

**FACULDADE SANT'ANA
BACHARELADO EM PSICOLOGIA**

**GESLEINE ROSA SANTOS
JESSICA DAIANE CHOINACKI
SIMONE EURICH**

**O ESTRESSE E OS SINTOMAS ASSOCIADOS AO TRABALHO EM
COLABORADORES DE UMA EMPRESA MULTINACIONAL DA CIDADE DE PONTA
GROSSA-PARANÁ**

**PONTA GROSSA
2017**

**GESLEINE ROSA SANTOS
JESSICA DAIANE CHOINACKI
SIMONE EURICH**

**O ESTRESSE E OS SINTOMAS ASSOCIADOS AO TRABALHO EM
COLABORADORES DE UMA EMPRESA MULTINACIONAL DA CIDADE DE PONTA
GROSSA-PARANÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Psicologia do curso de bacharelado em Psicologia na Faculdade Sant'Ana.

Orientadora: Prof. Esp. Kelly de Lara Soczek

**PONTROSSA
2017**



INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR SANT'ANA

FACULDADE SANT'ANA – Recredenciada pela Portaria MEC nº 1473 de 07 de Outubro de 2011.
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO SANT'ANA – Credenciado pela Portaria MEC nº 2812 de 3 de outubro de 2002
Rua Pinheiro Machado, 189 – Ponta Grossa – PR - CEP 84010-310 – (42) 3224-0301
<http://www.iesaa.edu.br> - secretaria@iesaa.edu.br

Rua Pinheiro Machado, nº 189 – Centro – Ponta Grossa - PR
CEP 84010-310 Fone: (0**42) 3224-0301

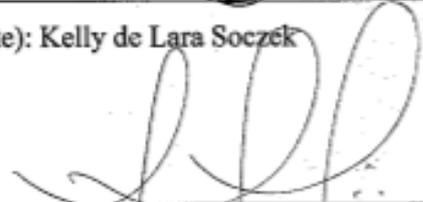
Ata de Defesa Final de TCC CURSO DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA

Aos trinta dias do mês de novembro, do ano de dois mil e dezessete, no horário das vinte horas às vinte e uma horas, na sala oito do Instituto de Ensino Superior Sant'Ana, foi realizada a defesa pública do Trabalho de Conclusão de Curso das acadêmicas Gesleine Rosa Santos, Jéssica Choinacki e Simone Eurich intitulado "O Estresse e os Sintomas Associados ao Trabalho em Colaboradores de uma Empresa Multinacional da Cidade de Ponta Grossa - PR". A Banca Examinadora, composta pelos professores Kelly de Lara Soczek (como presidente), Maurício Wisniewski, Thais Angélica Castanho, após avaliação e deliberação, considerou o trabalho: **Aprovado**.

Eu, presidente da banca, lavrei a presente ata que segue assinada por mim e demais membros:



(Presidente): Kelly de Lara Soczek



(Membro1): Maurício Wisniewski



(Membro2): Thais Angélica Castanho

**GESLEINE ROSA SANTOS
JESSICA DAIANE CHOINACKI
SIMONE EURICH**

**O ESTRESSE E OS SINTOMAS ASSOCIADOS AO TRABALHO EM
COLABORADORES DE UMA EMPRESA MULTINACIONAL DA CIDADE DE PONTA
GROSSA-PARANÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Psicologia da Instituição de Ensino Superior Sant'Ana apresentado como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Psicologia. Aprovada no dia .../.../2017.

BANCA AVALIADORA

Prof.
Instituição de Ensino Superior Sant'ana.

Prof. Ms.
Instituição de Ensino Superior Sant'Ana.

Prof. Ms.
Instituição de Ensino Superior Sant'Ana.

Dedicamos este trabalho a nossa família,
pois ela é o amor que plantamos em solo
fértil com raízes fortes, para que
possamos florescer.

A esta árvore de galhos unidos que se
apoiam, sacrificam, se sustentam e é forte
para resistir aos intempéries da vida.

Nossa família que se nutre pelo amor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaríamos de agradecer a Deus pelo dom da vida e por nos conceder o privilégio de vencer mais esta etapa em nossas vidas.

Aos nossos familiares que estiveram conosco durante nossa caminhada acadêmica de tantos anos, incentivando e apoiando nos momentos difíceis, mas também confraternizando e se alegrando com nossas vitórias e conquistas.

A nossa orientadora professora Kelly por poder compartilhar conosco seu conhecimento acerca do tema escolhido e nos orientar.

A instituição como um todo por nos proporcionar momentos de aprendizado.

O nossa muitíssimo obrigada a todos que de alguma forma nos auxiliaram nessa jornada, contribuindo para nosso crescimento.

“A verdadeira motivação vem de realização, desenvolvimento pessoal, satisfação no trabalho e reconhecimento”.

Frederick Herzber

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo geral compreender o estresse e o estresse organizacional no trabalho. Destacando a área organizacional e o estresse neste ambiente, buscou-se mais estudos acerca do tema. Como objetivos específicos propõe-se identificar e analisar os níveis de estresse nos participantes e, os fatores intrínsecos e extrínsecos envolvidos nessa dinâmica e categorizar seus sintomas associados aos desgastes. A pesquisa foi desenvolvida em uma empresa Multinacional da cidade de Ponta Grossa-Paraná. A seleção dos sujeitos participantes se deu a partir do levantamento dos atestados médicos recebidos no período de Junho a Dezembro do ano de 2016, em que constassem o CID relacionado ao estresse ou fatores associados. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizada a Escala de Estresse no Trabalho (EET) e um questionário adaptado pelas pesquisadoras. A amostra constitui-se de um total de 17 colaboradores/participantes que responderam a (EET) assim, como também o questionário. As análises dos dados serão apresentadas em forma de quadros, tabelas e gráfico. Como resultado da pesquisa foi possível compreender que o estresse está relacionado aos fatores organizacionais, sendo que o escore 3,23 foi encontrado no fator "Clima Organizacional". A partir dos dados obtidos notou-se que há uma falha na organização quanto às condições de trabalho, o que acarreta a insatisfação e desmotivação dos colaboradores. Por fim, foi possível identificar a importância do papel do psicólogo organizacional dentro das instituições, sejam elas: empresas, escolas, hospitais, entre outros.

Palavras-chave: Estresse, estresse ocupacional, desgaste no trabalho, Psicologia organizacional.

ABSTRACT

The current research has as its general objective to understand stress and organizational stress in the workplace. Highlighting the organizational area and stress in this environment, furthers studies on the subject were done. As our specific objectives we looked to identify and analyze the level of stress of candidates, and the intrinsic and extrinsic factors involved in this dynamic, categorize its symptoms associated with the wear. Therefore, the research was developed in a multinational company in Ponta Grossa, Paraná. Subject selection, for the research, was based on a survey of medical certificates received in the period from June to December of 2016, which appears in the International Disease Classification (IDC) applying the Workplace Stress Scale (WSS) on the subjects, and a survey adapted by the researchers. There were a total of 17 contributors/participants which answered the (WSS), as well as the survey. Data analysis will be presented in the form of boards, tables and graphics. With the research result, it was possible to comprehend that stress is related to the organizational factors, being that the score 3,23 was found in the "Organizational Climate" factor. From the obtained data, it was noticed that there is a fault in the organization regarding working conditions, which entails the insatisfaction and discouragement of the collaborators. Lastly, it was possible to identify the importance of the role of organizational psychologist in institutions, be them: companies, schools, hospitals, among others.

Key words: Stress, occupational stress, workplace wear, organizational Psychology.

