais próxima de cinco (4,19) foi a estratégia de buscar formas de tornar o trabalho mais interessante.

Dessa maneira, fazendo-se o diagnóstico geral dos resultados obtidos, é possível afirmar que, o hospital, em relação a análise do estresse ocupacional tem se mostrado favorável, uma vez que os colaboradores percebem com baixa frequência as fontes de pressão, além de ter manifestações de sintomas, tanto físicos quanto mentais, também baixos. Além de que, adotam inúmeras estratégias para lidar com o estresse ocupacional, o que pode estar relacionado aos baixos valores dos demais fatores. Sugere-se que a instituição dê atenção especial a uma das sugestões que mais apareceu, relacionada ao aumento da equipe de trabalho, para que assim os colaboradores possam continuar se empenhando em um ambiente de trabalho agradável, distantes do estresse ocupacional.

As principais limitações do estudo referem-se ao não alcance do total da população planejada e não ter conseguido contato com todos os colaboradores do hospital para convidá-los a participar da pesquisa. Devido a isso, salienta-se que os resultados encontrados, representam somente em parte a realidade do hospital. Para isso, sugerem-se estudos futuros na mesma instituição, fazendo vínculo entre o tema do estresse ocupacional com qualidade de vida e satisfação no trabalho e que seja realizado num maior período de tempo para conseguir atingir um número mais significativo de colaboradores. Além disso, recomenda-se também a realização de pesquisas vinculadas a este tema em outras organizações da região, para que possa ser feito um comparativo da situação em que se encontra o ambiente de trabalho delas em relação ao estresse ocupacional.

A partir dos resultados do estudo, verifica-se que a instituição encontra-se em posição favorável no que se refere ao estresse ocupacional, porém mesmo assim precisa estar atenta para que os sintomas físicos e mentais não se agravem e também que as fontes de pressão não se tornem muito frequentes. Para isso, sugere-se que a organização verifique a sistematização que está sendo adotada para definir as demandas de trabalho em relação a quantidade de pessoas destinadas para cada setor, para que não ocorra a execução de trabalho excessivo ou o acúmulo de tarefas. Ainda, propõe-se a adoção ou aperfeiçoamento de programas relacionados à segurança no ambiente de trabalho, para que os colaboradores não estejam desempenhando sua atividade em meio a altos riscos.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Carolina Riente de; GUIMARÃES, Ludmila de Vasconcelos Machado; ASSIS, Lilian Bambirra de. Análise Crítica Das Pesquisas em Estresse Ocupacional da Anpad: Afinal, Cadê o Sujeito?. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2010. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/gpr2380.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.
- ALMEIDA, Damiana Machado de et al. Relação entre satisfação no trabalho e estresse ocupacional na perspectiva dos Policiais Militares do estado do RS. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMjU=>>. Acesso em: 18 abr. 2015.
- ARAÚJO, Arthur Leite de. **Estresse ocupacional e burnout: um estudo com professores de um curso de graduação em enfermagem de uma instituição privada em Minas Gerais.** 2011. 124 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://unihorizontes.br/novosite/banco_dissertacoes/190820131610259045.pdf>. Acesso em: 06 maio 2016.
- AREIAS, Maria Elenice Quelho; GUIMARÃES, Líliliana Andolpho Magalhães. Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 9, n. 2, p.255-262, ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n2/v9n2a11>>. Acesso em: 20 set. 2016.
- AZEVEDO, Érika; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional na Perspectiva das Gestoras que atuam em Organizações Privadas no Sul do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 18. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTc=>>. Acesso em: 18 abr. 2016.
- BERNSTORFF, Vitor Hugo. A Intensificação do Trabalho, a Satisfação Profissional e seus Efeitos sobre o Estresse Ocupacional. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1 - 16. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-B1950.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2016.
- BERNSTORFF, Vitor Hugo; ROSSO, Sadi dal. O Absenteísmo ao Trabalho como Forma de Resistência Individual à Intensificação do Trabalho, à Insatisfação Profissional e ao Estresse Ocupacional. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 17. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B2756.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi. **Psicologia: uma introdução ao estudo da psicologia**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille; MARQUES, Antonio Luiz. O Consumo de Energia de quem faz Energia: estudando o estresse ocupacional e seus efeitos nos gerentes de uma empresa brasileira do setor de energia elétrica. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 15. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-A1031.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse ocupacional e as principais fontes de tensão no trabalho: impactos na produtividade de gestores do setor de energia elétrica brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 34., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2010. p. 1 - 17. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/gpr534.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

