



**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE  
TRABALHO E O PAPEL DO GESTOR**

**ELIZANGELA ALVES DA SILVA**

**PIQUET CARNEIRO – CE**

**2014**

**Elizangela Alves da Silva**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO E O  
PAPEL DO GESTOR**

Monografia apresentada à Coordenação do  
Curso de Especialização em Gestão Pública da  
UNILAB como requisito para a obtenção do  
título de especialista em gestão Pública

Orientador: Prof

**PIQUET CARNEIRO**

**2014**

**Elizangela Alves da Silva**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO E O PAPEL DO  
GESTOR**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Pública da UNILAB como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão Pública

---

**Elizangela Alves da Silva**

Data da Aprovação \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Nota \_\_\_\_\_

---

Prof

Orientador

---

1º examinador

---

2º examinador

---

Coordenador do Curso

Dedico esse trabalho à todos os meus amigos que ao longo da minha caminhada como profissional foram sementes de aprendizagem e companheirismo no meu dia-a-dia. À todos os meus familiares e amigos pelo apoio e companhia em todos os momentos da minha vida.

Agradeço á Deus, que é força e luz para cada um de nós.

Aos professores, que contribuíram valorosamente com o meu crescimento pessoal e profissional.

O Ministério da Saúde adverte: o estresse faz mal ao coração, afasta os amigos, prejudica-lhe no trabalho. Portanto pratique ações não estressantes: ria

muito, reúna os amigos, leia um bom livro, curta sua família e seja feliz.

*(Elizangela Alves da Silva: cursista)*

## **RESUMO:**

O conceito de estresse surgiu pela primeira no ramo da física associado ao atrito de um corpo com uma ou mais forças ocasionando tensão. No campo humano está associado ao acúmulo de atividades que ocasionam reações adversas no organismo resultando em ações que comprometem não só os relacionamentos pessoais mais também a exequidade das atividades. O estresse apresenta dois lados o positivo e o negativo. No primeiro ocorre a liberação da adrenalina que melhora o desempenho individual, quando negativo ocorre o desequilíbrio do corpo físico ou emocional. Em uma sociedade cujo sistema de produção é altamente competitivo leva os profissionais a vivenciarem muitas situações conflituosas em seu local de trabalho como: desvalorização do profissional, predileção por um determinado profissional, autoritarismo do gestor, centralidade das decisões o que ocasiona a desmotivação e baixa produtividade. São fatores estressores que acabam afetando todo o relacionamento pessoal sendo responsável por mudanças que atingem a todos. Ele altera a forma como o indivíduo se sente, age e pensa, muito embora de nível psicológico se manifesta nos relacionamentos a nível de organização e a nível individual. Os profissionais de áreas diversas como saúde, educação, comércio que desempenham continuamente atividades em contato com pessoas, implicando, muitas vezes, em um trabalho desgastante, estão frequentemente envolvidos em situações imprevisíveis e de sofrimento. A busca cada vez maior e a exigência do mercado para a superação do concorrente leva muitas vezes o gestor a exigir muito mais dos seus colaboradores; contudo se o grupo estiver em sintonia com a filosofia de trabalho da empresa, mantiver um relacionamento equilibrado entre si e com seus gestores a execução das atividades se tornar menos cansativa. Para isso se faz necessário que o gestor estabeleça estratégias de cooperação, flexíveis na execução atentando sempre para a valorização dos seus funcionários o que os fará se empenhar mais no cumprimento das metas. Contudo, evidencia-se que por mais que o grupo mantenha um bom relacionamento com seu líder, situações tensas surgirão.

**Palavras chaves:** Estresse. Ambiente de trabalho. Profissionais. Gestor. Trabalho.

## **ABSTRACT**

The concept of stress appeared in the first branch of physics associated with the friction of a body to one or more forces causing stress. In the human field is

associated with the accumulation of activities that cause adverse reactions in the body resulting in actions that undermine not only the personal relationships more also exequidade activities. Stress has two sides the positive and the negative. In the first release of adrenaline that improves individual performance when negative imbalance of physical or emotional body occurs occurs. In a society whose system of production is highly competitive leads professionals to experiencing many conflicting situations in their workplace as devaluation of professional predilection for a particular professional, authoritarian manager, centrality of decisions which leads to demotivation and low productivity . Are stressors that end up affecting the entire personal relationship accounting for changes that affect everyone. It alters how the individual feels, thinks and acts, although the psychological level is manifested in relationships at the level of organization and the individual level. Professionals from various fields like health, education, trade continuously perform activities in contact with people, implying, often in a stressful job, are often involved in unpredictable situations and suffering. The increasing search and market requirement for overcoming the competitor often leads managers to demand more of its employees; However if the group is in line with the philosophy of the company's work, keep a balanced relationship with each other and their managers performing activities become less cansativa. Para it is required that the manager establishes cooperation strategies, flexible in implementing always paying attention to the enhancement of its employees which will make them more impregnate in meeting targets. However, it is evident that while the group maintains a good relationship with their leader, tense situations arise.