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 11 |
| 2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA..... | 12 |
| 2.1. ESTRESSE..... | 12 |
| 2.2. ESTRESSE ORGANIZACIONAL..... | 14 |
| 2.3. PSICOLOGIA E A ÁREA ORGANIZACIONAL..... | 18 |
| 3. METODOLOGIA..... | 20 |
| 3.1. PARTICIPANTES..... | 21 |
| 3.2. INSTRUMENTOS E MATERIAS..... | 21 |
| 4. RESULTADOS e DISCUSSÃO..... | 22 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 27 |
| REFERÊNCIAS..... | 28 |
| APÊNDICE – Instrumento de pesquisa utilizado na coleta de dados..... | 33 |
| APÊNDICE A – Escala de Estresse no Trabalho (EET):..... | 34 |
| APÊNDICE B- Questionário:..... | 36 |
| APÊNDICE C- TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)..... | 37 |

1. INTRODUÇÃO

A sociedade atual se caracteriza pela sua constante mudança, acarretando assim um mundo cada vez mais estressado.

Lipp e Tricoli (2014), nos diz que o estresse é resultado da interação entre a pessoa e o mundo que ela vive, ou seja, a sua interação com o seu ambiente.

Levando em consideração que passamos uma grande parte da nossa vida no ambiente de trabalho, percebe-se que o estresse esteja inserido nesta interação.

O interesse que levou as pesquisadoras a aprofundar e concretizar mais informações acerca do estresse e os sintomas associados ao trabalho, aflorou a partir de vivências em instituições industriais, onde houve uma percepção do elevado número de atestados médicos e verificou-se que os sintomas estavam associados ao estresse, o qual aguçou o interesse em identificar os estressores.

A relevância do tema destaca a área organizacional, pois com frequência, observam-se apontamentos sobre o estresse direcionados ao ambiente de trabalho e por esses motivos buscou-se contribuir com estudos acerca do estresse e suas causas neste ambiente.

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo compreender o estresse e o estresse organizacional; identificar e analisar os níveis de estresse nos participantes e os fatores intrínsecos e extrínsecos envolvidos nessa dinâmica, categorizando seus sintomas associados ao desgaste.

Trata-se de uma pesquisa empírica, de cunho quantitativo, dessa forma optando por utilização de escala e questionário para obtenção de dados sobre os níveis de estresse nos colaboradores.

Para fundamentar a pesquisa foram utilizados alguns autores, entre eles Dejours (1992, 2004), Marilda E. N. Lipp (ano 1996, 1998, 2003, 2011), Lucia N. Malagris (ano 2001), Hans Selye (1956), Álvaro Tamayo (2004), Tatiane Paschoal (2004), entre outros que irão discorrer sobre estresse, estresse ocupacional e sintomas relacionados.

Os primeiros dados que se tem ciência referente à palavra estresse utilizada com o significado de aflição e adversidade ocorreu durante o século

XVI. Em seguida, no século XVII, passa a ser utilizado o termo em inglês – stress – para indicar opressão, desconforto e adversidade (LIPP, 1996). Mesmo sendo um termo antigo e amplamente utilizado, a definição de estresse é um desafio para os pesquisadores no que tange a desenvolver uma definição única.

Para as autoras Lipp e Malagris (2001) a resposta de estresse deve, necessariamente, ser estudada nos seus aspectos físicos e psicológicos, já que desencadeia não só uma série de modificações físicas, mas também produz reações a nível emocional. Na área emocional, segundo as autoras, o estresse pode produzir desde apatia, depressão, desânimo, sensação de desalento e hipersensibilidade emotiva até raiva, ira, irritabilidade e ansiedade, além de ter o potencial de desencadear surtos psicóticos e crises neuróticas em pessoas predispostas.

Nota-se que as verbalizações relativas ao estresse, tem sido frequentes nos dias atuais. Em pesquisa recente de 2016, feita pela ISMA Brasil (*International Stress Management Association*), 70% da população economicamente ativa já sofreu ou sofre com o estresse, dentre estas pessoas 69% relataram que o estresse estava diretamente ligado a situações profissionais.

Atualmente é sabido que o estresse está relacionado às demandas e às condições de trabalho, sendo fator causador do adoecimento físico e mental do sujeito. Neste sentido, destaca-se a importância do compromisso da Psicologia com a saúde física e mental do colaborador, enfatizando, um dos objetivos da presente pesquisa que é a relevância do papel do psicólogo e as contribuições nas organizações e seus colaboradores.

A apresentação deste estudo se inicia com a primeira seção onde consta a fundamentação teórica sobre o tema, discorrendo sobre o estresse e o estresse organizacional e o papel da psicologia na área organizacional. Na segunda seção é apresentada a metodologia de pesquisa, seguida dos resultados e discussões que se apresentam na seção terceira, por fim, a seção quarta discorre acerca das considerações finais da presente pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

2.1. ESTRESSE

O estresse na sociedade é preocupante, principalmente devido às suas consequências para a saúde, prejudicando a qualidade de vida em nível não apenas pessoal, mas também acarretando implicações que afetam as empresas e a sociedade como um todo. O excesso de estresse pode causar um desgaste físico e/ou mental gerando envelhecimento precoce, uma série de doenças e até a morte (LIPP, 1998).

Rodrigues (1997) define o estresse como:

Uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar (p.24).

Trata-se de um processo psicológico que tem grande influência sobre o sujeito, e tem sido utilizado frequentemente para dar sentido ou justificar ações e reações cometidas diante das experiências que causam algum tipo de desequilíbrio no indivíduo, da qual ele não tem o controle (SOUSA, 2005).

Guido (2003) menciona que, em 1936, Hans Selye médico endocrinologista, foi o primeiro cientista a utilizar o termo “stress” na área da saúde, conceitualizando em seus estudos, que o estresse produzia reação de defesa e adaptação frente ao agente estressor.

Segundo Selye (1959), pode se desenvolver, a partir de respostas as situações estressoras, a Síndrome de Adaptação Geral (SAG), a qual possui três fases: reação de alarme, de resistência e de exaustão, cuja descrição segue abaixo:

- 1) **Fase de Alarme:** também chamada de fase de alerta, avaliada como fase positiva, onde o sujeito se depara com a fonte estressora, se desequilibra internamente e através da produção de adrenalina tenta lidar com uma situação emergencial;
- 2) **Fase de Resistência:** Considerada fase ideal, onde o sujeito busca recuperar o seu equilíbrio e procura trabalhar com os fatores estressores para manter sua homeostase interna. Caso haja continuidade na frequência dos fatores estressores, há uma quebra na resistência do sujeito, ocasionando fadiga excessiva, problemas de memória e dúvidas em acreditar em si próprio;
- 3) **Fase da Exaustão:** Considerada a fase crítica ou fase negativa, onde o organismo fica mais vulnerável às doenças, como enfarte, úlceras, psoríase, depressão e outros, ocorrendo um grave comprometimento físico e emocional do indivíduo.

Convém ressaltar que apesar de Selye (1959) ter categorizado as três fases de estresse acima citadas, a Lipp (2003), em estudos posteriores identificou, clínica e estatisticamente, uma quarta fase do estresse, a qual vem antes da fase de exaustão, denominada de quase-exaustão, sendo a mesma citada abaixo:

4) **Quase Exaustão**: esta fase ocorre no momento em que a pessoa não mais consegue adaptar-se ou resistir ao estressor, podendo aparecer doenças devido ao enfraquecimento do organismo. Na fase de quase-exaustão, a produtividade do indivíduo encontra-se bastante comprometida, mas não tanto quanto na fase de exaustão, quando ele já não consegue produzir, tendo sérias dificuldades de trabalhar e/ou concentrar-se e onde doenças podem se estabelecer de maneira grave.