BRAGA, Clarissa Daguer; PEREIRA, Luciano Zille. Relação entre a Função Gerencial e o Estresse Ocupacional: uma análise a partir do Impacto das Novas Tecnologias de Gestão. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. **Anais...** . João Pessoa: Anpad, 2011. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2011/2011_ENGPR113.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

BRASIL. Casa civil. **Lei nº 12.101 de 27 de novembro de 2009**. Brasília: [S. n], 2009.

CABRAL, Jackson Cruz; HONÓRIO, Luiz Carlos. Qualidade de Vida e Fontes de Pressão no Trabalho: um Estudo com Chefes e Auxiliares de Cozinha. In: ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** . Curitiba: Anpad, 2009. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MTEyMzU=>>. Acesso em: 3 maio 2016.

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Oziléa Clen Gomes. **Administração de Recurso Humanos**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

CHAMON, Edna Maria Querido de Oliveira; MARINHO, Rita de Cássia; OLIVEIRA, Adriana Leonidas de. Estresse Ocupacional, Estratégias de Enfrentamento e Síndrome de Burnout: Um Estudo com a Equipe de Enfermagem de um Hospital Privado do Estado de São Paulo. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. **Anais...** . Salvador: Anpad, 2006. p. 1 - 17. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-gprb-1879.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CONTE, Antonio Lázaro. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Fae Bussines**, [s.l.], v. 1, n. 7, p.32-34, nov. 2003. Disponível em: <http://sottili.xpg.uol.com.br/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_busines_07_2003_gestao_10.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2016.

COSTA, Fernanda Pertence e; HONÓRIO, Luiz Carlos. Fatores de Pressão no Trabalho e Estratégias de Combate ao Estresse Ocupacional: Avaliando os Gerentes de uma Grande Usina Siderúrgica Brasileira. In: ENCONTRO NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** . Curitiba: Anpad, 2009. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR59.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

DIAS, Sheila Maria Oliveira. **Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira**: um estudo com profissionais de Tecnologia da Informação (TI). 2008. 170 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte, 2008.

DUARTE, Sergio Ricardo; DE PAULA, Luciana Campos Costa Rodrigues. O Humor no Ambiente de Trabalho: um Estudo Epistemológico. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1 - 16.

ELIAS, Marisa Aparecida; NAVARO, Vera Lúcia. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. **Rev Latino-am Enfermagem**, [S.l.], v. 14, n. 4, p.517-525, ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

FARO, André; PEREIRA, Marcos Emanuel. **Estresse**: Revisão Narrativa da Evolução Conceitual, Perspectivas Teóricas e Metodológicas. 2011. 23 f. Monografia (Especialização) - Curso de Psicologia Social, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1645-00862013000100006&script=sci_arttext&tlng=es>. Acesso em: 11 mar. 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o minidicionário da língua portuguesa. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000. 790 p.

FERREIRA, Cláudia Aparecida Avelar. O CONTEXTO DO ESTRESSE OCUPACIONAL DOS TRABALHADORES DA SAÚDE: UMA BIBLIOMETRIA. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 21. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTk=>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