**Key words:** Stress. Work environment. Professionals. Manager. Work.

## SUMÁRIO

1. Estresse; considerações iniciais.....	10
1.1. Definindo estresse .....	11

2. Relacionamento pessoal no local de trabalho .....	14
2.1 A influência do estresse no local de trabalho .....	15
2.2. O estresse ocupacional .....	16
3. O papel do gestor na diminuição de situações estressantes .....	20
3.1. Qualidade de vida no trabalho .....	21
4. Procedimentos metodológicos .....	23
4.1 Análise de dados.....	25
Considerações finais .....	31
Referências .....	33
Apêndice .....	34



## INTRODUÇÃO

Reconhecer a presença do estresse em nosso organismo é vital para que se incie o seu tratamento, a compreensão dos seus sinais, os reconhecimentos das suas causas ampliam ainda mais as chances de combatê-lo

O estresse, efeito presente no mundo conturbado que se vive afeta toda a vivência de uma pessoa, para evitá-lo precisa-se atentar para a qualidade de vida não só em família, mas no trabalho.

Desse modo a finalidade do presente trabalho monográfico é apresentar os resultados de uma pesquisa realizada com vinte profissionais de instituições públicas e privadas do município de Acopiara, cujos objetivos delineados para tal pesquisa foram:

Objetivo geral: analisar quais são as causas do estresse no local de trabalho

Objetivo específico: pesquisar quais situações são causadoras do estresse no ambiente de trabalho de vinte profissionais de instituições públicas e privadas; analisar a importância da participação do gestor na diminuição de situações estressantes. .

Para encontrar os resultados que serão apresentados nesse trabalho, foi realizada uma pesquisa de cunho qualitativo com vinte profissionais de instituições públicas e privadas do município de Acopiara, utilizando como instrumento de pesquisa um questionário estruturado com questões abertas.

Encerra-se com as considerações finais e a bibliografia consultada.

## 1. STRESS: CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A palavra estresse tem origem na palavra inglesa "*stress*" que significa força, pressão ou compressão. Ocorre quando o ser humano vivencia situações que o pressionam levando a uma resposta orgânica diferenciada para cada tipo de indivíduo no sentido de adaptar-se as pressões existentes. Essa pressão para adaptar-se a circunstâncias adversas acaba por produzir um desequilíbrio chamado de *stress*.

Segundo a revista *Cognos*

“essas pressões correspondem ao conjunto de exigências colocadas sobre o indivíduo. Tanto no aspecto físico como o barulho, a poluição visual, o desvio da postura física, o acúmulo de trabalho e o trânsito; como no aspecto psicológico decorrente do cotidiano da vida das pessoas na mudança de emprego, luto, brigas, desemprego e falta de dinheiro.” (2010, p.2)

No entanto na turbulenta sociedade em que se vive não há como não se envolver com situações tumultuadas como filas extensas, discutir por preços de mercadorias ou gerentes de empresas que não cumprem seus acordos. No meio trabalhista vivencia-se inúmeras situações que são tidas como estressantes como dificuldades de relacionamento interpessoal, comunicação deficitária, dissonância dos objetivos da empresa, inexistência de um plano de cargo e salários o que dificulta a promoção, responsabilidades acima da própria capacidade, ameaça de desemprego, além dos possíveis acidentes de trabalho a que qualquer funcionário está exposto, entre outros .

A outra face do estresse aparece quando ocorre o desgaste do organismo se manifestando de forma persistente no corpo e se manifestam através de cansaço físico, tensão muscular, dor de cabeça, palpitação, falta de ar, falta de apetite e dores pelo corpo. Na psique reflete os seguintes sintomas ansiedade ou nervosismo, tristeza, choro, ou sentimento de solidão, mudanças rápidas de humor, dificuldade para concentração, pensar nas mesmas coisas repetidas vezes.

O stress também causa alterações no comportamento como redução da produção no trabalho, tensão sempre presente, usos de drogas ou álcool para aliviar a tensão, intolerância, predisposição à discussões, brigas e dificuldades no sono.

Diversas formas têm sido propostas para avaliar a intensidade do estresse, entre elas a atribuição de notas por meio da aplicabilidade de questionários que nota com a soma das notas define o nível de estresse do pesquisado

O médico Dr. José Pereira diz que é evidente uma ligação entre estresse e doença, mas se é possível detectar a que nível ela se encontra. Para o mesmo:

o stress pode ser causado por algo que requer uma adaptação ou mudança no nosso meio habitual. O nosso corpo reage a estas mudanças com respostas físicas, mentais e emocionais. Todos temos os nossos meios de reagir às mudanças, por isso as causas do stress podem variar de pessoa para pessoa. Existe uma ligação evidente entre estresse e doença, ligação tão forte, que é possível dizer com antecedência o início da doença baseando-se na quantidade de estresse sofrida no presente. (2010, p.2)

Defesas imunológicas são reduzidas por conta do stress, o que favorece o aparecimento de infecções, de artrites, insuficiência respiratória além de colaborar também para o desenvolvimento das células cancerígenas e o desequilíbrio hormonal. Mediante isso, pode-se afirmar que grande número de doenças, mesmo a que apresentam carácter emocional podem surgir em situações de riscos à saúde e bem estar.

### 1.1 Definindo stress

O estresse é considerado a doença responsável por grandes males do século XXI. Palavra que se popularizou. Quem nunca ouviu a expressão: estou estressado ou fulano está estressado. Qualquer mudança de comportamento detectada em um individuo é associada ao estresse.

O conceito de estresse surgiu pela primeira no ramo da física associado ao atrito de um corpo com uma ou mais forças ocasionando tensão.

De acordo com Lipp:

O termo *stress* vem do latim, e foi utilizado na saúde no século XVII, mas só em 1926, que o Dr. Hans Selye, o utilizou para definir uma

situação de apreensão doentia do organismo. Nos dias de hoje, é encontrado em dicionários como “estresse”, ainda assim, os pesquisadores permanecem com a utilização no modelo “*stress*”. O estresse é uma situação de apreensão que provoca alteração da manutenção do organismo, ou seja, quando ele acontece à manutenção, conhecida como homeostase, é reduzida, e, não ocorrem interações completas entre os diversos sistemas do corpo (LIPP, 2000 p.12).

De acordo com essa definição o estresse está associado ao acúmulo das atividades que ocasionam reações adversas no organismo resultando em ações que comprometem não só os relacionamentos para a exequidade das atividades.

Rossi define (1996) como uma situação que representa adversidade ou aflição exercida pela pessoa em seu próprio organismo.

Silva (2005) afirma que numa situação de stress ocorre a liberação pelo cérebro de adrenalina que modifica todo o ritmo de ser do indivíduo, ocorre a mudança de substâncias excitatórias como a serotonina, a dopamina e a noradrenalina exigindo maior atenção e concentração o que muitas vezes resulta em cansaço.

Para Selye stress “é uma resposta de adaptação do nosso organismo ante qualquer coisa” (1995, p.14).

Ainda de acordo com esse autor o estresse enquadra-se em dois tipos: físico e psicossocial, sendo o primeiro oriundo do meio ambiente aonde a pessoa vive e o segundo de momentos circunstâncias que podem alterar o modo de viver do indivíduo.

O estresse apresenta dois lados o positivo e o negativo. No primeiro ocorre a liberação da adrenalina que melhora o desempenho individual, quando negativo ocorre o desequilíbrio do corpo físico ou emocional.

Sobre isso reporta-se a Rossi (1994, p.27), que diz :

Existem dois tipos de estresse. O negativo (*distress*), que é causado pelas frustrações e problemas diários, e o positivo (*eustress*), causados pelas coisas excitantes que acontecem em nosso cotidiano, como, por exemplo, promoção no trabalho, gravidez, compra de uma casa. Embora esses dois tipos de estresse provoquem reações emocionais completamente diferentes, fisiologicamente as respostas são idênticas (ROSSI: 1994, p. 27)

Dessa forma pode-se dizer que apresentar-se como positivo ou negativo está imbricado em cada indivíduo, se esse considera determinadas ações como desafio para melhorar sua capacidade ou como algo negativo que acarretará doenças e mal estar físico e emocional

## 2. O RELACIONAMENTO PESSOAL NO LOCAL DE TRABALHO

A existência de um bom relacionamento na empresa é imprescindível para a qualidade do trabalho desempenhado bem como para o aumento da produtividade.

Sobre isso reporta-se a MAILHIOT, que constatou que “a produtividade de um grupo e sua eficiência estão estreitamente relacionadas não somente com a competência de seus membros, mas sobretudo com a solidariedade de suas relações interpessoais”.( MAILHIOT: 1976: 66).

Dessa forma pode-se dizer que um dos maiores problemas gerenciais encontra-se na gestão de pessoas que Chiavenato define como:

Conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.  
(CHIAVENATO: 1999, p 23)

Segundo Costa “os elementos formais (estrutura administrativa) e informais (relacionamento humano, que emerge das experiências do dia-a-dia) integram-se para produzir o padrão real de relacionamento humano na organização” (COSTA: 2007, p. 22).

Nesse viés torna-se imprescindível o conhecimento e a execução de normas que conduzam implicitamente a relação comunicacional entre os funcionários. Normas essas que passam pela prática do diálogo, de uma comunicação de mão dupla que resultará em uma compreensão que o ser humano é dotado de autonomia e capacidade cognitiva e que pode se desenvolver propostas que abordem possíveis soluções para problemas existentes nos grupos.

A comunicação se coloca como um processo capaz de facilitar o entendimento, a cooperação e o comprometimento de todos com os valores da organização, determinando e definindo as condições de existência e direção da organização com o meio onde está inserido.

## **2. 1 A influência do estresse nas relações de trabalho**

Em uma sociedade cujo sistema de produção é altamente competitivo leva os profissionais vivenciarem muitas situações conflituosas em seu local de trabalho como: desvalorização do profissional, predileção por um determinado profissional, autoritarismo do gestor, centralidade das decisões o que ocasiona a desmotivação e baixa produtividade.

Tais situações são geralmente análogas ao medo: medo de não corresponder as expectativas, de não serem capazes, de não responder de forma imediata e satisfatória, de anteciparem frustrações ou vitórias.

Esperar muito de si e, principalmente, do outro geram expectativas que às vezes não são correspondidas o que pode gerar um quadro estressante de vida.

O estresse acaba afetando todo o relacionamento pessoal sendo responsável por mudanças que atingem a todos. Ele altera a forma como o individuo se sente, age e pensa, muito embora de nível psicológico se manifesta nos relacionamentos a nível de organização e a nível individual.

A nível da organização: absentismo, elevada rotatividade do pessoal, não cumprimento de horários, problemas disciplinares, assédio, produtividade reduzida, acidentes, erros e agravamento dos custos de compensação ou de saúde.

A nível individual: reações emocionais (irritabilidade, ansiedade, perturbações do sono, depressão, hipocondria, alienação, esgotamento, problemas ao nível das relações familiares.

No cognitivo as pessoas apresentam dificuldades para se concentrarem, em aprendizagem e memorização tendo também afetadas sua capacidade de decisão. Quanto a questão comportamental recorre a subterfúgios como drogas, álcool e cigarros bem como a falta de autoestima.

Organicamente apresentam um quadro de baixa imunidade, hipertensão, entre outros problemas.

Para Rossi “na vida diária dos profissionais, a sobrecarga de estresse é aceita como rotina. Alguns acreditam inclusive que desempenham melhor sua atividade quando a situação é de crise”. (ROSSI: 1994, p. 42)

Tantos os fatores externos quanto internos, de forma direta ou indireta manifestados no estresse interferem na relação social e no desempenho das funções trabalhistas.

Na sociedade atual é impossível não se estressar, o que deve-se sempre atentar para a sobrecarga pois essas causam danos físicos e emocionais. Entretanto Englert (2008) ressalta que o estresse positivo se faz necessário, pois desperta o estado de prontidão para a ação.

## **2.2. O estresse ocupacional**

Existem inúmeras causas para a ocorrência do estresse no trabalho.

Sobre isso recorre-se a Fontana (1991) que cita as causas gerais que são “ problemas organizacionais, apoio insuficiente, longas horas de trabalho, status baixo, perspectivas de remuneração e de promoção, rituais e procedimentos desnecessários, incerteza e insegurança” .

Os problemas organizacionais refletem-se na falta de organização da equipe, a falta de apoio causada por quantidade insuficiente para a realização de demanda no trabalho, entre outros fatores afetam diretamente a qualidade do trabalho bem como o relacionamento interpessoal e ao atendimento as pessoas.

Ressalta-se que quase todas as pessoas em algum momento da sua profissão enfrentam situações estressantes, como a conduzir isso é ela quem decide, transformar em algo positivo ou negativo.

O estresse negativo gera no profissional “conflitos e perturbações individuais que se caracterizam por reação de conversão, dominância, neurose e psicose, estado de angústia, hipocondria e fobia”.(TELLES: 2001, p.217).

Modos irracionais, manias obsessivas, tiques nervosos, lapsos de memória à primeira vista sem importância podem se tornar início do desequilíbrio emocional e psíquico o que indica que o profissional está necessitando de ajuda.

Tudo isso desencadeia sofrimentos e impotência no sentido de modificar o que o transtorna no ambiente ou no seu local de trabalho, pois para se sentir realizado como pessoa ou como funcionário adequá-los a suas necessidades e desejos pois o trabalho exerce sobre o homem uma ação de ajustamento, caso isso não ocorra causa impacto no seu aparelho psíquico.



Pesquisas sobre a presença do estresse entre os profissionais da saúde demonstram que esse se manifesta em ansiedade, depressão ou alterações emocionais. Truco afirma que:

as maiores queixas dos funcionários se encontram em relação à insatisfação quanto à participação e influência no local de trabalho, bem como a falta de controle sobre o seu próprio desempenho e, também, a questão de se sentir pouco valorizado (TRUCCO: 1999, p. 23)

Ainda sobre isso o estresse ocupacional é definido baseado em fatores que excedem a capacidade física e intelectual dos funcionários. As condições estruturais e o fato de ter que atender muitas pessoas acarretando sobrecarga de trabalho bem como na capacidade da pessoa de enfrentar os estressores organizacionais ou nas respostas fisiológicas, comportamentais e psicológicas dos indivíduos aos estressores (PASCHOAL e TAMAYO, 2005).

Não é incomum funcionários se envolverem com álcool ou outro tipo de droga resultando em afastamento temporário ou desligamento total da instituição.

Sobre isso Dejours esclarece relatando que (1994, p.126):

Se, por um lado, as condições de trabalho têm por alvo principalmente o corpo, a organização do trabalho, por outro lado, atua a nível do funcionamento psíquico. A divisão de tarefas e o modo operatório incitam o sentido e o interesse do trabalho para o sujeito, enquanto a divisão de homens solicita, sobretudo as relações entre pessoas e mobiliza os investimentos afetivos, o amor e o ódio, a amizade, a solidariedade, a confiança, etc.

O trabalho gera muitas formas de estresse em vários níveis e naturezas como por exemplo :

estresse do paciente e de seus familiares, o estresse dos profissionais e do pessoal de saúde envolvidos, a morte, a constatação de que nem sempre os pacientes fazem o que lhes é recomendado, colocando em risco ou anulando os mais delicados esforços, a sobrecarga ou trabalhos realizados em contextos que, muitas vezes, não permitem um final feliz ou, então, pressupõem requisitos desagradáveis e dolorosos para os pacientes (MIQUELLIN: 2004, p. 2).

Os profissionais de áreas diversas como saúde, educação, comércio desempenham continuamente atividades em contato com pessoas, implicando,

muitas vezes, em um trabalho desgastante, estando freqüentemente envolvido em situações imprevisíveis e de sofrimento.

No tocante aos funcionários da saúde alguns autores entendem ser o hospital, o local onde os trabalhadores de enfermagem permanecem grande parte de suas vidas, ambiente este considerado insalubre e que apresenta uma variedade de riscos de exposição, favorecendo o surgimento de enfermidades e a ocorrência de acidentes de trabalho.

Esses riscos ocupacionais podem estar ocultos, por ignorância ou falta de informação dos trabalhadores e ou por irresponsabilidade e incompetência dos mesmos, o que contribui para que os riscos permaneçam escondidos ou latentes; ou seja, quando os trabalhadores sabem que eles existem, mas as condições de trabalho os forçam a isso e quando são conhecidos por todos, mas sem possibilidades de controle, ou por inexistência de solução para tal ou por falta de vontade política para solucioná-los.

No que se refere ao pessoal da educação a sobrecarga de trabalho, alunos desmotivados, famílias ausentes, descomprometidas com a educação de seus filhos, transferindo para a escola suas responsabilidades, planejamento de aulas, administração de conflitos, problemas com os colegas, trâmites burocráticos, desvalorização profissional, entre outras coisas.

### **3. O PAPEL DO GESTOR NA DIMINUIÇÃO DE SITUAÇÕES ESTRESSANTES.**

Existem formas de organizações dentro das empresas que as tornam mais ou menos capazes de gerenciar situações estressantes e fazer bom uso do seu potencial humano tão necessário para o sucesso do cotidiano da empresa, bem como para a melhoria da qualidade dos serviços prestados por essa. Tais organizações passam pelo treinamento do pessoal, material de trabalho, condições de ascensão funcional, salários, entre outros.

Pesquisas realizadas por estudiosos cujo foco é a diminuição do estresse no local de trabalho demonstram que “ a existência dessas situações devem permitir o estabelecimento de momentos e vivências motivadoras para o empregado” (FERNANDES: 1996, p. 13).

A busca cada vez maior e a exigência do mercado para a superação do concorrente leva muitas vezes o gestor a exigir muito mais dos seus colaboradores; contudo se o grupo estiver em sintonia com a filosofia de trabalho da empresa, mantiver um relacionamento equilibrado entre si e com seus gestores a execução das atividades se tornar menos cansativa.

Para isso se faz necessário que o gestor estabeleça estratégias de cooperação, flexíveis na execução atentando sempre para a valorização do seus funcionários o que os fará se empenhar mais no cumprimento das metas. Contudo, evidencia-se que por mais que o grupo mantenha um bom relacionamento com seu líder, situações tensas surgirão.

Situações essas que podem ser minimizadas pelo gestor que pode manter na sua empresa um plano de qualidade de vida no trabalho, isso se faz necessário tendo em vista que a percepção da condição do profissional e o conhecimento das limitações individuais de cada um permite o não desgaste excessivo das forças de cada um.

Isso implica no papel integrador do gestor pois a pessoa tem de sentir-se bem-vinda, bem informada e bem orientada para suas funções. Nesse trabalho o gestor pode e deve envolver outras pessoas, pedir apoio, contudo nunca deve-se ausentar-se ou delegar totalmente a outros essa função.

Entendendo o seu papel no que diz respeito à qualificação do pessoal o gestor pode definir um sistema de treinamento sob medida para a sua equipe em cujas ações devem estar contempladas

Levantamento de necessidades de treinamento; Avaliação das oportunidades de treinamento supridas pela empresa; Definição de necessidades específicas não atendidas; Definição dos meios viáveis para treinamento no âmbito local ; Estabelecimento de um programa interno de treinamento; Mobilização dos recursos para treinamento (XAVIER: 2006, p. 49).

Agindo dessa forma o gestor demonstra preocupar-se com a qualidade de vida dos seus colaboradores.

### **3.1 Qualidade de vida no trabalho**

A qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como

“uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde se destacam dois aspectos importantes: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho” (MORETTI, P. 03)

De acordo com o pensamento dos autores a pesquisa permite ao pesquisador refletir sobre sua pesquisa bem como aprimorá-la, sempre baseando-se em conhecimentos publicados por estudiosos do assunto.

A pesquisa exploratória é definida por Lakatos e Marconi (1991) como sendo pesquisas de caráter empírico que objetiva formular questões, desenvolver hipóteses e aumentar ou familiarizar o pesquisador com a temática .

Ressalta-se que qualquer abordagem realizada por um pesquisador necessita antes de qualquer coisa a delimitação do tema visando a compreensão do mesmo para a coleta e análise de dados.

A presente pesquisa foi realizada através de uma pesquisa de campo ou estudo de caso com abordagem qualitativa que objetivou conhecer as causas do

stress entre os funcionários de instituições públicas e privadas na área da educação, da saúde e do comércio.

Para Carvalho

O estudo de caso é um meio para se coletar dados, preservando o caráter unitário do “objeto” a ser estudado. Deve-se ter sempre em mente que a totalidade de qualquer objeto de estudo, que físico, biológico ou social, é uma construção intelectual, uma vez que não dispomos de meios concretos para definir precisamente estes limites. O estudo de caso não pode ser considerado um recurso metodológico que realiza a análise do objeto de pesquisa em toda sua unidade, mas é uma tentativa de abranger as características mais importantes do tema que se está pesquisando. (CARVALHO; 2006, p.09).

O estudo de caso como análise qualitativa de um trabalho serve como base complementar na coleta de dados ou constituir um trabalho acadêmico.

Martins afirma que

O trabalho de campo – Estudo de Caso – deverá ser precedido por um detalhado planejamento, a partir de ensinamentos advindos do referencial teórico e das características próprias do caso. Incluirá a construção de um protocolo de aproximação com o caso e de todas as ações que serão desenvolvidas até se concluir o estudo (MARTINS: 2006, p. 13)

A aplicabilidade do método qualitativo de pesquisa permite uma compreensão específica do assunto em pauta.

#### **4.1 ANÁLISE DE DADOS**

O ser humano, atualmente, está mais vulnerável em relação aos agentes estressores, pois está exposto a um trabalho precarizado, a uma segurança caótica, a relações familiares conturbadas e em volta com incertezas de toda natureza. Isso requer que ele responda com seu organismo, uma constante luta ou fuga perante essas situações, agindo inconscientemente como um instinto de preservação de sua própria vida. Podemos dizer que o stress sempre esteve presente na vida dos seres vivos e o que muda ou se altera são os fatores estressantes conforme os tempos e sociedade em que se está inserido.

Mediante isso e objetivando identificar como os trabalhadores de empresas publicas e privadas do município de Acopiara se sentem em relação ao seu trabalho e como reagem em situações de tensões desenvolveu-se o trabalho.

A presente pesquisa constou de 10 perguntas realizadas junto a vinte funcionários do já referido município que serão apresentadas em forma de tabela e comentadas à luz da teoria.

Como técnica para coleta de dados utilizou-se a aplicação de entrevista semi-estruturada possibilitando detectar os agentes estressores que mais interferem no desempenho dos funcionários da organização.

#### **4.1.1 Identificação do grupo**

Quanto ao sexo escolheu-se a paridade entre os gêneros: 10 pessoas do sexo feminino e 10 pessoas do sexo masculino

Quanto a faixa etária, das entrevistas cinco estão entre vinte a trinta anos, três entre trinta e um a quarenta anos e duas três entre quarenta a cinquenta anos.

Quanto aos pertencentes ao gênero masculino quatro estão entre dezesseis e vinte e cinco anos, três entre vinte e seis a trinta e cinco anos e três entre trinta e seis.

Pelos dados coletados percebe-se aqui em nossa região que muito cedo se começa a trabalhar, principalmente o homem. Quanto as meninas muitas trabalham desde cedo em casa de família para poderem estudarem principalmente as que moram em zona rural e não querem desistir dos estudos.

Quanto ao fator moradia todos moram na zona urbana sendo 8 oriundos da zona rural que vieram pra estudar e aqui ficaram

Quanto a formação acadêmica as mulheres em nossa região estudam mais que os homens.

**Tabela 1 – Formação acadêmica – Mulheres**

Formação acadêmica	Quantitativo	%
Ensino fundamental	0	
Ensino médio completo	3	30
Ensino superior completo	4	40

Ens. superior incompleto	3	30
Total	10	100

**Tabela 2 – Formação acadêmica – Homens**

Formação acadêmica	Quantitativo	%
Ensino fundamental	2	20
Ensino médio completo	3	30
Ensino médio incompleto	3	30
Ensino superior completo	1	10
Ens superior incompleto	1	10
Total	10	100

Os dados da nossa pesquisa é confirmado pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa e Estatística (IBGE) . Segundo a PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) realizada em 2008 e 2010, as mulheres brasileiras possuem 7,4 anos de estudo. A população adulta jovem é a que mais se sobressai. A população feminina com idade entre 20 e 24 anos estudou em média dez anos ao longo da vida.

Já os homens na mesma faixa etária – a que declarou mais ter estudado – declararam média de 9,3 anos de estudo. A maior diferença está na região Nordeste em que as mulheres têm 6,4 anos de estudo e os homens, 5,6.

A diferença de anos de estudo entre a população brasileira masculina e feminina (com mais de 10 anos de idade), por anos de estudo em cada faixa etária. Os dados mostram ainda que a maioria das mulheres brasileiras possui escolaridade superior a oito anos: 16,4% delas têm entre oito e dez anos de estudo e 34,9%, mais de 11 anos. Entre os homens, 31% declararam ter estudado por 11 anos ou mais e 16,6%, entre oito e dez anos.

A taxa de escolarização por grupo etário mostra que as mulheres frequentam mais a escola em todos os grupos analisados pelo IBGE, exceto entre as crianças de 4 ou 5 anos. Nessa faixa, 73,3% dos meninos estão matriculados em escolas, contra 72,3% das meninas.

Entre os 18 e 24 anos de idade, está a maior diferença. Trinta e dois por cento das mulheres brasileiras nessa faixa etária estudam. Entre os homens, a porcentagem cai para 28,9%. A contradição está entre a população analfabeta: as mulheres também são mais numerosas entre elas. Dos 14,5 milhões de analfabetos com mais de 10 anos de idade, 7.411.000 são mulheres.

Quanto ao vínculo empregatício dos dez entrevistados do gênero masculino quatro são efetivos, dois são estagiários e quatro são contratados por tempo determinado.

Entre as dez mulheres detectou-se seis efetivadas, três estagiárias e uma contratada por tempo determinado.

Quanto a função que exercem, os entrevistados são assim distribuídos

**Tabela 3 – Função exercida pelas mulheres**

Função	Quantitativo	%
Professora	3	30
Balconista	2	20
Enfermeira	1	10
Operadora de caixa	2	20
Faxineira	1	10
Gerente	1	10
Total	10	100

**Tabela 4 – Função exercida pelos homens**

Função	Quantitativo	%
Professor	2	20
Balconista	1	10
Técnico em enfermagem	2	20
Entregador	3	30
Porteiro	2	20
Total	10	100



Todo empregado independente da função que exerce passa por momentos tensos e até angustiantes. Sobre isso perguntou-se aos entrevistados o que os deixavam mais irritados no seu trabalho. Observemos as respostas.

**Tabela 5 – Motivos de irritação no trabalho**

Motivos	Quantitativo	%
Falta de respeito	8	40
Protecionismo	3	15
Irresponsabilidade	2	10
Fofocas/intrigas	7	35
Total	20	100

Trabalhar sob pressão é uma das características da atual sociedade. Atingir metas, cumprir prazos requer um esforço por parte dos funcionários. Segundo a Revista Pense Emprego tudo isso

“é resultado de uma competição por uma boa posição no mercado de trabalho, com equipes cada vez mais reduzidas para entregar os mesmos resultados, contribui para que os funcionários trabalhem sob pressão, chegando a níveis elevados de estresse. Aqueles que conseguem lidar com as adversidades de situações como essas têm um importante diferencial na personalidade. Afinal, o cenário ideal é aquele em que o profissional se destaca ao mostrar eficiência para chegar aos resultados, mesmo que suportando possíveis fatores externos”

Sobre como reagem sob pressão os entrevistados responderam da seguinte forma: dos dez entrevistados do sexo masculino, oito responderam que não gostam de serem pressionados, não conseguem trabalhar bem, dois responderam que não se sentem intimidados.

No grupo feminino obteve as seguintes respostas: das dez entrevistadas apenas uma afirma não se incomodar com pressão do seu chefe, nove afirmam não conseguem produzir, são acometidas pelo nervosismo, ficam receosas com a possibilidade de não cumprimento das ordens recebidas.

Sabe-se que não é bom trabalhar sob pressão, entretanto se faz necessário que o funcionário trabalhe essa questão, que o gestor invista em formações, em palestras motivacionais acerca desse assunto. Dessa forma seu colaborador se sentirá mais á vontade para cumprir os prazos estabelecidos.

“O desenvolvimento do pessoal é uma estratégia inteligente para qualquer organização e a empresa tem de desenvolver programas eficientes para isso, no âmbito corporativo. Igualmente tem de estimular o gestor a fazer a sua parte, no âmbito da sua área de atuação e por meio do relacionamento direto com o pessoal” (XAVIER: 2006, p. 98)

Ainda permanecendo no assunto tensão no cumprimento das metas perguntou-se “ Sente diferença no resultado de quando realiza uma tarefa numa situação em que está estressada, e quando realiza a mesma quando está bem?” Obteve-se o seguinte resultado: 70% dos entrevistados afirmam que quando não há pressão o trabalho flui, as ideias surgem com mais facilidade, o relacionamento do grupo é bem melhor”

As exigências geram competição que por sua vez geram estresse. A competição existente precisa ser saudável para o bom funcionamento da empresa. É função do gestor atentar para isso e combater a competição patológica, pois segundo Xavier

“pessoas que se mostrem excessivamente competitivas devem ser questionadas quanto aos propósitos da competição – com jogo limpo e claro devem perceber os limites e regras adequados para a produtividade e crescimento do grupo” (2006, p. 116).

Sabe-se que a condução de grupos não é algo fácil bem como evitar o surgimento de situações estressantes é quase inviável, entretanto precisa que os líderes dos grupos desenvolvam ações, estabeleçam estratégias diferenciadas onde o foco seja o bem estar dos seus colaboradores.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O grande desafio na sociedade ocidental atual é particularmente complexo: diminuir os fatores estressantes no setor trabalhista e isso encontra-se atrelado a uma melhoria da qualidade de vida total do indivíduo.

No tocante ao campo trabalho ou aspecto organizacional buscar uma melhoria na qualidade de vida requer voltar a atenção para uma maior participação por parte dos funcionários; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Nesse sentido encontra-se o fator motivacional pois ao se criar um ambiente onde gestores e colegas sejam integrados o ambiente se tornará mais harmonioso e a produção fluirá naturalmente.

Essa é uma das muitas funções de um líder: motivar seu pessoal, criar um ambiente onde todos se sintam bem enfatizando o que a empresa espera deles e o que eles podem esperar da empresa. Dessa forma evitará o estabelecimento do estresse em seu grupo.

Através das leituras realizadas para essa pesquisa concluiu-se que a presença do estresse deve-se muito mais ao cotidiano da empresa, a forma como os gestores conduzem a empresa do que a execução do trabalho em si, sendo a comunicação, a motivação e a qualidade de vida no trabalho fatores primordiais para todos os momentos da vida humana e, especialmente para a convivência saudável no local de trabalho.

A convivência no âmbito do trabalho deve ser motivadora, pois facilita a compreensão e a empatia do outro bem como o bom relacionamento, pois esse favorece a tranquilidade, a autoconfiança, o respeito, a individualidade e a ética tornando o ambiente de trabalho em lugar aprazível refletindo aos clientes.

A partir dos dados coletados inferiu-se que os entrevistados se sentem pouco valorizados e desenvolvem pouco a pouco um quadro de estresse.

Um bom relacionamento é motivador para a existência de um ambiente participativo, integrador. A gerência ou o líder mais próximo tem a responsabilidade de criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem. Elas também precisam saber o que a administração espera que elas produzam e de que maneira. deve ocorrer essa produção.

Nesse ponto entra a comunicação clara e precisa do que se espera do funcionário, pois a busca pela qualidade de vida no ambiente de trabalho não está somente ligada ao aspecto organizacional da empresa, mas que essa direcione um olhar para a qualidade de vida no trabalho, incentivando, motivando,

descentralizando decisões favorecendo o desenvolvimento pessoal, relacional e técnico dos seus colaboradores.

## REFERENCIAS

COSTA, W. S. **Resgate da humanização no ambiente de trabalho**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo: PPGA/FEA/USP, v. 09, n. 2, p. 1323, abr.-jun. 2002.

COSTA, Wellington Soares da.. **Humanização, relacionamento interpessoal e ética**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 10, no 4, p. 17-21, outubro/dezembro 2003

DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho – Como medir para melhorar. Bahia: Casa da Qualidade, 1996 GOMES, J. F. Comportamento organizacional.

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS. v. 27, n.2, p.30-35, abr/jun., 1987. MAILHIOT, G. B. **Dinâmica e gênese dos grupos**. São Paulo: Livraria Duas Cidades, 1976.

MATOS, F. G. Fator QF – **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de vida no trabalho x Auto-realização humana**. Disponível em [www.icpg.com.br](http://www.icpg.com.br); Acesso em 29 de março de 2014.

PEREIRA, Gianelli Damasceno. Cinco pilares do relacionamento interpessoal no trabalho. Disponível em <http://reginagiannetti.wordpress.com/2013/02/08/cincopilares-do-relacionamento-interpessoal-no-trabalho/>. Acesso em 09 de março de 2014

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: 2002, Saraiva,

WEISS, D. **Motivação e resultado: como obter o melhor de sua equipe**. São Paulo: Nobel, 1991.

XAVIER, Ricardo. **Gestão de pessoas na prática: os desafios e as soluções**. São Paulo: Ed. Gente, 2006  
<http://revista.penseempregos.com.br/noticia/2011/12/como-lidar-com-a-pressao-no-ambiente-de-trabalho-3594792.html>

## **APÊNDICE**

### Modelo de questionário

1. Sexo
2. Idade
3. Residência
4. Formação acadêmica
5. Vínculo empregatício
6. Função
7. Quais são as situações que causam irritação no trabalho?
8. Como reage trabalhando sob pressão?
9. O que causa maior estresse/tensão
10. Sob pressão, como você se porta no trabalho?