Lipp (2011) refere-se ao estresse, desencadeando doenças físicas e alega que, “se nada é feito para aliviar a tensão, então o organismo, já sem energia para enfrentar o problema, enfraquece e uma série de doenças começam a aparecer tais como gripe, gastrite, retração de gengiva, problemas dermatológicos”. (p.14)

As reações ocasionadas pelo estresse são inúmeras e variam de um indivíduo para outro, porém Jex e Beehr (1991 *apud* Pinotti, 2015) relacionam o desgaste, em três categorias: reações psicológicas, reações físicas e reações comportamentais. As reações psicológicas envolvem respostas emocionais, tais como ansiedade, frustração, raiva e insatisfação no trabalho. As reações físicas incluem sintomas como dores de cabeça, problemas digestivos, tontura, taquicardia, problemas estomacais, entre outras. As reações comportamentais são respostas a fatores estressantes e se caracterizam por acidentes, cansaço excessivo, vontade de fugir de tudo, dúvidas de si próprio e irritabilidade excessiva.

Assim como as reações, muitos são os fatores que podem desencadear o estresse, e entre eles, como uma das causas mais citadas, encontra-se o estresse organizacional que será descrito na sessão a seguir.

2.2. ESTRESSE ORGANIZACIONAL

A inserção do homem no mercado de trabalho tem sentido fundamental na sociedade contemporânea, pois dignifica sua condição enquanto sujeito e

estrutura sua identidade pessoal. Segundo GONDIM e SILVA; TAMAYO, (2004, 1997 *apud* SADIR; LIPP, 2009) o indivíduo ao se inserir na organização, cria variáveis que podem interferir nessa relação estresse/trabalho. Geram-se expectativas e motivações que se orientam por valores pessoais, que, muitas vezes, poderão entrar em conflito com os valores organizacionais. A consequência disso é a diminuição da motivação inicial e a falta de cooperação e comprometimento com as demandas da organização.

Dejours menciona a relação entre o estresse e o trabalho como “um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho, desencadeando o chamado estresse ocupacional” (DEJOURS, 2004)

Para Dejours (1992 *apud* PEREZ; CURY 2009), o trabalho deveria aparecer na própria definição do conceito de saúde, já que ele ocupa um lugar muito importante na luta contra a doença, ou seja, nem sempre aparece como o agente principal causador de doença ou de infelicidade, ao contrário, o trabalho muitas vezes é responsável pelo prazer e pela motivação na vida do indivíduo, para o autor "o trabalho nunca é neutro em relação à saúde e favorece, seja a doença, seja a saúde" (p.164).

Considerada pela sociedade como a doença do século e cada vez mais frequente no cotidiano, os estressores organizacionais têm natureza física ou psicossocial, causando ao trabalhador um prejuízo em sua qualidade de vida.

De acordo com Pinotti (2015), para compreender o stress no trabalho deve-se primeiro entender as diferentes concepções envolvidas no processo que leva até ele. Segundo ele, um dos fatores estressante do trabalho é a condição que exige adaptação do funcionário, pois todo ser humano quando precisa se adaptar a algo novo sai de sua zona de conforto, causando assim uma reação estressora. Para o autor, a provável reação negativa do funcionário a qualquer um dos fatores estressantes pode gerar ansiedade, frustração ou sintomas físicos como dores de cabeça, de estômago e tonturas.

Para Ardid e Zarco (2002, *apud* Bernal 2010) o fenômeno do estresse no trabalho é um processo amplo e afirmam que, [...] “o estresse do trabalho não é um acontecimento isolado, mas sim um processo, complexo e frequentemente de longa duração” [...]

Por ser processo um amplo ele pode gerar consequências diversas e, sobre isso Caiaffo (2003), menciona o fato do estresse causar consequência

tanto pessoal como organizacional, citando ainda, quais as consequências do estresse nas pessoas: afastamento do trabalho, intervenção médicas, desequilíbrio familiar, perda de emprego e constrangimento social. Em nível organizacional, o estresse pode provocar perdas de oportunidades, queda da produtividade, absenteísmo e prejuízos financeiros.

As consequências podem chegar ainda, a níveis mais graves como a morte. Em 2013, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), divulgou um relatório informando que o número de mortes relacionadas às doenças profissionais é seis vezes maior do que os próprios acidentes laborais. Das 2,34 milhões de mortes anuais, a grande maioria, cerca de 2,02 milhões, são doenças ocupacionais, sendo que, “o stress relacionado com o trabalho e as suas consequências para a saúde tornaram-se uma questão extremamente preocupante” (OIT, 2013).

De acordo com Codo e Jacques (2002 *apud* SOUSA 2005), o sofrimento psíquico é a segunda causa de afastamento do trabalho nos EUA, com altos índices de estresse mental no trabalho; no Canadá, os efeitos do trabalho sobre a saúde mental ultrapassam os de ordem biomédica. No Brasil, dados do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) demonstram que os transtornos mentais ocupam o terceiro lugar entre as causas de benefícios previdenciários de auxílio-doença, por incapacidade temporária ou definitiva para o trabalho (BRASIL, 2012).

A despeito de existirem estudos estatísticos, embora não suficientes que possam corroborar com a realidade brasileira, observa-se através dessa óptica, que a instabilidade econômica, a elevada taxa de desemprego e as condições de trabalho, alertam para o aumento de doenças psíquicas vinculadas ao trabalho, tornando a condição de vida e a saúde do trabalhador brasileiro ainda mais crítica, a qual não deixa o Brasil alheio aos países acima citados.

Desta maneira, o estresse ocupacional passa a ser considerado e observado como um processo no qual o colaborador percebe as demandas de trabalho como estressoras, fator este que contribui para o aparecimento de novas doenças físicas e perturbações psíquicas, resultando em atestados médicos, afastamento do trabalho e absenteísmo. Condições desencadeadas por ambientes não favoráveis tais como, excesso de atividades, longa jornada de trabalho, ruídos, iluminação inadequada, ambientes desprotegidos do sol ou chuva e a própria instabilidade na organização.

Os principais fatores que podem favorecer este tipo de estresse na organização estão ligados diretamente ao ambiente de trabalho e suas relações. Muitas vezes, é desencadeado pelas exigências nas condições de trabalho ou pela precariedade da mesma, pelas mudanças tecnológicas e as demandas de ordem social e profissional. Nota-se que o nível de estresse vem aumentando consideravelmente nos últimos anos segundo o Instituto de Psicologia e Controle do Stress (IPCS).

A literatura nesse assunto, aponta para um consenso em relação aos principais fatores estressores no ambiente de trabalho:

- 1. Fatores intrínsecos ao trabalho:** relacionados a condições inadequadas, como turnos inadequados, remuneração, sobrecarga, condições desfavoráveis à segurança no trabalho, repetição de tarefas e pressão de tempo (PASCHOAL; TAMAYO, 2004; CHIAVENATO, 2010);
- 2. Papeis na Organização:** relacionado ao grau de incerteza sentido pelo funcionário acerca de suas funções e responsabilidades; inclui ambiguidade e envolve conflitos de papéis e de informações recebidas de múltiplas solicitações (SPECTOR, 2010; MUCHINSKY, 2004);
- 3. Desenvolvimento na carreira:** relacionados a instabilidade, falta de treinamento e orientação e poucas perspectivas de desenvolvimento de carreira e promoção (PASCHOAL; TAMAYO, 2004; SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010);
- 4. Clima Organizacional:** relacionado ao baixo nível de autonomia do trabalhador em relação às decisões e métodos de trabalho; Inclui a percepção do indivíduo sobre a empresa, considerando a estrutura organizacional, estilos de liderança, autonomia, entre outros; (EDWARDS; COOPER, 1990 *apud* MENKES, 2012);
- 5. Relações profissionais:** refere-se a conflitos interpessoais e relações insatisfatórias entre superiores e subordinados, retaliações, baixa participação nas decisões, falhas de comunicação (CHIAVENATO, 2010; PASCHOAL; TAMAYO, 2004; SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010; SPECTOR, 2010);
- 6. Conflito trabalho-família:** dilema em busca do equilíbrio entre a demanda organizacional e as demandas familiares (SPECTOR, 2010; MUCHINSKY, 2004; PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Os elementos percebidos durante o trabalho podem agir como estressores e podem ser condutores das reações de tensão e estresse, se os estressores forem persistentes e os indivíduos perceberem sua potência de

enfrentamento como insuficientes, poderão então, produzir reações de estresse (SARDÁ JR; LEGAL; JABLONSKI, 2004, p.38).