FORSTER, Daniella et al. Estresse Ocupacional: mudanças impostas na área de tecnologia em fase de implantação do SAP R/3. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, 1., 2007, Florianópolis. **Anais...**. Florianópolis: Anpad, 2007. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnADI/enadi_2007/2007_ENADI99.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2008. Disponível em: <[https://0ynihq-sn3301.files.1drv.com/y3mw1z6ppa-CycNzUS3ryzBdlvf4SIFg9JP3NILKosQAH5yKj8-UqbmO1NkOtcvDC4VN4Sz3HCMDm45F_WtgSOPdfIYyvtZKBykNIG7nPrggRLggo1xb5W1-WjGCRNjT7v9v4XlXrJmUNdOeuxLNhGKQ/GIL - Métodos e Técnicas de Pesquisa Social \(2008\).pdf?psid=1](https://0ynihq-sn3301.files.1drv.com/y3mw1z6ppa-CycNzUS3ryzBdlvf4SIFg9JP3NILKosQAH5yKj8-UqbmO1NkOtcvDC4VN4Sz3HCMDm45F_WtgSOPdfIYyvtZKBykNIG7nPrggRLggo1xb5W1-WjGCRNjT7v9v4XlXrJmUNdOeuxLNhGKQ/GIL - Métodos e Técnicas de Pesquisa Social (2008).pdf?psid=1)>. Acesso em: 22 mar. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2011

HENZ, Ligia. **Estresse, trabalho e qualidade de vida na Gestão de Pessoas**. 2013. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Artigo/8904/estresse-trabalho-e-qualidade-de-vida-na-gestao-de-pessoas.html#>. Acesso em: 04 abr. 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING. **Como motivar seus funcionários de maneira correta**. 2013. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-e-motivacao/como-motivar-seus-funcionarios-maneira-correta/>>. Acesso em: 05 abr. 2016.

LAUTERT, Liana; CHAVES, Enaura H. B.; MOURA, Gisela M. S. S. de. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro. **Panam Salud Publica**, Porto Alegre, v. 6, n. 6, p.415-425, maio 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rpsp/v6n6/0968.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

MAFFIA, Lyovan Nevez. **Estresse ocupacional em gestores: estudo nas secretarias de estado de Minas Gerais**. 2013. 158 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

MAFFIA, Lyovan Neves; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional: estudo com gestores que atuam nas secretarias de governo do estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...**. Rio de Janeiro: Anpad, 2013. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_GPR721.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

MAFRA, Adriana Pereira Santos; PEREIRA, Luciano Zille. Analisando o Estresse Ocupacional em Gestoras que Atuam no Comércio Varejista da Região Metropolitana de Belo Horizonte. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo

Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 17. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTU=>. Acesso em: 18 abr. 2016.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de Marketing**. 6. ed. São Paulo: Atlas S.a, 2005.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W.. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas S.a, 2012.

NÚCLEO DE EDUCAÇÃO E SAÚDE NO TRABALHO. **OMS coloca o estresse ocupacional como um fator social**. Disponível em: <<http://nestuff.blogspot.com.br/2007/07/oms-coloca-o-estresse-ocupacional-como.html>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

PAIVA, Kely Cesar Martins de et al. Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores. In: ENCONTRO ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 37., 2013, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2013. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_GPR63.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, Brasília, v. 9, n. 1, p.45-52, fev. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2016.

PEREIRA, Luciano Zille; ZILLE, Giancarlo Pereira. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. **Revista Gestão e Sociedade**, Minas Gerais, v. 4, n. 7, p.414-434, abr. 2010. Disponível em: <<http://www.unihorizontes.br/userfiles/file/Relações de Poder e Dinamica nas Organizações/Estresse no trabalho - Texto 1.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

PEREIRA, Luciano Zille; BRAGA, Clarissa Daguer. Estresse Ocupacional e a Função Gerencial em Foco: Estudo Comparativo de Casos com Profissionais do Setor Bancário. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2007/GPR/2007_GPRB725.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

PEREIRA, Luciano Zille et al. Tensões Excessivas no Trabalho e o Estresse Ocupacional: Estudo com Gestores que Atuam em Empresas Privadas de Setores Diversos. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 3., 2011, João Pessoa. **Anais...** . João Pessoa: Anpad, 2011. p. 1 - 17. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2011/2011_ENGPR242.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

PERES, Ramon Silva; HONÓRIO, Luiz Carlos. Estresse Ocupacional e o Trabalho do Caixa: um Estudo em Grandes Instituições Bancárias Localizadas em Belo Horizonte. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMjl=>. Acesso em: 18 abr. 2016.

ROCHA, Lys Esther; DEBERT-RIBEIRO, Myriam. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas. **Saúde Pública**, São Paulo, v. 35, n. 6, p.539-547, ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsp/v35n6/7066.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2016.

SANTOS, Carla Cristina dos; PEREIRA, Luciano Zille. Estresse Ocupacional: Estudo com Técnicos de Enfermagem em um Hospital Público Federal de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais...** . Rio de Janeiro: Anpad, 2014. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_GPR297.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

SANTOS, Adimilson Quinino dos; PEREIRA, Luciano Zille; SOARES, Maryelle Carolina Gonçalves. Estresse Ocupacional: um Olhar sobre os Docentes de uma Instituição Federal de Ensino Superior no Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Horizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTY=>. Acesso em: 01 maio 2016.

SBISSA, Pedro Paulo Mendes; TAKASE, Emílio; SBISSA, Amanda Paterno. A utilização da Meditação Mindfulness para o controle do Estresse no Ambiente de Trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 39., 2015, Belo Horizonte. **Anais...** . Belo Hosrizonte: Anpad, 2015. p. 1 - 14. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/~anpad/abrir_pdf.php?e=MjAxMTg=>. Acesso em: 01 maio 2016.

SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa. Modelo Demanda-Control e estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem: revisão integrativa. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Londrina, v. 1, n. 1, p.779-788, out. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n5/20.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2016
SOUZA, Antonio Carlos de; FIALHO, Francisco Antonio Pereira; OTANI, Nilo. **TCC: Métodos e técnicas**. Florianópolis: Visual Books, 2007.

SEGANTIN, Benedita das Graças de Oliveira; MAIA, Eliana Martins de Faria Lemos. **Estresse vivenciado pelos profissionais que trabalham na saúde**. 2007.

49 f. Monografia (Especialização) - Curso de Saúde da Família, Instituto de Ensino Superior de Londrina, Londrina, 2007. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_5_1247866839.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2016.

SILVA, Juliana Fernandes da Costa. **Estresse ocupacional suas principais causas e consequências**. 2010. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão Empresarial, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k213171.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2016.

SILVA, Carmem Rejane Gonçalves da. **Estresse ocupacional em trabalhadores da enfermagem em um hospital público de Porto Alegre/RS**. 2010. 39 f. Monografia (Especialização) - Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde - Lato Sensu, Fundação Oswaldo Cruz, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/3159>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

SIMÕES, Silene Magali Oliveira. **Uma análise do stress ocupacional no trabalho gerencial: o caso da Caixa Econômica Federal do estado da Paraíba**. 1998. 158 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 1998.

SOUZA, Alfeu Duarte de et al. **Estresse e o trabalho**. 2002. 77 f. Monografia (Especialização) - Curso de Medicina do Trabalho, Sociedade Estácio de Sá, Campo Grande, 2002. Disponível em: <<http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/fulltexts/0708.pdf>>. Acesso em: 2 maio 2016.

STEFANO, Silvio Roberto; ROIK, Anderson. Estresse bancário e sistemas de administração de pessoas: um estudo exploratório na cidade de Irati / PR. **Revista Capital Científico**, Guarapuava, v. 3, n. 1, p.1-18, dez. 2005. Disponível em: <<http://revistas.unicentro.br/index.php/capitalcientifico/article/view/632/748>>. Acesso em: 13 maio 2016.

WAGNER III, Jhon A.; HOLLENBECK, John W.. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

WALLAU, Sonia Maria de. **Estresse Laboral e Síndrome de Burnout: uma dualidade em estudo**. Novo Hamburgo: Feevale, 2003.

VANDERLEY, Luciano Gonzaga; XIMENES, Lorena Coelho. As Facetas da Personalidade no Entrelinhamento do Estresse Ocupacional dos Docentes do Curso de Administração. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2008. p. 1 - 16. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B462.pdf>>. Acesso em: 18 abr. 2016.