É possível perceber, diante dos dados citados, pode-se afirmar que o estresse organizacional gera inúmeras consequências pessoais e profissionais, podendo ser fonte de insatisfação e adoecimento. Por esta razão, tornar-se fundamental adotar estratégias e ações que possibilitem um olhar atento a este colaborador a fim de prevenir e/ou minimizar tais consequências e, a atuação do psicólogo pode ser vista como uma dessas estratégias, que será discutida a seguir.

2.3. PSICOLOGIA E A ÁREA ORGANIZACIONAL

O estresse está na origem de 50% de todos os atestados médicos. Além do desgaste emocional que o colaborador sofre, obtêm-se também custos para a organização, indivíduo e sistema de saúde que ampara o colaborador (BERNAL 2010, p. 144).

Como aponta Sousa (2005) a relação entre saúde e o trabalho vem sendo estudada com afinco atualmente, e existem muitas lacunas quanto à produção de conhecimentos no campo da saúde psíquica do trabalhador. Nesta vertente, a saúde do colaborador é questão prioritária para a área da saúde no Brasil o que enfatiza ainda mais o papel do psicólogo dentro das organizações.

Bleger (1984) compreende o psicólogo como um agente de mudanças e enfatiza que o espaço de ação que o psicólogo deve privilegiar em relação à promoção de saúde é a própria pessoa no curso do desenvolvimento do seu trabalho cotidiano. Portanto, ele deve estar presente no lugar em que se encontra o cliente, no caso das organizações o trabalhador, e procurar intervir nos processos psicológicos que afetam as relações entre os seres humanos.

Na área organizacional, Sato (2003) apresenta a Psicologia a partir de duas vertentes. A primeira, socialmente reconhecida e legitimada como a Psicologia do Trabalho e das Organizações, usa o conhecimento da psicologia em práticas para recrutar, selecionar e treinar e tem como foco interesses gerenciais e capitais da organização. Já a segunda vertente tem como alvo a saúde do trabalhador e como interlocutores a psicologia social e a Medicina de saúde coletiva.

Para as autoras Sato e Schmidt (2004) a Psicologia do Trabalho e a Psicologia Clínica representam objetos do conhecimento historicamente confinados em áreas específicas da psicologia, cujas práticas de intervenção e de formação expressam e reproduzem uma fragmentação que limita a experiência de indivíduos e grupos em esferas isoladas, praticamente incomunicáveis entre si. Dessa forma, sugerem a necessidade de uma interlocução entre as áreas e apontam para uma psicologia clínica social, ampliada, em termos de criar-se "modos plurais e singularizados de atenção psicológica" (Sato e Schmidt, 2004, p. 366).

Dutra (2004) afirma ainda a necessidade de uma nova concepção de clínica psicológica em que "é preciso evitar abstrair o ser humano do contexto em que ele vive" (p.383). A clínica contextualizada é o espaço em que o sofrimento do trabalhador pode ser visto e ouvido e, assim, adquire uma dimensão passível de gerar intervenções nas condições da organização de forma a torná-las mais favoráveis à saúde do trabalhador, consequentemente gerando menos custo à empresa.

Nesse sentido a mesma autora enfatiza que não importa o lugar em que o ato clínico aconteça e faz menção aos âmbitos privado e público, e também ao tipo de relação estabelecida, didática, grupal ou coletiva, pois a prática clínica, como qualidade da escuta e acolhimento, terá lugar sempre que houverem demandas, um sofrimento e não, necessariamente, quando existe uma patologia.

Segundo Nunes, et al (2013) o psicólogo trabalha investigando as demandas e auxiliando os gestores nas estratégias. Com base nessas estratégias, podem ser criadas táticas para elevar o nível de motivação do trabalhador.

Através de ações preventivas, o psicólogo atua de maneira a identificar as fases de alarme e resistência do estresse, pois nestas fases iniciais, os sujeitos possuem capacidade de adaptar-se ou resistir ao estressor, capacidade esta, que já não se faz mais presente nas demais fases.

É sabido que existem estudos indicando que o trabalho pode promover o bem-estar no indivíduo ou gerar alterações no campo psíquico, tais estudos sobre o trabalho e o trabalhador são considerados de ampla validade, pois é através deste levantamento de dados que pode-se evitar, atenuar e alicerçar

novas pesquisas motivados pelo trabalho tanto em nível individual quanto coletivo.

Sendo assim, fica evidente a extrema importância da atuação do psicólogo organizacional junto ao trabalhador e a organização, favorecendo assim todas as questões relativas para que o colaborador seja beneficiado em sua saúde, bem como a empresa em sua estrutura e seu patrimônio mais importante que é o capital humano.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa intenta a um levantamento de dados quantitativo e descritivo, segundo GIL (2002), o levantamento de dados de forma quantitativa:

Caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.
(p. 50)

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, cujo objetivo, conforme Gil, (2008, p.28), é “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. (...) e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados”.

Elegemos a pesquisa de caráter interventiva com a proposta de produzir conhecimento, Brandão (1984) confirma que o papel do pesquisador é político, porque com base em seu olhar, ele constrói o fenômeno a ser pesquisado. Aponta, então, para uma dificuldade central na atividade científica e (por nossa conta) interventiva: “como tratar, pessoal e metodologicamente, uma relação antecedente de alteridade que se estabelece e que, na maioria dos casos, é a própria condição da pesquisa” (BRANDÃO, 1984, p. 8)

O método de pesquisa utilizado para a coleta dos dados consistiu, da Escala de Estresse no Trabalho (EET) Paschoal e Tamayo (2004) e um questionário adaptado pelas pesquisadoras. Para Gil (2008), trata-se de:

Uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. (p 121)

3.1. PARTICIPANTES

O público alvo da presente pesquisa foi constituído por colaboradores do setor industrial de uma Empresa Multinacional, localizada na cidade de Ponta Grossa, Paraná. A empresa em questão conta com aproximadamente 900 colaboradores nessa unidade, sendo que a mesma possui mais de 200 mil funcionários em 53 países. Foram identificados um total de 1.423 atestados médicos e odontológicos, compreendidos no período de Junho à Dezembro de 2016. Sendo estes para abono de dias e, ou horas de ausência no trabalho. Deste total, 410 atestados não apresentavam o CID e 130 atestados eram de acompanhamento de familiares (esposa, marido e/ou filhos dos colaboradores).

Portanto, 883 atestados faziam referência a doenças que poderiam estar associadas ao estresse. Desse número, trinta e um colaboradores apresentaram atestados que continham o CID, relacionado ao estresse. Sendo que a pesquisa foi realizada em apenas 17 participantes, excluindo-se 02 (dois) questionários com preenchimento incorreto e por motivos internos administrativos da empresa, não foi possível o término da aplicação.

Dessa forma, a amostra foi composta por homens e mulheres com idades entre 18 e 50 anos e escolaridade variada. Todos os participantes contribuíram voluntariamente com o estudo e foram informados sobre o mesmo, mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponibilizado no anexo C. O processo de coleta das informações aconteceu dentro da própria empresa, sendo realizado individualmente com os participantes, para não ocorrer a pausa na produção. As amostras foram coletadas no decorrer de uma semana, em horários diferenciados, devido a empresa apresentar (04) quatro turnos de trabalho, sendo o turno A das 22h às 05h20min, turno B das 05h20min às 13h40min, turno C das 13h40min às 22h e o turno D rotativo, ou seja, o colaborador trabalha dois dias em cada turno.