VASCONCELOS, Flavia de et al. Estresse Ocupacional: Um estudo de Caso com Motoristas de Transporte Urbano do Município do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 2., 2009, Curitiba. **Anais...** .Curitiba: Anpad, 2009. p. 1 - 14. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnGPR/engpr_2009/2009_ENGPR203.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2016.

ZILLE, Maria Imaculada Pereira. **Estresse ocupacional na administração pública**: estudo com gerentes do Serviço Federal de Processamento de Dados. 2015. 121 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

**APÊNDICE A- Questionário a ser aplicado aos colaboradores da Associação
Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister**

UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS CERRO LARGO



Caro respondente!

Este questionário tem por propósito, dar suporte para a realização desta pesquisa sobre ESTRESSE OCUPACIONAL, para obtenção de título de bacharel em Administração pela Universidade Federal da Fronteira Sul. Os dados aqui representados serão utilizados única e exclusivamente para fins de pesquisa.

Agradeço pela sua participação!

DADOS PESSOAIS

GÊNERO	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino
PROFISSÃO	<input type="checkbox"/> Área administrativa	<input type="checkbox"/> Enfermeiro
	<input type="checkbox"/> Médico	<input type="checkbox"/> Técnico de enfermagem
	<input type="checkbox"/> Auxiliar de limpeza	<input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____
IDADE	_____ anos	
ESTADO CIVIL	<input type="checkbox"/> Solteiro	<input type="checkbox"/> Casado
	<input type="checkbox"/> União estável	<input type="checkbox"/> Divorciado
	<input type="checkbox"/> Viúvo	

TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO NA INSTITUIÇÃO _____anos

ESCOLARIDADE

Ensino fundamental completo

Ensino médio completo

Superior incompleto

Superior completo

Outro. Qual? _____

A seguir encontram-se 55 questões referentes ao Estresse Ocupacional, que apresentam uma escala de cinco pontos onde 1 representa Nunca; 2 Raramente; 3 Às vezes; 4 Frequentemente e 5 Sempre.

FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO					
	1	2	3	4	5
01. Com que frequência você exerce carga excessiva de trabalho?	[]	[]	[]	[]	[]
02. Você é consultado nas decisões importantes de seu trabalho?	[]	[]	[]	[]	[]
03. Você sente que sua opinião é valorizada nas decisões importante de trabalho?	[]	[]	[]	[]	[]
04. Com que frequência você não tem trabalho suficiente para fazer?	[]	[]	[]	[]	[]
05. Considerando seu grau de estudo e a função desempenhada nesta instituição, você considera seu nível de salário adequado?	[]	[]	[]	[]	[]
06. Você considera que desempenha funções abaixo de sua capacidade?	[]	[]	[]	[]	[]
07. Você recebe apoio e orientação de sua chefia ou supervisor?	[]	[]	[]	[]	[]
08. Você recebe apoio/auxílio dos seus colegas, quando necessário, na execução de seu trabalho?	[]	[]	[]	[]	[]
09. Com que frequência você considera adequada a comunicação entre os profissionais no seu setor?	[]	[]	[]	[]	[]
10. Você se sente estressado por ter que lidar com novas ideias e tecnologias no seu setor?	[]	[]	[]	[]	[]
11. As oportunidades de treinamento e desenvolvimentos atendem às suas expectativas?	[]	[]	[]	[]	[]
12. Com que frequência você exerce tarefas rotineiras ou há acúmulo de tarefas seu trabalho?	[]	[]	[]	[]	[]
13. Com que frequência você acredita assumir riscos no desempenho de sua atividade profissional no seu setor?	[]	[]	[]	[]	[]

14. Você sente ausência de apoio emocional fora do trabalho?	[] [] [] [] []
15. Você recebe retorno da chefia sobre seu desempenho no trabalho?	[] [] [] [] []
16. Você recebe cobranças sobre erros cometidos no trabalho?	[] [] [] [] []
17. Você tem conflito de personalidade com outras pessoas?	[] [] [] [] []
18. Na sua opinião, ocorre discriminação e favoritismos encobertos em seu turno de trabalho?	[] [] [] [] []

Em relação às perguntas a seguir, baseie-se nos últimos três meses, para responder com que frequência você tem sentido esses sintomas.

INVENTÁRIO DE SINTOMAS RELACIONADOS AO ESTADO FÍSICO					
	1	2	3	4	5
19. Dificuldade de dormir ou sono perturbado	[]	[]	[]	[]	[]
20. Dor de cabeça	[]	[]	[]	[]	[]
21. Dor no estômago	[]	[]	[]	[]	[]
22. Sensação de cansaço	[]	[]	[]	[]	[]
23. Tendência a comer, beber ou fumar mais do que o usual	[]	[]	[]	[]	[]
24. Sensação de fôlego curto ou de falta de ar	[]	[]	[]	[]	[]
25. Tremores musculares (Por exemplo nas pálpebras)	[]	[]	[]	[]	[]
26. Sensação de desânimo pela manhã ao acordar	[]	[]	[]	[]	[]
27. Sensação de sentir seu coração bater mais forte	[]	[]	[]	[]	[]
28. Tendência a suar em excesso	[]	[]	[]	[]	[]
29. Dor nos músculos de pescoço e ombros	[]	[]	[]	[]	[]

INVENTÁRIO DE SINTOMAS RELACIONADOS À SAÚDE MENTAL					
	1	2	3	4	5
30. Sensação de incapacidade	[]	[]	[]	[]	[]
31. Dificuldades de relacionamentos	[]	[]	[]	[]	[]
32. Angústia	[]	[]	[]	[]	[]
33. Perda de concentração no trabalho	[]	[]	[]	[]	[]
34. Irritabilidade sem causa aparente	[]	[]	[]	[]	[]
35. Comportamento não cooperativo	[]	[]	[]	[]	[]
36. Ansiedade	[]	[]	[]	[]	[]
37. Vontade de fugir de tudo	[]	[]	[]	[]	[]
38. Chorar com facilidade	[]	[]	[]	[]	[]
39. Perda do senso de humor	[]	[]	[]	[]	[]
40. Pensar/ falar constantemente num só assunto	[]	[]	[]	[]	[]

Esta parte do questionário pesquisa as estratégias que você utiliza para lidar com o estresse. Assinale a alternativa que julgar mais próxima da sua realidade.

FORMAS DE LIDAR COM O ESTRESSE					
	1	2	3	4	5
41. Enfrentar os problemas no momento em que ocorrem	[]	[]	[]	[]	[]
42. Tentar reconhecer suas próprias limitações	[]	[]	[]	[]	[]
43. Ganhar tempo adiando os problemas	[]	[]	[]	[]	[]
43. Buscar formas de tornar o trabalho mais interessante	[]	[]	[]	[]	[]
45. Buscar apoio e conselho dos meus superiores	[]	[]	[]	[]	[]
46. Buscar refúgio nos “ hobbies” e passatempos	[]	[]	[]	[]	[]
47. Enfrentar a situação de forma racional	[]	[]	[]	[]	[]
48. Administrar eficazmente meu tempo	[]	[]	[]	[]	[]
49. Sufocar as emoções e esconder o estresse	[]	[]	[]	[]	[]
50. Conversar com amigos compreensivos	[]	[]	[]	[]	[]
51. Manter-se ocupado	[]	[]	[]	[]	[]
52. Planejar antecipadamente o futuro	[]	[]	[]	[]	[]
53. Estabelecer prioridades e lidar com os problemas de acordo com elas	[]	[]	[]	[]	[]
54. Aceitar a situação e aprender a conviver com ela	[]	[]	[]	[]	[]
55. Tentar evitar a situação	[]	[]	[]	[]	[]

56. Escreva algumas sugestões de estratégias para lidar com estresse no trabalho.

Agradeço pela sua participação!

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) entregue aos colaboradores.