3.2. INSTRUMENTOS E MATERIAS

Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se a Escala de Estresse no Trabalho (EET) (anexo A), desenvolvida e validada por Paschoal e Tamayo (2004), cujo objetivo é avaliar o desfecho ocupacional, baseada em indicadores de estresse organizacional. O instrumento é composto por 23 perguntas. Cada

um dos 23 itens em escala *tipo Likert* de cinco pontos: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo), 5 (concordo totalmente).

Utilizou-se ainda, a fim de complementar os dados levantados com o EET, um questionário (Anexo B), contendo uma questão relacionada a fatores estressores percebidos no espaço organizacional, com opções pertinentes às condições de trabalho, conflitos interpessoais e/ou hierárquicos, desenvolvimento de carreira ou relações familiares, sendo que a última questão foi deixada em aberto, possibilitando ao colaborador pesquisado a oportunidade de expressar outros agentes estressores que não constem nas demais alternativas.

Os dados levantados são variantes e foram quantificados em gráfico e, posteriormente analisados a fim de responder aos objetivos deste estudo. A análise do material coletado será discutida na próxima seção.

4. RESULTADOS e DISCUSSÃO

A amostra caracterizou-se de uma porcentagem prevalente do gênero masculino (65%), com idades entre 26 à 31 anos (35%), com formação até o ensino médio (47%) e com tempo de empresa entre 2 à 10 anos (41%).

Para a tabulação e análise das respostas enunciadas pelos participantes na EET, as questões foram unificadas e lançadas conforme os quadros 1 e 2, seguintes.

Quadro1: Distribuição dos itens do EET pelos fatores organizacionais

| Fatores | Itens |
|---------------------------------|-----------------------|
| Fatores intrínsecos ao trabalho | 1, 9, 10, 17, 22 |
| Papel na organização | 5, 6, 19, 20 |
| Desenvolvimento na carreira | 4, 13, 15, 16, 21, 23 |
| Relações profissionais | 7, 8, 11, 14 |
| Clima organizacional | 2, 3, 12, 18 |

Fonte: Borgo (2015)

Para a análise dos dados ser obtida através da distribuição do quadro 1, foi utilizada a média ponderada das 23 questões que a escala apresenta.

Considerando as 05 (cinco) opções de afirmativas de cada questão, com valores que variam de 01 (um) a 05 (cinco), em relação ao nível de estresse foi considerada a análise conforme o quadro 2.

Quadro 2: Classificação de escores para análise de resultados da EET

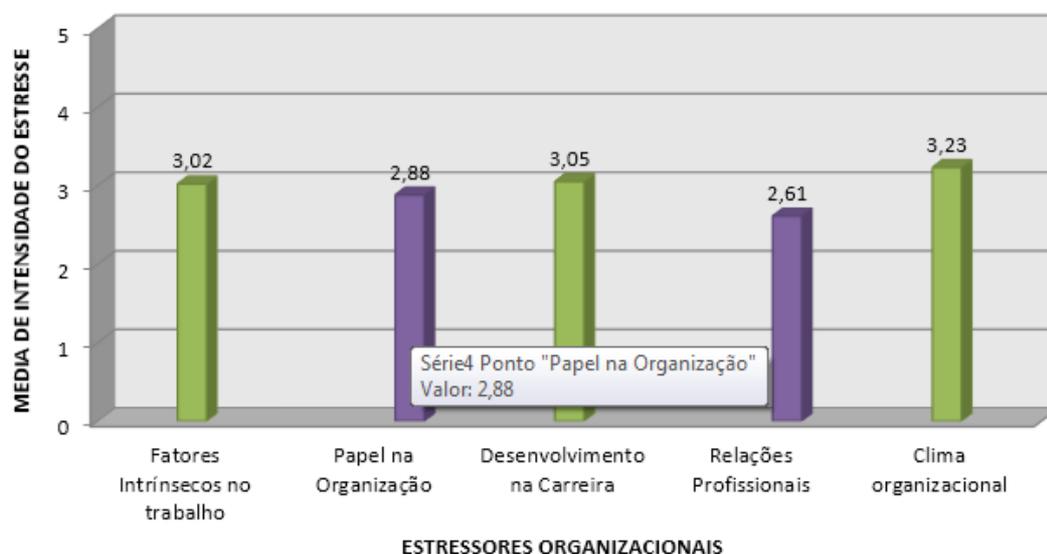
| Classificação | Intervalo das Médias |
|----------------------|-----------------------------|
| Baixo estresse | 1,00 a 2,00 |
| Moderado estresse | 2,01 a 4,00 |
| Alto estresse | 4,01 a 5,00 |

Fonte: Paschoal e Tamayo, 2005.

Partindo da avaliação da escala é possível observar que quanto maior a pontuação, maior o nível de estresse, a amostra analisada apresentou “Moderado Estresse”, já que o escore médio foi de 2,61 a 3,23, conforme demonstrado no gráfico 1 abaixo:

Gráfico 1: Média dos escores obtidos a partir da EET

MEDIA DOS ESCORES OBTIDOS ATRAVES DA ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO (EET)



Fonte: Autoras, 2017

No gráfico 1, pode-se observar que o fator organizacional que apresentou maior média de escore 3,23 se refere ao Clima Organizacional, que faz referência à gestão de pessoas, incluindo o RH, líderes, supervisores/gestores, falta de autonomia, o qual pode ocasionar o estresse levando a insatisfação e desmotivação dos colaboradores, podendo acarretar queda da produtividade e levar a comportamentos contraproducentes, como por exemplo, o absenteísmo, a rotatividade. As falas de alguns colaboradores, citadas abaixo, ilustram essa insatisfação:

“[...] *Os chefes se preocupam somente com a produção.*
 [...]” (P.1)
 “[...] *A liderança do meu setor e uma porcaria.* [...]” (P.2)

Nota-se que tal fator provoca um grau de estresse predominante entre os colaboradores desta organização, pois demonstra que há falta de autonomia nas tomadas de decisões gerando um desconforto no ambiente de trabalho.

Referente ao fator Desenvolvimento na Carreira, que abrange sequência de promoções no contexto de trabalho, incluindo capacitação, motivação, incentivo e reconhecimento, foi a segunda maior média encontrada, apresentando escore de 3,05. Este dado pode justificar-se pelo fato de que, do total da amostra com mais tempo de serviço na empresa, que somam 41% entre 02 e 05 anos de empresa e 41% entre 06 e 10 anos, permanecem ocupando mesmo cargo e posição desde a sua contratação, o que pode ser um fator gerador de estresse e desmotivação dos colaboradores.

Isso pode ser demonstrado através das falas abaixo:

“[...] *Estou aqui há mais de nove anos e não tenho crescimento aqui.* [...]” (P.3)
 “[...] *Pedi para me mudarem de turno, para eu poder estudar e até agora nada.* [...]” (P.4)

É possível observar com o excerto acima, que os profissionais se preocupam com a sua formação e, em alguns casos não há valorização da empresa para aperfeiçoamento profissional.

Identificou-se que há uma diferença mínima de escore entre os fatores Clima Organizacional e Desenvolvimento de carreira, para o terceiro fator referente aos Fatores Intrínsecos no Trabalho, o qual está relacionado às condições de trabalho, jornada excessiva, sobrecarga, riscos, entre outros. Este fator apresentou um escore de 3,02. Portanto, os três fatores, juntos, representam o que gera maior insatisfação entre os colaboradores.

Relacionado aos fatores intrínsecos, a fala abaixo ilustra a irritação dos colaboradores, quanto ao ambiente da empresa:

“[...] *O calor lá dentro me irrita muito* [...]” (P.5)

Diante de tal apontamento as consequências tanto para o colaborador quanto para a organização, referem-se as situações e tipo de trabalho ao qual o colaborador executa. Podendo interferir diretamente na saúde e bem-estar,

originando a ocorrência de fatores como desconforto, estresse e nível de sofrimento (DEJOURS, 2004).

O quarto fator estressor citado pelos participantes, se refere ao escore de 2,88 relacionado aos Papéis na Organização, que inclui questões relacionadas a equívoco e desordem de funções que podem ser gerados a partir da falta de conhecimento sobre as atividades atribuídas a ela. Concomitante a este escore a fala do participante esclarece que:

“[...] Estou cansada de fazer os serviços dos outros, eu falo para o gestor e de nada adianta. [...]” (P.6).

Observou-se dentro do fator Papéis na Organização que existe uma falha no repasse das informações ou não correspondendo ao mesmo nível de linguagem sobre as atividades a serem desenvolvidas, o que pode acarretar em sobrecarga de trabalho para alguns colaboradores, gerando estresse pela falta de compreensão de suas responsabilidades.

Por fim, o último fator estressor citado, refere-se às Relações Profissionais, que diz respeito aos colegas de trabalho e supervisores, o qual refere-se a uma boa comunicação de todos da equipe. O escore obtido neste fator, não foi considerado relevante para desencadear o estresse, apresentando a menor média de escore 2,61.

A partir desse resultado é possível ter como inferência a existência de haver um bom relacionamento interpessoal, ocorrendo entrosamento, comunicação, amizades entre a equipe, sendo que esses podem acontecer nos horários das refeições, nas pausas para o café, nas reuniões informais, festas e encontros externos.

Embora é notável que a relação intrínseca dos colaboradores aos gestores é parcial, devido ao próprio ambiente de trabalho que não possibilita uma interação entre os funcionários, pois a execução da atividade é realizada de forma monótona uma vez que as atividades são colaborador-máquina.

Em relação às questões abertas, onde os participantes são solicitados a citar os fatores que consideram como estressores, obteve-se cinco respostas para a alternativa “Condições de Trabalho” (iluminação, ruído, sobrecarga, turno inadequado, remuneração); seis respostas para a alternativa “Conflitos interpessoais e/ou hierárquicos”; três respostas para a alternativa “Desenvolvimento de carreira” (promoção, crescimento e desenvolvimento profissional); uma resposta para a alternativa “Relações familiares” e a

alternativa “Outros fatores” não obteve citações. Dos participantes excluídos um assinalou duas alternativas e outro assinalou todas.

Com tais colocações realizadas através do questionário, foi possível observar que questão relacionada a Conflitos interpessoais e/ou hierárquicos, foi a mais considerada pelos participantes, sendo que, durante a análise dos dados coletados pela escala EET, o mesmo fator apresentou o menor escore (2,61).

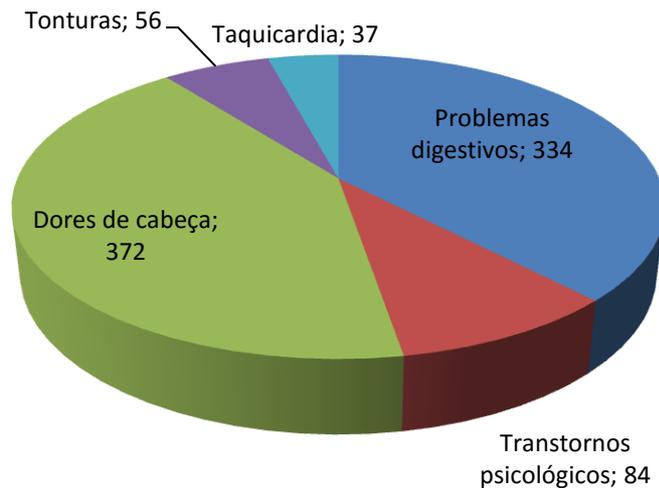
Considerou-se a hipótese de que diante dos resultados obtidos, os participantes podem ter não compreendido as orientações em relação a aplicação do instrumento.

Os resultados obtidos através da presente pesquisa, culminam para que os agentes estressores estejam diretamente relacionados ao colaborador e o ambiente, pois tais agentes estão associados ao relacionamento interpessoal e sua autonomia no trabalho.

Diante dos atestados apresentados ao setor de Medicina Ocupacional da empresa, foi possível identificar e analisar que o estresse é um fator relevante nas questões do trabalho e na vida social dos participantes. Pois sua alta incidência no período, ocorreu de forma alarmante, despertando a atenção para a saúde do colaborador.

Foram apresentados pelos colaboradores, 372 atestados médicos com CID de dor de cabeça, 334 atestados referentes a problemas digestivos, incluindo dores abdominais, gastrites, úlceras, entre outros, 84 atestados por transtornos psicológicos, compreendendo ansiedade e depressão, 56 atestados por tonturas e 37 deles com taquicardia, conforme mostra o gráfico abaixo:

Gráfico 2: Sintomas Associados ao Estresse nos Atestados Médicos (Junho a Dezembro 2016).



Fonte: As autoras; 2017

Identificou-se que os fatores intrínsecos e extrínsecos no ambiente de trabalho são ocasionados por alguns elementos que permeiam os colaboradores, como: baixo nível de autonomia, conflitos interpessoais, baixa participação nas decisões e relações insatisfatórias.

Estratégias psicológicas, podem ser adotadas com a finalidade de minimização do efeito dos agentes causadores do estresse. Os colaboradores expressam uma demanda, que está diretamente relacionada com a percepção psicológica do indivíduo, ou seja, o grau de importância que ele atribui para os agentes que podem afetar seu equilíbrio emocional e físico.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a exposição do estresse e estresse organizacional, a pesquisa apresentou a relevância dos agentes estressores na organização e quais seus impactos na saúde dos colaboradores. Os dados obtidos nos permitiram alçar um panorama dos agentes diante dos sintomas associados aos atestados médicos.

Notou-se que não foram mencionadas as questões familiares, enquanto fonte geradora de estresse, as quais não são inerentes a nenhum indivíduo, embora o estresse no âmbito de trabalho, apresente grande influência sobre a vida do sujeito, sendo capaz de desencadear reações físicas e psicológicas que se estendem para além do trabalho, afetando seu convívio social.

Atualmente as grandes empresas, possuem sua própria equipe de saúde, por exemplo, médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e dentistas, para tratamento dos sintomas das doenças apresentadas pelos seus colaboradores. Porém muitas dessas empresas não possuem o psicólogo para trabalhar com as intervenções psicológicas, a fim de indagar as causas dessas doenças.

Diante dos resultados deste estudo, é notável que o psicólogo tem importante atuação para a organização, seja por meio da escuta, apoio, no desenvolvimento de estratégias, enfrentamento das demandas laborais ou como papel ativo nas instituições, promovendo saúde mental e física, assim contribuindo na minimização das faltas e atuando também de forma preventiva, pois um colaborador doente, adoece a organização.

Nota-se que a Psicologia Organizacional é uma área que ainda carece de desenvolvimento, pois existe uma lacuna entre a área organizacional e o papel do psicólogo em atuação. Acredita-se que há falhas em algumas instituições de ensino que não enfatizam a necessidade de estudos nesta área.

As ações estratégicas qualificadas através das intervenções do profissional psicólogo transcendem a produtividade e a eficiência, com alcance à aspectos comportamentais, pois seu objetivo não está voltado somente à organização, portanto promove a saúde e o bem estar dos indivíduos.

O nível de estresse encontrado classifica-se como moderado, neste nível ainda existe a possibilidade de se propor medidas preventivas, de forma que seu nível não se eleve a ponto de provocar comprometimento e maiores danos aos colaboradores e, conseqüentemente, à empresa.

Quanto aos objetivos, acredita-se que foram alcançados, pois através do levantamento e dados conseguiu-se verificar e identificar o nível de estresse nos participantes, podendo elencar os fatores envolvidos, evidenciando que o ambiente de trabalho possui agentes estressores que impactam na vida dos sujeitos, levando em consideração que, fatores familiares não foram mencionados.

Por fim, verifica-se a necessidade de ampliar novos estudos acerca da incidência do estresse organizacional, pois através da análise dos resultados, foi possível identificar que o ambiente de trabalho é um dos fatores que leva o indivíduo ao adoecimento, sendo que é no ambiente de trabalho que os sujeitos passam a maior parte do tempo de sua vida.

REFERÊNCIAS

BIANCHI, E. R. F. **Conceito de stress**: evolução histórica. Nursing, 39 (4), 16-19, 2001.

BENKE, M.R.P.; CARVALHO, E. **Estresse x Qualidade De Vida Nas Organizações**: Um Estudo Teórico. FESURV - Universidade do Rio Verde: Goiás, 2012.

BLEGER, J. **Psico-Higiene e Psicologia institucional**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1984.

BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**. Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde do Brasil. Série A. Normas e manuais técnicos, 114, Brasília, 2012. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/dicas/253_estresse.html> Acesso em: 11 julho 2017.

BERNAL, O. A. **Psicologia do trabalho em um mundo globalizado, integrando teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

BORGO K. I. **Estresse em trabalhadores**: causas que desencadeiam problemas de saúde relacionados ao estresse em colaboradores de uma empresa do ramo de transportes na cidade de ponta grossa. Ponta Grossa, 2015.

BRANDÃO, C. R. **Pesquisa Participante**: Repensando a pesquisa participante. 4ª Edição. São Paulo: Brasiliense, 1984.

CAIAFFO, G. A. **Estresse ocupacional**: estudo realizado junto aos funcionários da Sudema. Trabalho de Conclusão de Estágio (Administração de Recursos Humanos) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Serviço de Estágio Supervisionado Em administração, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003. Disponível em: <<http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/A1920CC97204CA8103256FCC005A378> > Acesso em: 29 setembro 2017.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: Estudo de psicopatologia do trabalho. (A. I. Paraguay e L. L. Ferreira, trad.; 5ª ed.). São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

DEJOURS, C.; **Subjetividade, trabalho e ação**. Revista Produção, n14, Set-Dez, 2004.

DE ALMEIDA, D. M. et al. **Estresse ocupacional na perspectiva dos bombeiros da cidade de Santa Maria/RS**. Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe). ISSN 2237-1427, v. 5, n. 1, 2015.

DUTRA E. **Considerações sobre as significações da Psicologia clínica na contemporaneidade**. Estudos de Psicologia, 9 (2), 381-387, 2004.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, L. A. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Como elaborar projetos de pesquisa. 4 ed. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

GONDIM, S.M.G; SILVA, N. **Motivação no Trabalho**. In J.C. Zanelli, J.E. Borges Andrade & A.V.B. Bastos. (Org.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. (pp. 145-176). Porto Alegre: Artmed, 2004.

GUIDO, L. A. **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. Tese de Doutorado em Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

JACQUES, M. G; CODO, W. **Saúde mental & trabalho: Leituras** (pp. 50-81). Petrópolis, Vozes, 2007.

PINOTTI, S. A. G. **Stress no professor: fontes, sintomas e estratégias de controle**. Revista ReBraM, v. 9, n. 2, p. 207-216, 2015.

LADEIRA, M. B. **O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho**. Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 1, p.64-74, janeiro/março 1996. Disponível em: <http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=151>. Acesso em: 28 setembro 2017.

LIPP, M; MALAGRIS L. N. **O Stress Emocional e seu Tratamento**. In RANGE, B. (Org). *Psicoterapias Cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria*. Artes Medicas. São Paulo: 2001.

LIPP, M. E. N. **O modelo quadrifásico do stress**. In M. E. N. Lipp (Org.), *Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas* (pp.17-21). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2006000400007> Acesso em: 12 Julho 2017.

LIPP, M.E.N; TRICOLI, V. et al. **Relacionamentos Interpessoais no século XXI e o stress emocional**. Novo Amburgo: Sinopsys, 2014.

_____, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2001). **O stress emocional e seu tratamento**. In B.

_____, M.E.N. (Org.). **Como Enfrentar o Stress**. 5. ed. São Paulo: Ícone, 1998.

_____, M. E. N. **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papyrus, 1996.

_____, M. E. N. **O Stress está Dentro de Você**. 7 ed. São Paulo: Contexto, 2011. (p. 14).

MARTINS, L. M. M. et al.; **Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação.** Rev.Esc.Enf.USP, v. 34, n. 1, p. 52-8, mar. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v34n1/v34n1a07>. Acesso em: 18 Maio 2017.

MENKES, C. **As relações entre habilidades sociais e estresse ocupacional em submarinistas na Marinha do Brasil** (Dissertação de Mestrado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em <http://www.btdtd.uerj.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5558>. Acesso em: 13 Julho 2017.

MUCHINSKY, P. M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

NUNES, R. V; BARROS, T. H; LIRIO, I. D. A. **Contribuições da psicologia para o desenvolvimento de pessoas e organizações.** V Fórum de Práticas em Psicologia: FAP, 2013.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **Doenças profissionais são principais causas de mortes no trabalho.** Disponível em: <<http://www.oitbrasil.org.br/content/doencas-profissionais-sao-principais-causas-de-mortes-no-trabalho> > Acesso em 02 outubro 2017.

PEREZ GIBERT, MARIA AGNES; CURY, VERA ENGLER. **Saúde mental e trabalho: Um estudo fenomenológico com psicólogos organizacionais.** Bol. psicol, São Paulo , v. 59, n. 130, p. 45-60, jun. 2009 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432009000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em: 17 julho 2017.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabalho. Estudos de psicologia.** 9 (1), 45-52, 2004.

RODRIGUES, A. **Stress, trabalho e doenças de adaptação.** São Paulo: Atlas, 1997.

SADIR, M.A.; LIPP, M.E.N. **As fontes de stress no trabalho.** Revista de Psicologia da IMED, vol.1, n.1, p. 114-126, 2009. Disponível em: <<https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/16> > Acesso em: 13 Julho 2017.

SADIR, M. A.; BIGNOTTO, M. M.; LIPP, M. E. N. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 45, p. 73-81, 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2010000100010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 13 Julho 2017.

SATO, L. **Psicologia, saúde e trabalho:** Distintas construções dos objetos trabalho e organizações. In: Z. A. Trindade & A. N. Andrade (Org.), Psicologia e saúde: Um campo em construção. (pp. 167-178). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SATO, LENY; SCHMIDT, M. L. S. **Psicologia do trabalho e psicologia clínica: um ensaio de articulação focalizando o desemprego**. Estudos de psicologia, v. 9, n. 2, p. 365-371, 2004.

SALES, M.A.S.; **A pesquisa e suas classificações**. São Luís, 2013.

SARDÁ JR., J. J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI JR, S. J. **Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SELYE, HANS. **Stress a tensão da vida**. IBRASA, 1959.

SOUSA, A. F.; **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel das estratégias de coping**. 2005. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: http://www.pospsi.ufba.br/Aldineia_Sousa.pdf. Acesso em: 12 Julho 2017.

TAMAYO, ÁLVARO. **Valores organizacionais**. In: A. Tamayo, J.E. Andrade-Borges & W. Codo (Org.). Trabalho, organizações e cultura, (pp.175-193). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1997.

TAMAYO, Á.; PASCHOAL T. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Estudos da Psicologia, Natal v.9, n. 1, p. 45-52, Jan. – abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf> > Acesso em 20 Maio 2017.

TALARICO, J. N. S. **Estresse, concentração de cortisol e estratégias de coping no desempenho da memória de idosos saudáveis, com comprometimento cognitivo leve e doença de alzheimer**. Tese de Doutorado em Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-20052009-143507/en.php> > Acesso em: 30 Agosto 2017.

APÊNDICE – Instrumento de pesquisa utilizado na coleta de dados

APÊNDICE A – Escala de Estresse no Trabalho (EET):

Orientações para preenchimento da Escala de Estresse no Trabalho (EET)

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

| Discordo Totalmente | Discordo | Concordo em Parte | Concordo | Concordo Totalmente |
|---------------------|----------|-------------------|----------|---------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta:

- Ao marcar o número 1 você indicará **DISCORDAR TOTALMENTE** da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indicará **CONCORDAR TOTALMENTE** com a afirmativa
- Observe que quando menor o número, mais você discorda da afirmativa e quanto maior o número mais você concorda com a afirmativa.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1) A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2) O tipo de controle existente no meu trabalho me irrita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5) Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões do serviço | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6) Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7) A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho me deixa irritado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8) Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9) Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10) Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11) Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre eu e meu superior | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12) Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13) Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14) Fico de mau humor por me sentir isolado no Trabalho | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15) Fico irritado por ser pouco valorizado por meus Superiores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16) As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17) Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18) a competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19) A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem me causado Irritação | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20) Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21) Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22) O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23) Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

APÊNDICE B- Questionário:

Questionário referente ao Trabalho de Conclusão de Curso, com o Tema: **Análise do nível de estresse e os sintomas associados ao trabalho em colaboradores de uma empresa multinacional da cidade de Ponta Grossa-Paraná.**

| |
|----------------------------------|
| Idade: |
| Sexo: () Masculino () Feminino |
| Cargo ou função: |
| Formação: |
| Tempo de serviço nesta empresa: |

* Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Marque uma alternativa ou cite se houver outros fatores.

Fatores Estressores:

- a) Condições de trabalho. (Iluminação, ruído, sobrecarga, turno inadequado, remuneração);
- b) Conflitos interpessoais e/ou hierárquicos;
- c) Desenvolvimento de carreira (promoção, crescimento e desenvolvimento profissional);
- d) Relações familiares;
- e) Outros fatores. Cite:

APÊNDICE C- TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Nós Kelly de Lara Soczek, Gesleine Rosa dos Santos, Jessica Moreira e Simone Eurich, pesquisadores da Faculdade Sant'Ana, convidamos o (a) Senhor(a) a participar da pesquisa de conclusão de curso intitulada Análise do nível de estresse e os sintomas associados ao trabalho em colaboradores de uma Empresa Multinacional da cidade de Ponta Grossa-Paraná.

Os objetivos desta pesquisa são: compreender o estresse; categorizar os sintomas do estresse associados ao desgaste no trabalho; identificar os níveis do estresse nos sujeitos participantes da pesquisa e, identificar quais os fatores laborais envolvidos no processo de estresse.

O (a) senhor(a) receberá todos os esclarecimentos necessários antes e no decorrer da pesquisa e lhe asseguramos que seu nome não aparecerá sendo mantido o mais rigoroso sigilo, através da omissão total de quaisquer informações que permitam identificá-lo(a). Sua participação neste estudo é voluntária e caso não deseje mais fazer parte da pesquisa, poderá desistir a qualquer momento e solicitar que lhe devolvam o termo de consentimento livre e esclarecido assinado.

A sua participação se dará a partir do preenchimento de uma escala chamada EET - Escala de Estresse no Trabalho. A atividade será realizada no seu próprio local de trabalho, na data combinada, com tempo estimado para a sua realização de 20 minutos. Informamos que o (a) Senhor (a) pode se recusar a responder qualquer questão que lhe traga constrangimento, podendo desistir de participar da pesquisa em qualquer momento sem nenhum prejuízo para o(a) senhor(a).

Os resultados da pesquisa serão divulgados na Instituição Faculdade Santana, podendo ser publicados posteriormente e em nenhum momento seu nome será divulgado. Os dados e materiais utilizados na pesquisa ficarão sob a guarda dos pesquisadores.

Como possível risco relacionado a este estudo, cita-se o fato de que, o (a) participante poderá sentir-se constrangido e/ou ameaçado, devido à execução da pesquisa se dar em seu ambiente de trabalho, podendo acreditar

que isso influenciará em seu vínculo empregatício. A fim de minimizar tal risco, informamos que os pesquisadores pautam-se no Código de Ética da Profissão de Psicologia, zelando pela confidencialidade e preservação do sigilo.

De acordo com o Código de Ética Profissional do Psicólogo (RESOLUÇÃO CFP Nº 010/2005):

Art. 6º - O psicólogo, no relacionamento com profissionais não psicólogos:

a. Encaminhará a profissionais ou entidades habilitados e qualificados demandas que extrapolem seu campo de atuação;

b. Compartilhará somente informações relevantes para qualificar o serviço prestado, resguardando o caráter confidencial das comunicações, assinalando a responsabilidade, de quem as receber, de preservar o sigilo.

Os benefícios esperados com essa pesquisa são:

- Verificar os níveis de estresse dos colaboradores e os sintomas que decorrem dessa problemática;
- Proporcionar o autoconhecimento das manifestações do estresse, de forma que se possam controlar seus efeitos negativos.
- Proporcionar a empresa uma possível minimização do absenteísmo, considerando que o estresse pode levar a diversos problemas de saúde;
- Proporcionar à academia a evolução de novos conhecimentos acerca do tema, uma vez que esta pesquisa se vale de dados científicos e estes serão obtidos através do processamento teórico e empírico.

No entanto, nem sempre você será diretamente beneficiado com o resultado da pesquisa, mas poderá contribuir para o avanço científico. Qualquer informação adicional poderá ser obtida através do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da Faculdade Sant'Ana e pelos pesquisadores responsáveis por este estudo poderão ser contatados: Gesleine R. dos Santos, no e-mail: gesleines@hotmail.com, telefone (42) 99955-655 em horário comercial; Simone Eurich, e-mail: monyeurich@hotmail.com, telefone (42) 99938-7949; Jéssica Moreira, e-mail jessica.moreira2008@gmail.com, no telefone (42) 98412-0322 e/ou Kelly de Lara Soczek, e-mail

kelly_soczek@yahoo.com.br, telefone (42) 98801-8224, para esclarecer eventuais dúvidas que Sr (a) possa ter e fornecer-lhe as informações que queira, antes, durante ou depois de encerrado o estudo. Se o senhor (a) tiver dúvidas sobre seus direitos como participante de pesquisa, poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos –CEP/SANT´ANA, pelo Telefone (42) 32240301. O CEP trata-se de um grupo de indivíduos com conhecimento científicos e não científicos que realizam a revisão ética inicial e continuada do estudo de pesquisa para mantê-lo seguro e proteger seus direitos.

As informações relacionadas ao estudo poderão conhecidas por pessoas autorizadas. No entanto, se qualquer informação for divulgada em relatório ou publicação, isto será feito sob forma codificada, para que a **sua identidade seja preservada e seja mantida a confidencialidade**.

Quando os resultados forem publicados, não aparecerá seu nome, e sim um código.

Eu, _____ li esse termo de consentimento e compreendi a natureza e objetivo do estudo do qual concordei em participar. A explicação que recebi menciona os riscos e benefícios e entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento sem justificar minha decisão.

Eu concordo voluntariamente em participar deste estudo.

(Nome e Assinatura do participante da pesquisa ou responsável legal)
Local e data

(Somente para o responsável pelo projeto)

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste participante ou do responsável legal para a participação neste estudo.

(Nome e Assinatura do Pesquisador ou quem aplicou o TCLE)
Local e data