Comitê de Ética em Pesquisa - CEP/UFFS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO NA ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL CULTURAL E HOSPITALAR PADRE BENEDITO MEISTER

Prezado participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “**Estresse ocupacional: um estudo na Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister**” desenvolvida por Andréia Catarina Steinmetz, discente de graduação em Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), *Campus* de Cerro Largo sob orientação do Professor Me. Rodrigo Prante Dill. O objetivo central desse estudo é analisar as fontes potenciais de pressão que podem gerar estresse ocupacional nos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

Esta pesquisa se justifica pelo fato de o hospital ser relevante para o desenvolvimento do município de Campina das Missões/RS, bem como, para aqueles municípios que necessitam de algum atendimento médico especial e pacientes de cidades vizinhas. Além disso, é importante que os colaboradores sintam-se bem trabalhando, e transmitam isso para os pacientes. Perante isso, observa-se a importância do estudo, pois a identificação da existência de fatores estressores, pode ajudar a melhorar o ambiente de trabalho desses colaboradores. Dessa forma, possivelmente, o estudo contribuirá de forma efetiva para a identificação de fatores estressores e promoção da qualidade de vida dos colaboradores da Associação Assistencial Cultural e Hospitalar Padre Benedito Meister.

A sua participação consistirá em responder a um questionário estruturado, em momento oportuno, com aproximadamente 7 minutos de duração, com questões

baseadas na literatura da área de investigação. Além disso, sua participação não é obrigatória e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como desistir da colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação e sem nenhuma forma de penalização. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desista da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Você não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa nesta pesquisa, sendo sua participação voluntária. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas. Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material armazenado em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

Os principais benefícios relacionados com a sua colaboração, se darão por meio do resultado encontrado nesse estudo, pois será através dele que os gestores poderão avaliar o resultado, podendo melhorar alguns aspectos que possam estar incoerentes com as suas necessidades, ou seja, os gestores poderão buscar formas de melhorar o ambiente trabalho, por meio da redução das fontes de pressão que geram o estresse ocupacional. Esses ajustes consequentemente irão melhorar o atendimento aos pacientes do hospital, bem como o ambiente de trabalho em que os colaboradores estão inseridos.

A sua participação na pesquisa poderá causar o risco de constrangimento ao ter que responder alguma pergunta de cunho pessoal e, para prevenir que você tenha de passar por esta situação, o questionário será respondido no ambiente do hospital em que você se sentir mais confortável, garantindo assim a sua privacidade, para que você tenha mais liberdade, bem como possa deixar em branco eventuais questões se assim bem entender. Caso o risco de constrangimento se concretizar, o respondente terá o direito de encerrar o questionário, mesmo que não tenha respondido todas as questões, além de, a qualquer momento, poder deixar a sala onde se encontra e retornar ao trabalho.

Os resultados deste estudo serão divulgados em eventos e/ou publicações científicas mantendo sigilo dos dados pessoais. Caso concorde em participar, uma via

deste termo ficará em seu poder e a outra será entregue ao pesquisador. Não receberá cópia deste termo, mas apenas uma via.

Desde já, agradecemos!

Cerro Largo, setembro de 2016.

Rodrigo Prante Dill

Tel: (55 –96039104) / E-mail: rodrigo.dill@uffs.edu.br

Endereço para correspondência: (Rua Jacob Reinaldo Haupenthal-1580. CEP 97900-000. Cerro Largo – RS – Brasil).

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS:

Tel e Fax - (049) 20493745

E-Mail: cep.uffs@uffs.edu.br

http://www.uffs.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2710&Itemid=1101&site=proppg

Endereço para correspondência: Universidade Federal da Fronteira Sul/UFFS - Comitê de Ética em Pesquisa da UFFS, Rua General Osório, 413D - CEP: 89802-210 - Caixa Postal 181 – Centro - Chapecó - Santa Catarina – Brasil).

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome completo do(a) participante: _____

Assinatura: _____

Caso queira receber os resultados desse estudo via E-mail, deixe o seu contato:
