



**Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"**

**JÉSSICA RUFINO DE SOUZA**

**ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

**Assis/SP  
2020**



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

**JÉSSICA RUFINO DE SOUZA**

## **ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Administração do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

**Orientanda:** Jéssica Rufino de Souza

**Orientadora:** Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza

**Assis/SP  
2020**

## FICHA CATALOGRÁFICA

SOUZA, Jéssica.

**Estresse no ambiente organizacional** / Jéssica Rufino de Souza.  
Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2020.  
53 páginas.

1. Estresse Ocupacional. 2. Colaborador. 3. Amenização do estresse. 4. Administrador. 5. Administração.

CDD: 658  
Biblioteca da FEMA

# ESTRESSE NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

JÉSSICA RUFINO DE SOUZA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

**Orientadora:** Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza

**Examinador:** Esp. Paulo Sérgio da Silva

Assis/SP  
2020

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais que sempre estiveram ao meu lado, meus amigos que me acompanharam durante esse caminho e me ajudaram a manter o foco e também a minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Danielle Cristina Ferrarezi Barboza pela paciência na orientação e real incentivo tornando possível a conclusão desta monografia.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a deus por me dado força, fé e foco par enfrentar os obstáculos ao longo do caminho.

Agradeço aos meus pais, pelo amor e incentivo incondicional.

Aos amigos de classe que direta ou indiretamente contribuíram para minha formação.

Agradecimento também para minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Danielle Cristina Ferrarezi Barboza pela disponibilidade e disposição para me auxiliar nesta pesquisa.

Por fim, não menos importante, agradeço a esta instituição que visa sempre o crescimento de seus docentes, onde fui capaz de crescer não apenas em conhecimento, mas em experiências inesquecíveis que me tornou uma pessoa melhor e capacitada para o mercado de trabalho.

“O prazer no trabalho aperfeiçoa a obra.”

(Aristóteles)

## RESUMO

A compreensão do estresse evolui a cada dia que se passa onde estudiosos descobrem sempre uma novidade, seus sintomas, fases e doenças ou síndromes desencadeadas podem acompanhar o indivíduo por toda a vida, fatos estes que podem ser evitados ou amenizados de forma profissional, e através desta pesquisa será exibido que, com a administração e um profissional preparado o estresse pode ser utilizado de forma a instigar os colaboradores. O estresse ocupacional trata-se de apenas uma modalidade do estresse, sendo quase impossível não passar por situações estressantes no ambiente profissional a empresa tem que saber lidar e manter os níveis o mais baixo possível, fazendo isto com estratégias de relaxamento, climatização das salas de trabalho, desde a inserção de ginásticas laborais, materiais de serviço adequados a cada colaborador e em condições de uso de forma a evitar quaisquer danos físicos ou psíquicos ao mesmo. A pressão que se encontra no cotidiano da empresa desencadeia o desgaste físico e emocional do funcionário, se decorrente destas situações o mesmo não recebe ajuda necessária e alterações por parte da empresa que possam ajudá-lo a exaustão toma conta do organismo, os sistemas do corpo começam a falhar e doenças surgem. A pesquisa de campo realizada tem a função de exibir que de fato os agentes estressores estão presentes no dia-a-dia dos trabalhadores, e que, se tratando de um local em que permanecemos boa parte do dia deve ser nas melhores condições possíveis. Através das questões aplicadas aos voluntários entrevistados foram disponibilizados onze questões abordando assuntos como a distribuição de carga de trabalho e se a mesma é realizada adequadamente evitando sobrecarga dos funcionários, questionamos também a respeito da comunicação entre os colaboradores da organização, sobre a questão da comunicação também com gestores e se os mesmos estão abertos a ouvir ideias e opiniões de melhorias para o setor ou para empresa num todo. Foi levado em consideração no formulário a questão da remuneração se faz jus a atividade que o colaborador executa, se as condições físicas da empresa são consideradas satisfatórias e suficiente para realização das tarefas, sobre a pressão e falta de orientação para execução de atividades foram disponibilizadas opções para o trabalhador expor se a pressão que recebe de seus gestores são extremas e se há orientações de como prosseguir com atividade a serem finalizadas ou à delegação de alguma. A perspectiva de crescimento na empresa e o nível de competitividade são assuntos abordados para análise com o estudo apresentado. O objetivo final desta pesquisa é ressaltar a real importância do colaborador especializado em administração, ou seja, demonstrar o quanto a administração em si é indispensável, realizar o seguimento de processos, utilizando estratégias para amenizar o estresse dos colaboradores, dentre outros princípios a serem seguidos. O real papel da administração relacionada a este trabalho inicia-se desde o processo seletivo para inserir cada perfil em seu devido local que melhor se adaptará. A política da empresa que o administrador exige ser cumprida evita transtornos futuros, prejuízos e demissões que poderiam ser resolvidas de forma mais adequada.

**Palavras-chave:** Estresse ocupacional, estresse, colaborador, amenização, administrador.



## ABSTRACT

The understanding of stress evolves with each passing day where researchers always discover something new, its symptoms, phases and diseases or triggered syndromes can accompany the individual for life, facts that can be avoided or mitigated in a professional way and activated in this research it will be shown that, with an administration and a professional prepared or subjected to stress, it can be used to train a collaborator. Occupational stress is only a modality of stress, being almost impossible not to go through stressful situations in the professional environment. The company has to know how to deal with and keep the levels as low as possible, doing this with relaxation strategies, air conditioning in the work, from the insertion of labor gymnastics, service materials suitable for each employee and in conditions of use in order to avoid any physical or psychological damage to the same. The pressure that is found in the daily life of the company triggers the physical and emotional exhaustion of the employee, if as a result of these situations he does not receive necessary help and changes by the company that can help him exhaustion takes care of the organism, the body systems start to fail and diseases arise. The field research carried out has the function of showing that the stressors are in fact present in the daily work of the workers, and that, in the case of a place where we stay most of the day, it must be in the best possible conditions. Through the questions applied to the interviewed volunteers, eleven questions were addressed, addressing issues such as the workload distribution and if it is carried out properly avoiding overload of employees, we also question about the communication between the organization's employees, about the issue of communication too with managers and whether they are open to hearing ideas and opinions for improvements for the sector or for the company as a whole. In the form, the question of remuneration is taken into account if the activity performed by the employee is entitled, if the physical conditions of the company are considered satisfactory and sufficient to carry out the tasks, under pressure and lack of guidance for carrying out activities, options were made available for the worker to explain if the pressure he receives from his managers is extreme and if there are guidelines on how to proceed with the activity to be completed or the delegation of some. The prospect of growth in the company and the level of competitiveness are issues addressed for analysis with the study presented. The final objective of this research is to highlight the real importance of the employee specialized in administration, that is, to demonstrate how indispensable the administration itself is, to carry out the follow-up of processes, using strategies to alleviate the employees' stress, among other principles to be followed. The real role of the administration related to this work starts from the selection process to insert each profile in its proper place that will best adapt. The company policy that the administrator requires to be followed avoids future inconvenience, losses and layoffs that could be more adequately resolved.

**Keywords: Occupational stress, stress, collaborator, softening, administrator.**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 O ESTRESSE.....</b>	<b>12</b>
2.1 NIVEIS DE ESTRESSE .....	14
2.2 CAUSAS.....	16
<b>3 ESTRESSE OCUPACIONAL - DOENÇAS E SÍNDROMES DESENCADEADAS .....</b>	<b>18</b>
3.1 SINDROME DE <i>BURNOUT</i> .....	20
3.1.1 Níveis da Síndrome de <i>Burnout</i> .....	21
3.2 ANSIEDADE.....	23
3.3 DEPRESSÃO .....	24
3.4 DOENÇAS CARDIOVASCULARES .....	25
3.5 TRANSTORNOS ALIMENTARES .....	25
3.5.1 Anorexia .....	26
3.5.2 Bulimia.....	26
3.6 SINDROME DO PÂNICO.....	27
3.7 LER / DORT .....	27
3.7.1 Tratamento da LER.....	28
<b>4 PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO JUNTO A EMPRESA .....</b>	<b>30</b>
4.1 CUIDADOS E MEDIDAS PARA CONTENÇÃO DO ESTRESSE DENTRO DA EMPRESA.....	32
<b>5 AMOSTRA DE DADOS COLETADOS DA PESQUISA DE CAMPO .....</b>	<b>36</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO... 51</b>	

# 1 INTRODUÇÃO

No decorrer da pesquisa realizada o assunto abordado trata se a respeito do estresse, conceito este realizado primeiramente no século XVII definida como uma reação onde o colaborador se sente sustentando uma carga pesada afetando sua estrutura física. Nota-se que o estresse e o estresse ocupacional principalmente se tornaram um dos assuntos mais pesquisados e estudados, com o decorrer do tempo é notável as descobertas de novos métodos para como prevenir ou tratar essa síndrome trazendo o bem estar dos trabalhadores em seu ambiente de trabalho.

Apesar de não ser considerado uma doença diretamente dita, o stress pode acarretar sintomas que geram doenças das menores e menos perceptíveis até mesmo problemas como depressão, ansiedade, doenças cardiovasculares que podem levar o indivíduo a óbito. Os estudos iniciais serviram para identificar e apontar a presença de sinais em comum nos colaboradores participantes das pesquisas em situações estressantes ou até mesmo más condições de serviço, de modo geral, os estressores quase sempre traziam ao pesquisador sintomas em comum, sinais de exaustão, perda da produtividade entre outras reações desencadeadas.

Durante o avanço da pesquisa sobre o estresse ocupacional serão ressaltadas as prováveis causas (ou agentes estressores) que possamos encontrar no ambiente profissional, sejam desde a má comunicação no ambiente, competitividade não saudável, ambientes de trabalho com recursos essenciais escassos dentre outros estressores que serão exibidos mais adiante.

O intuito deste estudo é apontar as prováveis soluções e aperfeiçoamento nos processos administrativos no que diz respeito aos recursos humanos que a empresa possui, para que se alcance um resultado como a queda no nível de pressão sobre os colaboradores, melhor distribuição de carga de trabalho, melhora na comunicação e ressaltando aos gestores e proprietários de empresas, a importância de possuir colaboradores em um nível amenizado ou quase inexistente do estresse que vistam a camisa da empresa e cresça junto da mesma, pois, apesar de todo avanço da tecnologia a nosso favor nas ações do dia a dia a pressão aumenta continuamente, portanto, a empresa que mais zela pelo bem estar melhores resultados possui.

A pesquisa de campo aplicada foi realizada com o objetivo de expor a realidade de muitos trabalhadores e situações que impactam no aumento dos níveis de estresse de cada um, através de um questionário tratando sobre condições de trabalho, materiais usados, relações pessoais com a equipe e com os gestores da empresa, liberdade de expressar suas ideias de melhorias entre outras questões abordadas, o tema torna-se polemico pelo simples fato de que há muitas empresas que não prezam pelo bem estar de seus colaboradores e apenas em resultados que, por sua vez, acabam sendo os piores devido a consequência do que o estresse pode causar na estrutura de uma empresa, sem restrição de idade ou cargo a pesquisa foi disponibilizada por todo o público ativo profissionalmente.

## 2 O ESTRESSE

De acordo com Junqueira (2015) o médico endocrinologista Hans Selye, doutor em medicina e química foi responsável pela introdução do conceito original de estresse na área da saúde em 1936 com estudos realizados primeiramente com animais, submetendo-os a estímulos estressores (exposição ao frio, ruídos intensos, traumas físicos, exercícios excessivos e injeção de substâncias nocivas no organismo) em situações adversas chegando a notar reações em comum agindo de forma regular a tais estímulos.

Ainda segundo o autor, após o estudo realizado, Hans notou sintomas em seus pacientes que poderiam ser ligados a esse tipo de problema, pessoas com doenças distintas, porém apresentando falta de ar, perda de apetite, fadiga, desânimo e hipertensão arterial, demonstrando um “desgaste geral do organismo” segundo o estudioso. Selye denominou a ocorrência registrada relacionada ao estresse como a síndrome geral da adaptação, tendo esse nome pelo fato de que o ser humano, exposto a um ambiente totalmente novo e desconhecido se sente tenso e pressionado para que se adeque ao mesmo.

Junqueira (2015) aborda que foram divididas em três fases a síndrome do estresse, a primeira fase é nomeada como alarme, onde nosso corpo desencadeia reações que são estimuladas por dois hormônios: adrenalina (ou epinefrina) e a noradrenalina (conhecida também como norepinefrina) ambas responsáveis pela aceleração da frequência cardíaca do corpo, passando ao indivíduo a sensação de tensão e incomodo. A segunda fase é a resistência que condiz pós-alarme, onde o corpo se recupera da primeira etapa muitas vezes na resistência há a falta de concentração e irritabilidade. Quando o corpo fracassa na tentativa de se recuperar por completo, isso exige muito do organismo onde, conseqüentemente, se passa a fase de exaustão, terceira e última fase da síndrome. A essa altura o corpo já foi exposto a longos períodos de estresse tornando-o crônico, trazendo malefícios a saúde do indivíduo como por exemplo o aparecimento de doenças, depressão e ansiedade pois o mesmo se torna incapaz de se recuperar, sistema imunológico fica fraco gerando mais complicações com relação a ineficácia de combate a outras infecções ou doenças relacionadas.

O conceito de estresse na literatura foi incluso por Robert Hooke, um cientista experimental inglês considerado uma das figuras chaves da revolução científica, no século XXVII

considerando o termo como “uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física”. (Abreu, 2002.)

Na concepção de Marilda Lipp (2016), doutora, cientista, escritora e psicóloga o estresse se refere a uma reação do nosso sistema quando exposto a determinadas situações que “obrigue” o indivíduo a se adequar aquele novo ambiente ou aquela nova rotina. Situações as quais podem ser tanto ligadas ao ambiente externo (o mundo) quanto em nosso ambiente interno (nossa mente). Afirma ainda que o estresse não se trata de uma doença, mas sim acontecimento que leva o organismo do indivíduo a queda de sua imunidade acarretando então as doenças circunstanciais que começam a aparecer, e na falta de tratamento podem levar a um mal irreversível ao nosso corpo e mente.

Estresse não é uma doença, mas uma reação muito complexa do organismo, que pode desencadear doenças oportunistas ou geneticamente programadas. Ele enfraquece o sistema imunológico e, portanto, facilita o adoecimento. Na realidade, não precisa ser temido, porém de modo algum deve ser ignorado, pois quando malcuidado pode dar origem a uma série de sintomas. (LIPP,2016)

Segundo a autora, os sintomas iniciais do processo de desenvolvimento do estresse surgem através de tensão muscular, resfriados, irritabilidade excessiva entre outros pequenos incômodos que podem passar despercebidos aos olhos de muitos. Após as aparições de pequenos sinais referente ao estágio inicial do estresse caso o indivíduo não busque tratamento e o quadro começa a se agravar conseqüentemente os sintomas se tornam mais notáveis como por exemplo a queda de cabelo, sensação de cansaço logo ao acordar junto também da memória, que é afetada.

Para Lipp (2016) o indivíduo que se encontra avançando em situações estressoras com seu organismo já esgotado de tentativas (até então falhas) para se adaptar ou reagir as mudanças desencadeia o ciclo de doenças que começam a surgir derivadas de um sistema imunológico desgastado e desprotegido. Doenças estas que podem começar desde gripes até mesmo a depressão, ansiedade, etc.

Na fase após o surgimento das doenças é possível notar tal situação primeiramente pela aparência da pessoa, sinais como a falta de facilidade em rir ou seja, a queda da resistência

física e emocional responsáveis por exemplo pela dificuldade que a pessoa terá em lidar com situações engraçadas, de concluir seu serviço que já é rotina e mesmo assim o ato se torna complexo, para um físico e mental desgastados a tal ponto como esta uma simples tarefa do dia a dia que antes se realizava sem notar-se atualmente se torna um grande desafio exigindo grande esforço, momentos de vai e vem da sensação de tranquilidade e lucidez junto do total desespero, ansiedade e desconforto (LIPP, 2016).

Compreende-se que de forma geral o estresse é uma condição que todos os seres tendem a passar, e necessita de atenção cada vez mais, com base nos autores que estudaram sobre este assunto chega-se a conclusão de que os sintomas algumas vezes surgem de diferentes maneiras nos indivíduos mas, o aparecimento de doenças e síndromes são sempre os mesmos resultados quando o estresse se encontra em nível mais avançado.

Ambos estudos também indicam que o tratamento deve ser feito tanto através da administração de remédios para o paciente quanto tratamento psicológico por não se tratar apenas de um problema físico como também de uma questão interna mental. Tanto Selye quanto Lipp deixam claro que em suas opiniões o estresse não se trata de uma doença, mas sim de uma reação que nosso organismo tem ao reagir ou tentar se adaptar a novas situações.

## 2.1 NIVEIS DE ESTRESSE

Lipp (2016) realizou seus estudos e pesquisas através da teoria de modelo trifásico do estresse desenvolvida e colocada por Dr. Hans Selye, onde ele identifica os estágios ou fases do estresse até que se chegue ao ponto crítico no desenvolver de doenças e até mesmo o óbito do indivíduo.

No estudo de Selye (JUNQUEIRA, 2015), ele destaca que, todo o processo que nós passamos possuem uma divisão para identificar em qual ponto do estresse nos encontramos, isso feito através do estudo de reações que os indivíduos apresentavam diante de certas situações contendo estímulos estressores. Inicialmente Selye efetuou seus estudos com animais, e que, ao perceber certa compatibilidade de sintomas e reações partiu sua pesquisa para seres humanos onde com grande sucesso identificou três estágios do estresse, a primeira fase nomeada de “fase de alerta”.

Na fase de alerta o indivíduo tem a sensação inicial de euforia, com a adrenalina sendo liberada em seu organismo essa etapa pode ser considerada como a “fase positiva”, ficamos enérgicos e se necessário podemos por exemplo virar a noite, além dos indícios ressaltados há também sintomas como dores musculares, tensão, pequenos problemas de pele, azia, irritabilidade, nervosismo, ansiedade e inquietação sem motivo que o justifique, são essas as sensações iniciais que indicam a introdução de todo um processo que se não observado passa ao seguinte estágio, a “fase de resistência” (JUNQUEIRA, 2015).

A resistência se dá pelo simples fato de que o indivíduo continua a ser submetido a seus estressores sem nenhum tratamento, exposto continuamente nosso organismo tenta reagir de qualquer forma ou se adaptar, ação que exige muito do corpo humano desencadeando sintomas referente este estágio, problemas com memória (dificuldades em guardar informação ou dificuldades em lembra-las) e cansaço extremo que claro é resultado de todos os sintomas até então citados (JUNQUEIRA, 2015).

Se, após a resistência caso o estresse não tenha cessado ou sido tratado de forma adequada chega-se a terceira fase (descoberta por Marilda Lipp, 2001 em adaptação e complementação a pesquisa de Selye, 1956) “fase de quase-exaustão” denominada desta forma por se encontrar entre a resistência e o último estágio do estresse a exaustão (JUNQUEIRA, 2015).

Segundo Lipp (2016), neste processo o indivíduo já esgotado de tentativas para adaptação/fuga de situações ou causadores do estresse inicia então o surgimento de doenças e sintomas perceptíveis como: pressão alta, gastrite, úlceras, cansaço mental, herpes, infecções ginecológicas (no caso das mulheres), tumores, problemas de pele, perda ou ganho de peso, queda na qualidade de vida, insônia, improdutividade no ambiente de trabalho entre outros sintomas que surgem na fase de quase exaustão.

Considerando na visão de Selye a que seria a 3ª fase do modelo do estresse, na visão e estudo realizado por Lipp a quarta fase do processo de desenvolvimento do estresse é denominada de “fase de exaustão”. O indivíduo que chega a esse extremo é impossibilitado de fazer seu próprio serviço (na maioria das vezes), os riscos são maiores e, pessoas propícias a distúrbios, surtos psicóticos, e crises neuróticas acabam fazendo com que seus sintomas se tornem ainda mais agravantes, a forma de ajuda que o indivíduo precisa receber neste momento parte tanto da medicina (tratamento com remédios) como também precisa de cuidados psicológicos para tentar restaurar a consciência e lucidez do paciente.



## 2.2 CAUSAS

As causas do estresse variam e, se tratando do estresse ocupacional o seu surgimento pode ser mínimo ou imperceptível em seu estágio inicial. Motivos causadores ou como chamamos “agentes estressores” se dão desde o material de trabalho inadequado para realização das atividades exigidas (equipamentos de segurança, cintas para correção e controle da coluna ao realizar os movimentos que exigem força e movimentos repetitivos, cadeiras e mesas ergonômicas planejadas exclusivamente para que o corpo do colaborador consiga manter seu conforto durante sua carga horária sem que haja danos a coluna ou outros tipos de incômodos).

Não somente motivos físicos são responsáveis pela causa e agravamento no nível de estresse como também situações psicológicas, ambientes onde o funcionário é exposto a muita pressão em um nível não saudável pode desencadear desconforto e desânimo do mesmo trazendo conseqüentemente o estresse e seus agravantes, a gestão deve ser realizada de forma profissional e que não afete ou desmereça o colaborador e sua atividade exercida.

A comunicação entre setores e hierarquia comumente é o agente estressor de muitos que sofrem com isso, situações como conflitos ou desentendimentos dentro da equipe podem deixar os colaboradores com a sensação de tensão que aos poucos causa a exaustão total perdendo toda a sua produtividade prejudicando a si e a própria organização, a comunicação é extremamente importante e podem amenizar estragos em diversas ocorrências do dia-a-dia. Saber realizar um feedback construtivo pode ser grande aliado na luta contra os níveis de estresse de seus subordinados, todo gestor tem a responsabilidade de zelar pelo bem estar e qualidade de vida dentro da empresa se possui a intenção de crescer e fazer com que a empresa possua um quadro de funcionários baseados na confiança e não no medo (utilizando de ameaças de demissão ou referente a metas não atingidas, que infelizmente ocorre em muitas empresas).

O avanço da tecnologia apesar de essencial para que possamos efetuar atividades na metade do tempo que antes era feito se não utilizada de forma adequada e produtiva desencadeia a ansiedade que em excesso, pode gerar crises que ocorrem devido ao fato de tal atividade exigida seja efetuada em um tempo quase impossível simplesmente pelo fato de possuir tecnologias que facilitam. Já se inserida de forma eficiente nos setores da

empresa torna-se grande ajuda, através dela é possível que se realize seguimentos de processos e acesso a informações centralizadas por programas desenvolvidos especialmente para cada setor, evitando a desorientação dos trabalhadores no decorrer dos desenvolvimentos das tarefas.

As causas do estresse organizacional surgem desde um simples e-mail que pode ter sido interpretado de maneira errônea por quem o recebe até as cores da parede que rodeiam os funcionários, desta forma, o administrador deve possuir seu olhar atento a situações, processos e respeito das hierarquias para que o equilíbrio permaneça e a organização cresça junto do desenvolvimento de seus colaboradores.

### **3 ESTRESSE OCUPACIONAL - DOENÇAS E SÍNDROMES DESENCADEADAS**

O estresse ocupacional pode surgir em decorrência de várias situações ou atividades no ambiente de trabalho em que nosso organismo necessita de reação a certo ambiente, conjunto este de respostas que levam o indivíduo a desmotivação e excesso de cansaço mental.

Segundo estudo realizado por José Osmir Fiorelli (2007) estresse organizacional ocorre devido reações do nosso organismo com relação a agressões de ordem física ou psíquica. Ainda em sua pesquisa ressalta alguns pontos como causadores do estresse no ambiente de trabalho do funcionário, acontecimentos estes destacados: pequenos aborrecimentos do dia-a-dia, problemas ao resolver alguma dificuldade que para o indivíduo não seja considerada insignificante, fofocas ou conversas à toa que ocorrem dentro de escritórios gerando desconforto, excesso de carga de trabalho, reconhecimento fraco ou inexistente por parte de superiores, mudanças bruscas que gera uma pressão para adaptação do indivíduo em novo ambiente, exigência de alteração no comportamento do trabalhador para que se porte com determinada postura, o fracasso na busca de finalização de um objetivo ou tarefa, conflitos psíquicos como por exemplo os impulsos comportamentais que podem não ser compatíveis com comportamento de outros colaboradores, dentre outras demais causas que nos levam ao sentimento de estresse em um ambiente no qual o mesmo deve ser evitado, pelo fato de que frequentamos praticamente a empresa em que trabalhamos mais do que nossa própria casa.

O autor defende que o estresse possui ligação com quatro fatores externos que devem ser observados e levados em consideração, aspectos estes que são: a ligação do indivíduo com relações interpessoais, ou seja, falta de afinidade com expressão verbal podendo gerar desentendimentos ao repassar uma informação ou recado e junto a falta de liberdade em expressar suas ideias e opiniões que possam melhorar os processos da empresa, a não preparação de um gerente ou supervisor para tratar com seus subordinados tratando-os com desafeto se sentindo realmente superior com o pensamento de que não é necessário bom relacionamento com seus subordinados, má conduta e até mesmo agressividade.

Ressalta ainda que, os recursos utilizados pelas organizações no investimento de seus supervisores ou gerente são incompatíveis com o nível dos problemas que surgem na empresa em seu dia a dia, acontecimentos como desentendimentos de colaboradores com clientes ou entre si deveriam ser inexistentes ou se presente ali, deveriam ser facilmente resolvidos fato este que nem sempre sai de forma como planejada. Outro fator a ser considerado se refere aos processos que o mesmo deve seguir em sua rotina (a falta de implementação de treinamentos com relação a alteração de processos da empresa gera a ausência de informação que conseqüentemente pode gerar desconforto no indivíduo que errou devido falta de preparação, desencadeando a falta de confiança em realizar novamente aquela tarefa conseqüentemente levando ao desanimo do mesmo). Normas que a empresa exija que sejam atendidas por todos muitas vezes não coincidem com o nível de responsabilidade passada ao colaborador ou até mesmo a falta de tolerância de como a não conformidade pode ser recebida.

Por último e não menos importante, o autor aborda que as tarefas atribuídas a cada colaborador que, se mal distribuídas podem desencadear aumento no nível de estresse dos mesmos, este pode ser considerado também responsável pela ansiedade no funcionário como em situações de aumento de metas (inalcançáveis) que passam a sensação de não competência para produzir a exigência solicitada de seus superiores quando na verdade de fato é uma situação quase que impossível de se alcançar pois sabendo que o exigido se trata de algo fora do normal ou o se é possível, o inconsciente deste indivíduo percebe a situação percorrendo o início do caminho para a desmotivação e exaustão, o erro ao identificar o perfil do trabalhador também pode trazer danos ao equilíbrio do indivíduo caso o mesmo seja encaminhado ao setor que não consiga se adequar e nem atender o que lhe foi exigido, podemos citar por exemplo quando designa-se um funcionário para um atendimento ao cliente, sem experiencia e treinamento, que até o momento havia atuado apenas na parte operacional da empresa, isso resultara na falha e dificuldade de se identificar a necessidade do cliente causando insatisfação por ambas partes, pelo cliente com o fato de que não foi atendido da forma que gostaria e por parte do colaborador se sentindo fracassado ou até mesmo inútil dependendo da forma em que seus feedbacks chegam de seus superiores.

Quatro pontos nos quais mal gerenciados e distribuídos podem acarretar em estresse organizacional em toda equipe, resultando na perda gradativa de produtividade e aumento

nos problemas de saúde e qualidade de vida de seus colaboradores trazendo prejuízo a todos incluindo a empresa (FIORELLI, 2007).

Essa resposta ao estresse crônico interfere no trabalho, na vida pessoal e social e ocasiona transtornos de diversas ordens porque o quadro acomete justamente profissionais dedicados.

O diagnóstico por profissional especializado é de fundamental importância para que os sinais e sintomas não sejam confundidos com depressão (STOLL et al., 2002:23), destacando-se que o transtorno não se resolve por simples interrupção do trabalho (do tipo “tira umas férias e relaxe”). (FIORELLI,2018:256).

Enfatiza o autor desta forma que, o estresse não se trata de uma condição que pode ser deixada de lado, por ser uma condição onde o indivíduo necessita de ajuda e apoio imediato independentemente de seu estágio sendo avançado ou não o stress deve ser diagnosticado e tratado e como o mesmo afirma não adianta apenas “tirar umas férias” pois se o colaborador não possui a capacidade de se desligar se agentes estressores ficar em casa não o ajudará, inclusive pode piorar o quadro.

### 3.1 SINDROME DE *BURNOUT*

O estresse e a síndrome de *Burnout* “andam juntas” já que o estresse se dá por situações ocasionais desencadeando as reações em nosso organismo e a síndrome se origina do mesmo fato porém com as situações em processos decorrentes, onde o indivíduo (comumente mais afetados são os colaboradores mais dedicados a profissão que exercem) se encontra em um ciclo com causadores do estresse, quadro este que necessita de ajuda ou de algum supervisor (se o mesmo conseguir identificar o problema e conseguir ajudar) ou o encaminhamento mais rápido possível do trabalhador a um profissional da saúde capaz de ajudar (FIORELLI, 2007).

Apesar de possuir alguns sinais parecidos, a síndrome não pode ser confundida com depressão ou transtornos de personalidade, trata-se de um estágio de exaustão psíquica, indivíduos que sofrem deste mal se queixam geralmente de esgotamento físico e mental. A descoberta e conceituação de *Burnout* foi realizada após um estudo realizado com profissionais como policiais e professores que estavam a muito tempo em seu ramo de

atuação, o responsável pela pesquisa foi o Dr. Herbert Freudenberger psicólogo estadunidense que, com base em seus estudos e resultados lançou um livro tratando somente sobre a descoberta, informações, e tratamento para a síndrome, livro este que serviu de guia para muitos outros estudiosos que possuíam intenção em aprender mais sobre o tema se aprofundando no assunto. Herbert nomeou a síndrome como *Burnout* que na tradução significa queimar por completo e também deu o nome de Síndrome do Esgotamento Profissional. (ABREU, 2002)

*Burnout* apresenta diversos sintomas que se não analisados cuidadosamente o paciente pode ser diagnosticado com outro problema, não conseguindo assim a devida ajuda. Sintomas estes como fortes dores de cabeça, tonturas, tremores, falta de ar, oscilação de humor, insônia, problemas digestivos e dificuldade em concentrar-se nas tarefas do cotidiano. (ABREU, 2002)

A causa dessa síndrome trata-se de esforço excessivo de trabalho com um curto período de tempo para que o sistema do indivíduo possa se recompor ou suportar, a pressão contínua pode passar despercebida no início, porém a exaustão chega posteriormente desencadeando diversos malefícios a saúde e produtividade do colaborador. Segundo estudo realizado recentemente pela Psychological Reports os mais afetados pelo *Burnout* são os profissionais da saúde, por estarem presentes todos os dias em ambiente com situação de pressão, estressantes e que causam interações emocionais intensas com seus pacientes no caso. (FIORELLI, 2007)

### **3.1.1 Níveis da Síndrome de *Burnout***

Em artigo publicado pela ANAMT – Associação Nacional de Medicina do Trabalho 2017, através de estudos desenvolvidos pelos psicólogos Herbert Freudenberger e Gail North o desenvolvimento da pesquisa conclui que há níveis ou estágios que podem ser utilizados para identificar se o indivíduo sofre da síndrome de *Burnout* ou não, níveis estes que são medidos a gravidade de desenvolvimento da síndrome necessitando assim de tratamento e medidas mais urgentes que possam ajudar na amenização da mesma, geralmente os profissionais mais afetados são os que mais se dedicam a cumprir o que lhe é passado ou até mais do que lhe é exigido.

Os estágios podem ser confundidos facilmente com situações normais do dia-a-dia por isso devem ser analisadas cuidadosamente. Há vários sinais que apontam que a pessoa possui a síndrome. O início da síndrome traz ao colaborador a extrema necessidade de aprovação, e passa a ter a percepção de que todo o feito merece ser exposto, em um nível um pouco mais avançado do estágio inicial encontramos o 2º sinal, onde o indivíduo torna-se incapaz de se desligar da vida profissional, ocorre a compulsão e a necessidade de trabalhar cada vez mais. Como terceiro ponto podemos destacar a situação em que após não se desligar do trabalho e exigir muito de si mesmo leva o funcionário a deixar pra lá sua vida pessoal, convive menos com a família e amigos, passa a se alimentar de maneira menos saudável desencadeando ainda mais a queda da imunidade tornando-o mais suscetível a doenças de saúde, e por fim no terceiro estágio a insônia acompanha os demais sintomas. (NEGÓCIOS, 2017)

Seguido dos sinais acima, mesmo que não perceba o funcionário encontra-se em uma situação de já exaustão e com isso passa a lidar com problemas no ambiente profissional de forma pouco importante praticamente ignorando os problemas a seu redor, fazendo com que se sinta ameaçado em pânico ou nervoso. Em seguida, a nova “fase” traz a pessoa a percepção distorcida de alguns valores que antes, sem a síndrome o afetando seriam indispensáveis, para ele, o trabalho é o seu único objetivo relevante, família, amigos e lazer passam a ser em sua visão coisas que não possuem necessidade existente. Com o quadro mais avançado o colaborador começa a negar que os problemas desencadeados pelo *Burnout* estão surgindo, passa a ser intolerante, cínico a até mesmo agressivo, acredita que os problemas surgem devido à falta de tempo e ausência de trabalho, enxerga os demais colegas de serviço como pessoas pouco esforçadas ou até mesmo preguiçosas levando ao isolamento social. (NEGÓCIOS, 2017)

Com todos os problemas ao redor, sem pessoas para ajudar ou aconselhar devido ao isolamento, o indivíduo neste estágio enxerga apenas uma opção para fugir dos conflitos ou esquece-los temporariamente, as drogas e álcool. Mudanças de comportamento repentina é o sintoma do oitavo estágio, nele os familiares, amigos e pessoas que se importam percebem o quão grave é a situação que se encontra. Conflitos internos rodeiam a mente de quem sofre desta síndrome, nos casos mais críticos que chegam a este nível a personalidade é quase inexistente, há impossibilidade de julgar quais são suas verdadeiras necessidades. Sem o auxílio necessário para enfrentamento deste problema passando por todos sintomas que desencadeiam de fato a síndrome, o colaborador encontra-se perdido,

desorientado afetando tanto convívio social com sua família se tornando ausente como levando prejuízo a empresa que perde a produtividade de seu colaborador, a sensação que se tem é a de um vazio dentro de si, e pela falta de saída que o mesmo acha que possui tende a dar maior atenção a vícios prejudiciais como o uso de drogas e consumo excessivo de álcool. Já sem saída, e sem tratamento adequado o paciente fica suscetível a uma nova piora, a depressão, uma pessoa que antes era dedicada ao trabalho e a família passa a ser insegura, exausta, perdida e não sabe mais o que esperar do que acontecerá dali em diante. O estágio final é a junção de todos sintomas citados acima, exaustão, vazio, raiva, desorientação. O indivíduo encontra-se na fase mais avançada e perigosa da síndrome de *Burnout* a sua saúde em, mas condições, auto estima pior ainda, fatos estes que unidos podem resultar inclusive no óbito do mesmo. (NEGÓCIOS, 2017)

A cada dia que se passa as organizações passam a zelar mais pela qualidade de vida de seus trabalhadores, o avanço de tratamentos e medidas para evitar situações de desconforto levam a conquista de confiança do funcionário que passa a se sentir parte da equipe, a administração se torna indispensável neste assunto, sem os recursos e conhecimentos que é proporcionado através dela na agilização de processos e seguimento de rotinas ajudam na amenização de situações estressantes tornando um ambiente leve e positivo, isto, conseqüentemente resulta em mais produtividade e qualidade nas atividades exercidas. (NEGÓCIOS, 2017)

### 3.2 ANSIEDADE

Com sintomas semelhantes aos da síndrome de *Burnout*, a ansiedade surge quando o organismo e corpo do indivíduo encontram-se em estágio exaustivo de um nível de estresse não saudável.

A ansiedade com o avanço da tecnologia tende a aumentar a cada ano que se passa, com o costume que criamos de possuir qualquer informação ou produto de forma mais rápida e ágil através da internet ou apps específicos para agilizar processos a serem executados nos leva a sensação de que tudo precisa ser feito na hora, e isto ocorre também no ambiente profissional, fluxos de informações a todo momento levam nossa mente a sobrecarga, desencadeando assim a ansiedade, problemas que muitos enfrentam nos dias atuais, o que a torna pouco menos prejudicial é que se a ansiedade direcionada de maneira



correte consegue ajudar o colaborador a produzir mais de maneira mais rápida com relação aos demais funcionários. (TAVARES, 2020)

Os sintomas mais comuns de pessoas que sofrem com ansiedade é a sensação de inquietação e tensão, conseqüentemente aumento da frequência cardíaca sem precisar de motivos para que desencadeiem este ocorrido, caso a ansiedade não seja controlada para que seja utilizada a seu favor, o colaborador sofre para que consiga se concentrar em simples tarefas do dia-a-dia e, se avançada as crises de ansiedade tendem a ser maiores e mais duradouras. (TAVARES, 2020)

### 3.3 DEPRESSÃO

A depressão por sua vez, trata-se de um problema mais sério e perigoso para quem convive com, em primeira impressão muitos acham que a depressão significa que constantemente o indivíduo chora ou se lamenta da vida e de coisas que acontecem ou não. Mas a realidade é que esta doença se inicia de forma discreta e quase imperceptível, para quem não possui conhecimento dos sinais pode ocorrer de a descoberta da mesma ser tarde demais. (MEDLEY, 2018)

No processo da depressão surgem sintomas como o sentimento de desorientação ou “um vazio” dentro de si, nada mais afeta de forma positiva o humor do indivíduo.

Há falta de motivação para realizar as tarefas essenciais do cotidiano como atividades relacionadas tanto a vida pessoal quanto profissional, a sensação de inutilidade toma conta da pessoa que sofre deste mal, coisas que deveriam ser prazerosas passam a ser indiferentes e assim como o *Burnout* em seu estágio mais crítico pode desencadear até mesmo ao óbito do indivíduo. (MEDLEY, 2018)

Para que seja possível a identificação de alguém com depressão basta notar os sintomas acima e junto deles sinais como ganho ou perda de peso, se o indivíduo sofre de insônia ou se dorme mais que o necessário (dormir em excesso), se apresenta sentimento de culpa sem motivo aparente, dificuldade em interagir com outras pessoas ou para realizar tomadas de decisões por mais simples que sejam, demonstrar falta de energia ou fadiga em nível anormal, cogitação sobre morte ou até mesmo suicídio, aparentar grande dificuldade em realizar atividades comuns que anteriormente eram executadas com facilidade,

demonstração de sentimento de medo, insegurança, desespero e vazio, pensamento negativo sobre tudo que ocorre ou deixa de acontecer. (MEDLEY, 2018)

Problemas de saúde mais aparentes que podem facilitar a identificação da depressão são por exemplo dores de barriga constante, azia, má digestão, diarreia, gases, tensão nos músculos (nos ombros e pescoço principalmente), entre outros sinais que somente não possíveis de perceber caso questione diretamente pessoa, se a mesma acusa a sensação de corpo pesado ou pressão no peito, sinais estes todos que merecem atenção e não somente no ambiente de trabalho. (MEDLEY, 2018)

### 3.4 DOENÇAS CARDIOVASCULARES

A continua rotina de um indivíduo no ambiente estressante ou com situações exaustivas fazem com que os vasos sanguíneos e veias artérias do coração começam a se estreitar ou melhor dizendo, se fecham cada vez mais, porém, a pressão sanguínea tenta manter o fluxo de sangue de uma artéria normal e saudável ocorrendo conseqüentemente a elevação dos batimentos cardíacos desencadeando a alta da pressão arterial. Reagindo constantemente com esta situação o coração realiza o dobro da força e pressão para receber sangue o suficiente, sendo isto dificultoso pelo estreitamento dos vasos o indivíduo corre o risco e fica propenso as doenças cardiovasculares como o infarto ou o AVC (Acidente Vascular Cerebral) que, se não for fatal, pode deixar sequelas irreversíveis. (OLIVEIRA, 2019)

### 3.5 TRANSTORNOS ALIMENTARES

Cada indivíduo e organismo reage de formas diferentes com relação ao estresse, dentre os males desencadeados por este encontra-se os transtornos alimentares. Estes transtornos são distúrbios mentais que acarretam no ganho ou perda excessiva de peso, é a resposta do corpo com relação a certas situações que causam incomodo e desconforto no indivíduo que resultam na bulimia ou anorexia. (OLIVEIRA, 2019)

### 3.5.1 Anorexia

A anorexia de forma geral é o distúrbio onde o indivíduo se fixa na percepção distorcida de que, ao se olhar ao espelho por mais magra que possa estar se enxergará acima do peso e sendo dependente disso ao se alimentar seguem critérios rigorosos de pesagem de seu corpo e da quantidade de comida ou suas calorias para que possa comer, casos mais comuns de anorexia acontecem da forma citada e alguns indivíduos após se alimentar induzem o vomito com o medo de que possa ficar acima do peso, pessoas que utilizam a indução de vomito após suas refeições possuem grandes risco de câncer de garganta e inflamações por bactérias que são expelidas indevidamente. (OLIVEIRA, 2019)

Os sintomas da anorexia são fáceis de identificar, pessoas que convivem com este distúrbio geralmente apresentam sinais como: grande preocupação e medo de ganhar peso, mantém geralmente o peso abaixo do normal, pratica restrições severas/excessivas quanto a sua alimentação, possuem a percepção distorcida de si mesmo conforme dito anteriormente onde, ao se olhar ao espelho o anoréxico se enxerga com sobrepeso e um sintoma mais complicado de se perceber que se trata da interrupção do ciclo menstrual. (OLIVEIRA, 2019)

### 3.5.2 Bulimia

A Bulimia pode ser considerada o oposto da anorexia pois nela a pessoa ingere grandes quantidades de comida de forma descontrolada e somente após as refeições há a indução do vomito ou consumo de laxantes e diuréticos (bulimia purgativa) para que haja a expulsão dos alimentos, há também o tipo de bulimia restritiva onde se é realizado jejum por um longo período e neste mesmo tempo a prática de exercícios físicos de maneira excessiva, nesta condição o que se pode pontuar como menos perigosa a quem a detém é que mesmo com medo de ganho de peso o indivíduo consegue manter um peso saudável. (OLIVEIRA, 2019)

Os sintomas da bulimia são semelhantes aos da anorexia, além destes, possuem alguns sintomas adicionais como a inflamação na garganta decorrente da indução do vômito, inchaço das glândulas salivares devido ao constante contato do ácido estomacal com a garganta, ocorro o enfraquecimento dos dentes pelo mesmo motivo do inchaço das

glândulas, irritação intestinal pelas interrupções causadas propositalmente no processo de digestão do alimento, desidratação do corpo e refluxo gástrico. (OLIVEIRA, 2019)

### 3.6 SINDROME DO PÂNICO

É o transtorno desencadeado por ambos motivos, psíquicos e físicos, caracterizado por recorrentes ataques de pânico que transmite a quem sofre desse mal a sensação de medo extremo e mal-estar acompanhado de sintomas cognitivos e físicos. Para identificar se o seu colaborador sofre desta síndrome basta observar se ocorrem com frequências aparição de sintomas como por exemplo palidez, fraqueza, falta de ar, respiração ofegante, tremores, tonturas, desmaios, suor intenso e ansiedade, sinais de fácil identificação e que não é necessário muita observação para notar. (SALUM, 2009)

Os ataques de pânico podem acompanhar o indivíduo por anos, até mesmo décadas se o tratamento não for seguido ou se não for realizado. As principais causas para o desencadeamento desta doença trata-se de convívio em situações e ambientes de extrema pressão com níveis de estresse muito altos, alteração ou transformação brutas de seu cotidiano, ou seja, alterações drásticas em sua rotina do trabalho ou em casa, a dificuldade de na aceitação de mudanças de opinião, a admissão de responsabilidades que sobrecarregam o corpo e a mente do colaborador acompanhado da exigência própria em alto grau. Estes sintomas se não tratados prejudicam a produtividade do colaborador, as empresas que não utilizam de ferramentas para amenização do estresse no ambiente profissional ou apoiem o colaborador auxiliando-o a buscar ajuda profissional fora do trabalho arcam com perdas de recursos humanos que possam ser essenciais para seu completo funcionamento e alcance de metas/resultados. (SALUM, 2009)

### 3.7 LER / DORT

LER – lesões por movimentos repetitivos possui diversas nomenclaturas, conhecida também pela sigla DORT (distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho), ou AMERT (afecções musculares relacionadas ao trabalho) e LTC (lesão por trauma cumulativo) não pode ser considerada uma doença, e sim uma síndrome, atinge comumente colaboradores que trabalham o dia realizando movimentos repetitivos sem exercícios intercalados para

evitar o desgaste ou vício do músculo, o grupo de doenças que são decorrentes da LER são bem conhecidas devido ao comum acontecimento com milhares de trabalhadores, a tendinite (inflamação ou lesão do tendão, mais comuns em membros como pulso, mão, ombros, joelho e tornozelo), tenossinovite (inflamação da bainha do tendão onde ocorre a conexão do músculo com o osso – condição dolorosa afetando na maior parte dos casos mãos e pés), a bursite também está incluída no grupo da LER ( a bursite afeta com maior frequência as articulações que realizam movimentos repetitivos – ombros, joelhos, cotovelos e quadris, se refere a inflamação de bolsas que protegem nossas articulações), epicondilite (ou mais conhecida como “cotovelo de tenista” é causada pela irritação do tecido que liga o músculo do antebraço ao cotovelo, causa dor incomoda geralmente nas mãos, pulsos e braços), síndrome do túnel do carpo (condição em que o colaborador sente dormência na mão e nos braços devido a compressão do nervo que fica comprimido causando além da dormência dor incomoda como os demais citados anteriormente), a condição dedo em gatilho também é um dos sintomas desencadeados da LER (esta doença refere-se ao dedo preso em posição dobrada isso ocorre devido a inflamação do músculo do dedo afetado), síndrome do desfiladeiro torácico (ocorre devido compressão de certos vasos sanguíneos ou nervos afetando o espaço entre clavícula e costela – causas comuns: movimentos repetitivos, lesões, gravidez ou defeitos anatômicos), há além das citadas anteriormente a síndrome do pronador redondo ocasionada devido a compressão do nervo mediano do antebraço (condição semelhante à síndrome do túnel do carpo) e por fim, temos a mialgia que decorre de atividades físicas ao realizar uma atividade pela primeira vez ou pelo simples ato de permanecer em uma mesma posição por um longo período seguido (fato este que todos colaboradores de uma empresa permanecem sentados ao longo do dia em frente a um computador por exemplo). (VARELLA, 2020)

A LER necessita de atenção em todos os ambientes profissionais, envolvendo tanto trabalho braçal na utilização de força (por exemplo atividades exercidas no depósito de uma empresa) como também para serviços categorizados como serviço de escritório onde, mesmo o funcionário não realizando esforço físico manter a mesma posição por horas sem alongamento ou pausa para relaxar o corpo podem desencadear um dos problemas citados acima. (VARELLA, 2020)

### **3.7.1 Tratamento da LER**

Por se tratar de uma síndrome que desencadeia doenças os tratamentos comuns são contínuos conforme surgem os sintomas, em caso de dores a indicação profissional geralmente é a administração de usos de anti-inflamatórios e corticoides via oral, o repouso do músculo que se encontra lesionado é de extrema importância para que a recuperação seja mais rápida, a adoção de uso de cintas, coletes e até mesmo de talas ajudam a corrigir a voltar ao normal os músculos afetados. Sessões de terapias são necessárias em grande maioria dos casos e, quando mais críticos, é necessário a realização de cirurgia, lembrando que, o primeiro passo para o tratamento deste problema é a correção da postura, obrigação da organização fornecer cadeiras, cintas e mesas por exemplo que sejam adequadas ao trabalho que será realizado e adequado também a altura e peso do colaborador quando necessário. (TAVARES, 2020)

## 4 PAPEL DA ADMINISTRAÇÃO JUNTO A EMPRESA

O administrador tem o papel fundamental em toda organização que tenha o desejo de ser bem sucedida, ou seja, é indispensável que se possua um profissional especializado na gestão dos processos e dos recursos humanos.

A administração para evitar os motivos causadores do estresse dentro das companhias iniciam desde o processo seletivo para descobrir qual o segmento que o colaborador melhor se encaixa afim de evitar descontentamento e sobrecarga pelo fato de designar erroneamente o mesmo a um setor que não se adapta. (MARQUES, 2015)

O modelo de gestão de pessoas, de acordo com Mascarenhas (2004), refere-se à maneira como uma organização se estrutura para gerenciar e orientar o comportamento humano no ambiente de trabalho. Fisher apud Mascarenhas (2004) afirma que o modelo de gestão de pessoas relaciona-se a vários fatores, internos e externos à organização, como a tecnologia adotada e a estratégia de organização no trabalho, a cultura e a estrutura organizacional, as relações de trabalho e o contexto competitivo. (MARQUES, 2015, p.14)

Segundo Marques (2015) em seu estudo sobre gestão dos recursos humanos da empresa nota-se de fato que, apenas não motivos internos podem ser fatores para o aparecimento do estresse como também fatores externos, problemas financeiros, com a família etc., sendo estes fatores que não são controlados pela organização sendo assim, há mais este motivo para que a empresa seja organizada de forma a evitar sobrecargas.

O mesmo afirma que, para que a empresa possua êxito em sua gestão dos recursos humanos há elementos ou processos que devem ser seguidos, elementos indispensáveis estes que são: princípios, políticas e processos.

Os princípios referem-se a visão de valores e intenções da empresa para com seus funcionários, estes designados por superiores com maior poder de decisão (gerencia e diretoria) realizam a imposição de tais condições a serem mantidas, após isso, o responsável pelo setor de gerenciamento dos colaboradores (o administrador) realizará as devidas providencias para que desde o processo de admissão de um novo funcionário a

inclusão traga melhores pessoas e fazendo com que as mesmas consigam alcançar seus melhores resultados de produtividade e assim gerando um trabalho final em ótimas condições, conseqüentemente acarretando no crescimento profissional e pessoal junto do crescimento da organização, na visão geral de Marques (2015) o princípio é essencial e o primeiro passo a ser dado pois através dele a constituição de uma estrutura organizada e bem aproveitada leva o ambiente a um outro nível onde o estresse do ambiente é de um nível aceitável e que causa apenas entusiasmo e competitividade saudável entre os mesmos.

O segundo elemento citado pelo autor trata-se das políticas a serem adotadas e seguidas pelo gestor de recursos humanos, passos como por exemplo investir em qualificações e especializações de seus funcionários para que haja possibilidade de crescimento na empresa mantendo os colaboradores empenhados em suas atividades. Em caso de necessidade de contratação ou recrutamento, visar primeiramente os que já estão dentro da organização e se o perfil se encaixa para o cargo solicitado, isso reflete aos funcionários que a empresa acredita no potencial de todos gerando um ciclo de confiabilidade entre subordinados e gestores.

A criação ou implementação de atividades que possam realizar a interação de toda a equipe é importante devido ao fato de promover a permanência do funcionário por mais tempo evitando assim gastos maiores com demissões e admissões de pessoas. O máximo aproveitamento da produtividade do funcionário ameniza custos extras com novas contratações pelo motivo de que se todos realizam suas atividades em seu desempenho máximo a empresa possui qualidade e quantidade de correta de integrantes para que todos processos sejam seguidos, clientes atendidos com satisfação e metas concluídas com êxito sem que ocorra pressão de maneira negativa.

Ainda sobre as políticas, a remuneração dos colaboradores são assuntos delicados que muitas vezes os gestores tentam não falar muito sobre, porém, é a responsável por um dos motivos que transmite a sensação de realização do colaborador por mais que o trabalho executado seja prazeroso os dias estão cada vez mais difíceis e a economia do País vive em oscilação, é neste ponto crucial que muitas empresas falham e acabam perdendo recursos importantes para empresa pela falta de ajuste ou correção salarial, uma remuneração falha, ou divergente de outros colaboradores da empresa leva o colaborador a crer que não possui valor suficiente para que receba um aumento, e todos os princípios



e fatores citados anteriormente perdem totalmente sua força, a produtividade do funcionário decai e o mesmo passa a não se importar se realiza ou não as atividades solicitadas a ele.

A junção de todos os seguimentos citados anteriormente diz respeito ao terceiro elemento que também deve ser seguido pelas organizações, os processos. A parametrização de processos para manter a organização e seus colaboradores ligados uns aos outros inicia-se desde o processo de contratação ou recrutamento, com o planejamento sendo essencial em qualquer outra ocasião, treinamento e desenvolvimento do funcionário, realização de avaliações de desempenho com feedbacks, a remuneração como informada anteriormente, a priorização pela saúde física e mental dos integrantes da equipe na busca de amenizar ausências no dia-a-dia da empresa sobrecarregando outro funcionário que precise cobrir uma falta, a segurança de todos principalmente quando se trata de atividades que ofereçam riscos à saúde ou vida – fornecer os materiais necessários para que as tarefas sejam realizadas da forma como esperado sem que haja danos – e por fim o respeito às leis trabalhistas, item este que, infelizmente há muitos casos de empresas que se aproveitam de uma brecha ou outra para deixar de cumprir com uma outra obrigação como empregador. “É pressuposto que o estresse no ambiente de trabalho é identificável e pode ser controlado, tanto como outros fatores de risco à saúde e integridade física do colaborador.” (ZANELLI, 2010:46)

Conforme afirma o autor Zanelli (2010) no trecho acima, o estresse pode ser controlado, o papel do administrador ao gerir uma empresa é principalmente zelar pelo bem estar e qualidade de vida de seus funcionários ou subordinados para que sejam alcançados os melhores resultados possíveis mantendo sempre a realização e satisfação dos que o fazem, o capital humano é o bem mais precioso de uma organização e a cada dia que decorre há ainda mais ênfase neste assunto.

#### 4.1 CUIDADOS E MEDIDAS PARA CONTENÇÃO DO ESTRESSE DENTRO DA EMPRESA

Diversos fatores podem ser adotados dentro da organização para a queda ou quase inexistência do nível de estresse no cotidiano dos colaboradores. Os principais auxiliares para isso acontecer iniciam-se desde fornecer aos funcionários um ambiente físico que seja favorável: trabalhos que exigem por exemplo a necessidade de se passar o dia todo

sentado em frente ao computador são os pontos mais comuns causadores de tensão muscular levando ao incomodo continuo que desencadeia o stress, investir em cadeiras ergonomicamente planejadas podem influenciar para que o dia seja levado de forma mais tranquila e menos dolorosa ao colaborador. Investir em cores que, são grandes influenciadoras do estresse em qualquer ambiente, optar por cores neutras mais claras transmitem a sensação de tranquilidade e ajudam o funcionário inconscientemente a lidar de melhor forma com a tensão que o trabalho pode causar, ambientes com cores vibrantes e mais fortes como o vermelho por exemplo geram a exaustão do funcionário, a vista “cansa” mais rápido inclusive aqueles que se encontram em ambientes nestes tons e precisam trabalhar com notebook ou computador. Investir nas cores vibrantes somente é recomendável quando se é aplicada em pequenos detalhes, na cor amarela por exemplo pode ajudar a manter o foco dos que estão presentes na sala, em serviços que exigem atenção redobrada muitas empresas incluem um quadro da cor, ou um móvel pequeno e isso ajuda mesmo inconscientemente. (ZANELLI, 2010:46)

A ginastica laboral é uma pratica adotada por muitas empresas que envolvem seus colaboradores em trabalho braçal que exige movimentação de todo o corpo, porém, essa pratica pode ser adotada também por empresas que trabalham com pessoas que permanecem sentadas o dia todo a frente do computador, isso evita que a mesma posição seja menos difícil de se manter, o alongamento do corpo alivia a tensão muscular. O treinamento adequado para realização das tarefas é fundamental para evitar que a frustração pela falta de sucesso na finalização de um processo feito pelo colaborador que não possui conhecimento/ treinamento suficiente para realização do mesmo o leva a crer que a empresa não faz questão de que ele possua sucesso em suas atividades e junto vem o sentimento de desprazer pela empresa não zelar em ter seus melhores resultados, a organização causa a desmotivação aos poucos conforme situações como estas vão ocorrendo. Já com a disponibilização e investimento em treinamento passa ao funcionário que a empresa realmente se importa com o crescimento próprio como também com o desempenho que o mesmo pode realizar, se sentindo motivado para gerar melhores resultados. Outro ponto imprescindível trata-se do reconhecimento das conquistas, um fato simples, reconhecimento e elogios por um trabalho bem feito sempre gera o aumento de atividades realizadas com mais êxito, porém, há muitas organizações que deixam passar despercebidos conquistas que para os colaboradores podem ser consideradas importantes, a falta de reconhecimento desencadeia o estresse e a sensação de que o

trabalhador possui pouco ou quase nenhum valor à empresa, um simples feedback, um e-mail ou até mesmo uma breve ligação parabenizando por seu feito pode com certeza fazer a diferença. (ZANELLI, 2010:46)

Estimular os horários de pausa/intervalo para que as tarefas solicitadas pela empresa sejam cumpridas de acordo com resultados satisfatórios os que o fazem devem estar com a mente tranquila, horário de almoço e horários de intervalo (pausa para o café por exemplo) devem ser estimulados pelos gestores proprietários de empresa, grande maioria pode julgar a pausa para o café um tempo desperdiçado onde o colaborador poderia estar fazendo “algo produtivo” mas a questão é que se trata de uma situação psicológica pois, 15 minutos de pausa em uma carga de oito horas seguidas faz a diferença, torna possível que o funcionário relaxe, converse com os colegas, tome um café e até mesmo navegue na internet ou faça uma ligação. O mesmo se aplica ao horário de almoço, principalmente em casos que os funcionários precisem permanecer na empresa pela falta de locomoção, é necessário que a organização invista em um espaço para alimentação, e também em um espaço para o descanso, posso utilizar como exemplo a empresa em que trabalho, há uma sala específica com almofadas para que os colaboradores possam descansar em seu horário e neste caso, o trabalho braçal exige que o corpo dê uma pausa para recompor suas energias. Enfim o ambiente de repouso e as pausas são essenciais para que haja mais produtividade e a mesma deve ser apoiada. (ZANELLI, 2010:46)

As palestras motivacionais são de grande ênfase pois através dela, agrega-se mais conhecimento aos colaboradores e podem ser de grande ajuda na amenização do estresse, as mesmas podem relacionar diversos assuntos desde a melhoria na comunicação como também táticas e estratégias que podem ser utilizadas para que se mantenha o foco ou que se realize devido processo de forma mais ágil e produtiva. Palestras de como identificar seu nível de estresse, o que ele causa e até mesmo formas de ameniza-lo podem ser uteis tornando os próprios colaboradores cientes de como podem proceder para se ajudar e não manter esta responsabilidade somente à empresa, palestras que necessitem de interação dos colaboradores presentes levam a descontração que pode “quebrar o gelo” trazendo o alívio da tensão momentânea. (ZANELLI, 2010:46)

Trabalhar com processos padronizados que com base no estudo da administração de empresas um dos pontos mais fáceis de se identificar é que, sem processos a serem seguidos, sem passos a serem dados não há conclusão de tarefas com êxito e sem que

ocorra conflitos, o administrador tem a função de padronizar todos os setores da empresa para facilitar o dia-a-dia e passar maior autonomia aos funcionários levando em consideração que em situações de ausência do gestor o mesmo seguirá o processo de acordo com o que lhe foi passado conseguindo resolver a questão sem precisar aguardar o retorno do mesmo causando a preocupação e tensão do funcionário devido à falta de resolução (tornando-se um dos motivos do estresse ocupacional). A rotina seguida pelos setores da empresa é perceptível, toda solicitação é atendida de forma adequada e toda tarefa é concluída até o fim do expediente, o funcionário torna-se mais confiante e disposto sabendo o que deve fazer e quando fazer, diferente de um setor que não o faz, não seguir rotinas e padrões levam a problemas como acúmulo de serviço, exaustão do funcionário devido falta de orientação de como e por onde começar e o que priorizar, resultados ineficientes e esgotamento da equipe. (ZANELLI, 2010:46)

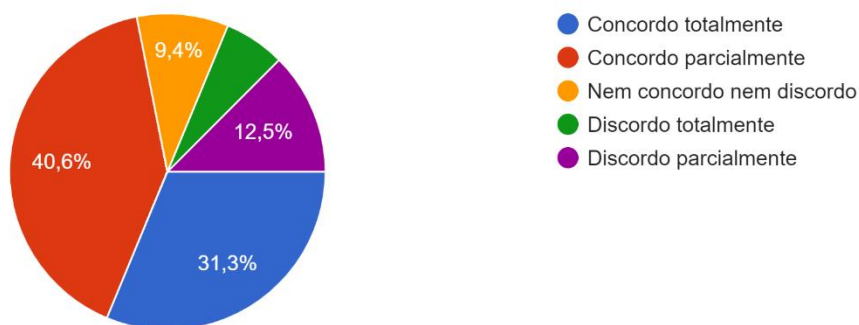
## 5 AMOSTRA DE DADOS COLETADOS DA PESQUISA DE CAMPO

O método utilizado para coleta de dados para realização do trabalho foi o formulário online do Google, disponibilizado de forma virtual através de redes sociais e compartilhamento através de e-mail, questões a respeito das principais causas do estresse nas organizações em análise geral sem distinção de cargo ou área de atuação (envolvendo tanto pessoas que atuam em área de vendas com o cumprimento de metas como com profissionais que não passem por este tipo de pressão mas por outras ocasiões que desencadeiam o estresse) pesquisa aberta a todo público ativo profissionalmente sem exigência de idade mínima ou máxima. Foi possível obter resultados que afirmam os dados expostos no decorrer da pesquisa e atingem o objetivo dele, demonstrar a importância da administração dentro das organizações.

Foram expostas onze questões onde o entrevistado pode passar sua opinião quanto a diversas situações e condições de trabalho.

**Figura 1** – “1. A distribuição de carga de trabalho é realizada de forma a evitar a sobrecarga do indivíduo?”

1. A distribuição de carga de trabalho é realizada de forma a evitar sobrecarga do indivíduo?  
32 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

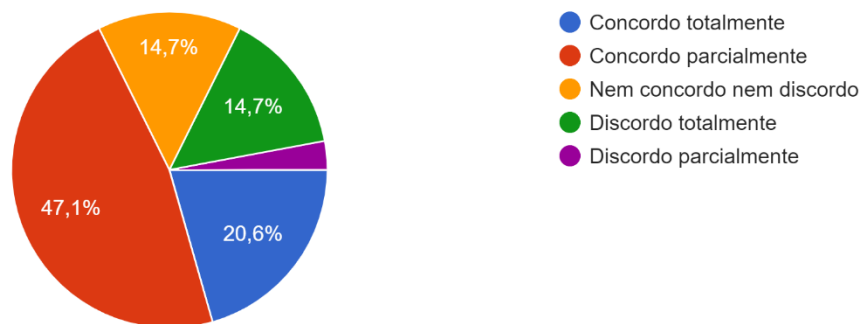
A primeira questão trata-se de questionar se a carga de trabalho é distribuída de forma adequada, pois com base nos estudos, a sobrecarga de serviço por pessoa torna o ambiente e o colaborador mais propícios ao estresse. Representando a maior porcentagem

das respostas (40,6% ou 13 pessoas) os entrevistados selecionaram a opção “concordo parcialmente” demonstrando que há necessidade de melhoras neste quesito nas empresas em que atuam colaboradores em situações mínimas de estresse, a cor azul exibe que, 31,3 % (10 pessoas) concordam que suas empresas efetuam com êxito a distribuição e carga evitando sobrecarga da equipe. A porcentagem referente a cor amarela ( 9,4% - 3 pessoas) deixaram a opção como indiferente, nem concordando nem discordando e por fim da análise da primeira alternativa e representado pela cor verde, apenas 6,3 % (equivalente a 2 respostas) discordam totalmente que a distribuição ocorre de maneira efetiva, essa porcentagem demonstra que estes colaboradores encontram-se em situação estressante devido este fato.

**Figura 2 – “2. Existe bom relacionamento entre os colaboradores de sua empresa com cooperação nas atividades?”**

2. Existe bom relacionamento entre os colaboradores de sua empresa com cooperação nas atividades?

34 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

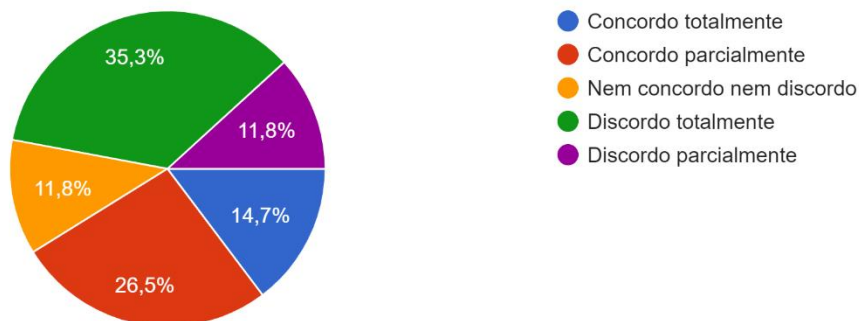
Como demonstrado anteriormente no conteúdo do trabalho, a comunicação é fundamental para o bom funcionamento da empresa. A segunda questão disponibilizada questiona sobre o relacionamento e interação entre os colaboradores da empresa. Novamente a opção “concordo parcialmente” consta como maior porcentagem sendo 47,1 % (16 pessoas em um total de 32) considerando que as empresas onde atuam precisam tomar providências de melhoria para que o nível de bom relacionamento não decaia. Após, temos as respostas dos que concordam totalmente, estão satisfeitos com suas empresas e como o relacionamento entre todos ocorrem (percentual de 20,6% ou 7 entrevistados).

Funcionários que discordam totalmente deste assunto representam 14,7% - 5 pessoas – nestes casos a intervenção deve começar pois a apresentação de aumento nos níveis de estresse dos colaboradores podem se agravar caso não haja devidas providências, com pouco menos de urgência em atitudes a serem tomadas chegamos as respostas dos que nem concordam e nem discordam deixando sua opinião sobre isso neutra e finalizando, um único entrevistado que discorda totalmente que haja boa interação e relacionamento dentro de sua organização (2,9%). A integração da equipe é imprescindível para que o ambiente de trabalho seja agradável e que um esteja disposto a ajudar o outro, isso torna a carga diária mais leve e mais fácil de lidar com problemas que podem surgir, um ambiente onde não há comunicação ou os membros simplesmente “não se dão bem” o nível de estresse generalizado traz a exaustão de todos.

**Figura 3 – “3. A remuneração é considerada satisfatório por sua atividade exercida?”**

3. A remuneração é considerada satisfatório por sua atividade exercida?

34 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

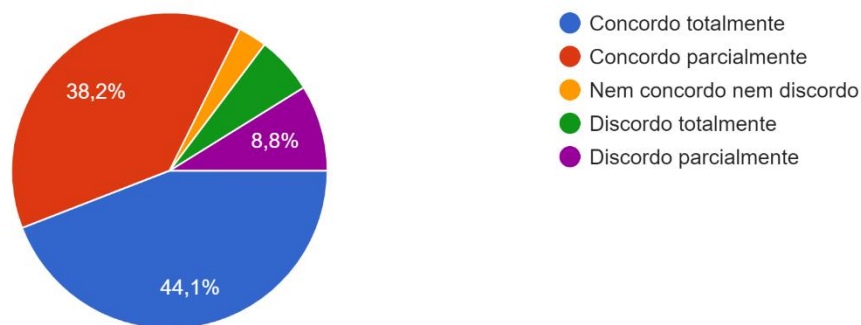
A terceira questão trata-se sobre a remuneração se é considerada adequada ou não ao trabalho exigido.

Nesta questão a maior porcentagem concentra-se na opção “discordo totalmente” 35,3% (12 entrevistados) consideram que suas remunerações não coincidem com o cargo ou responsabilidade exigidos, isso ocorre comumente devido à grande quantidade de funcionários que acabam exercendo atividades que podem configurar até mesmo desvio de função, com mais alto grau de responsabilidade/risco porém sem a remuneração de acordo com a mesma. Representando 26,5% ou 9 respostas temos a opção assinalada

como concordo parcialmente, 14,7% sendo respondidas como concordo totalmente, cinco entrevistados que estão totalmente satisfeitos com sua remuneração, em seguida, 11,8% que não discordam nem concordam permanecendo neutros em suas respostas porcentagem esta referente a quatro colaboradores. Esta mesma porcentagem (11,8%) representa os que estão totalmente insatisfeitos com suas remunerações nas atividades que exercem, e assim como nas questões anteriores é necessário intervenção da organização na revisão de salários e cargos. O salário não pode ser considerado único motivo para que um colaborador permaneça nela, porém, é um dos fatores cruciais para realização do mesmo e bom desempenho, através dela muitas vezes é possível que o empregador demonstre seu reconhecimento e valorização das atividades exercidas, o desvio de função constante pode levar ao descontentamento do colaborador por exercer tal atividade e não ser reconhecido, da mesma forma que, se um colaborador produz mais e com mais qualidade ganhar o mesmo valor que um colaborador que não se esforça a desmotivação se dá devido a indiferença de estar ou não fazendo corretamente sua parte.

**Figura 4 – “4. Existe uma boa comunicação entre você e seu gestor?”**

4. Existe uma boa comunicação entre você e seu gestor?  
34 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Focando um pouco mais na comunicação, a quarta questão aborda se a relação e comunicação entre os subordinados e gestores ocorrem de forma adequada e em um total de 34 respostas 15 respostas ou 44,1% apontam que os colaboradores encontram-se totalmente de acordo que há uma boa comunicação e vivencia com seus gestores, em seguida os que concordam parcialmente correspondem a 38,2% (13 entrevistados)

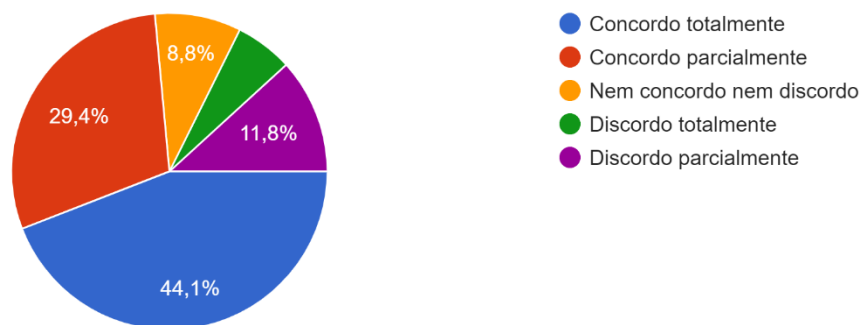


possuem a opinião de que existe bom relacionamento porém que há como melhorar, em estado mais crítico 5,9 % discordam totalmente (2 pessoas) que existe boa condição de comunicação entre gestor e subordinado no qual há urgência em alterações para amenização deste problema. Três entrevistados dizem estar parcialmente concordantes com esta questão, 8,8% corresponde a estas respostas e com respostas neutras possuem a porcentagem de 2,9% o mesmo que a resposta de um colaborador que respondeu à questão abordada. O gestor tem que estar presente e sempre atento aos sinais de desconforto ou desmotivação de sua equipe, a comunicação entre ele e seu subordinado são importantes para que o ambiente permaneça leve e descontraído gerando a produtividade esperada, caso o colaborador vá até seu supervisor é importante ouvir, filtrar e passar um feedback que ajude-o e possa melhorar a situação existente ali, como sempre dito, a comunicação é fundamental em qualquer empresa.

**Figura 5 – “5. As condições de trabalho (sala, cadeiras, equipamentos e materiais) são adequadas para o bom andamento do seu trabalho?”**

5. As condições de trabalho (sala, cadeiras, equipamentos e materiais) são adequadas para o bom andamento do seu trabalho?

34 respostas



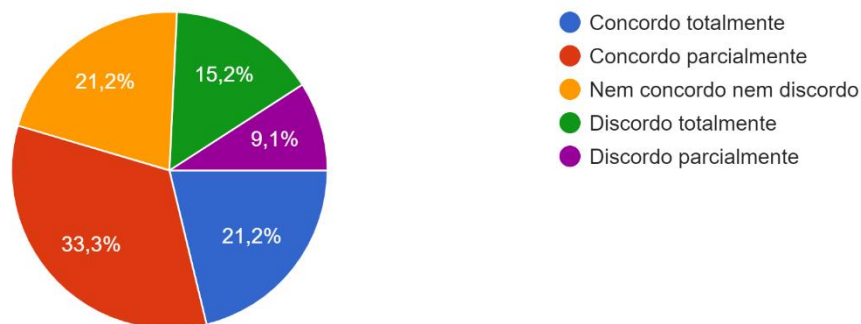
Fonte: Elaborado pelos autores.

A quinta questão é relacionada com as condições físicas do ambiente de trabalho. LER ou problemas relacionados a ela são desencadeados por más condições de serviço e com o surgimento de problemas como estes o nível do estresse ultrapassa a normalidade levando os colaboradores a exaustão, neste caso, 5,9% (2 indivíduos) dos 34 entrevistados concordam que as condições de trabalho são escassas ou incompletas para o exercício completo de sua atividade sem que sofram alguma lesão ou trauma com o tempo, 8,8%

apontam que não discordam e nem concordam sobre o assunto - resultado equivalente a 3 pessoas. A opção discordo parcialmente leva 11,8% (4 pessoas) respondidos por colaboradores que acreditam que as condições são adequadas, porém, necessitam de melhorias. Concordâncias parciais atingiram a porcentagem de 29,4% ou 10 voluntários que responderam ao questionário e em seguida a satisfação total com relação as condições correspondentes a 44,1% sendo esta referente a 15 pessoas as quais entendem que em sua organização não é necessário alteração ou melhoria. Se em más condições os colaboradores trabalham a exaustão vem mais rápido que o esperado, problemas como LER podem surgir e junto, atestados levando a ausências que podem ser cruciais para o total funcionamento dos processos executados.

**Figura 6 – “6. Você se sente pressionado para realizar suas tarefas?”**

6. Você se sente pressionado para realizar suas tarefas?  
33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

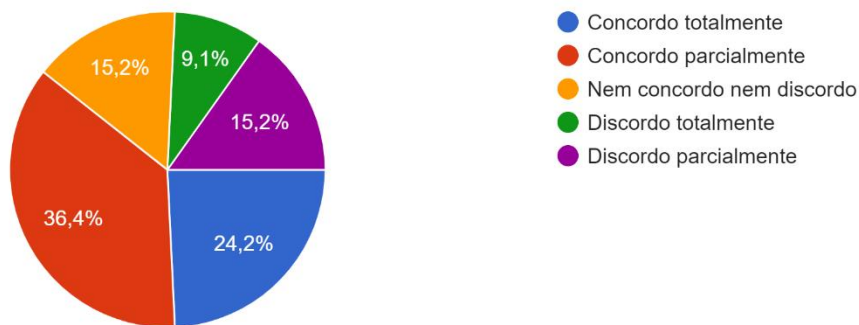
A pressão é o assunto da questão 6, tratando-se de saber se o voluntário tem a sensação de pressão constante para realizar suas atividades, 21,2% ou 7 respostas correspondem a concordar totalmente que, se sente pressionado levando-os à exaustão mais rapidamente, 33,3% (11 respostas) são representadas pela opção “concordo parcialmente”, 21,2% (7 colaboradores) nem discordam e nem concordam com o tema abordado nesta questão, 15,2% (5 indivíduos) discordam totalmente sobre se sentir pressionados, estes por sua vez tendem a possuir menor nível de estresse no ambiente profissional e por fim 9,1% ou 3 respostas discordam parcialmente sobre esse sentimento de pressão para realização das exigências. A pressão em uma empresa deve ser em um nível moderado, afim de estimular

e não de desmotivar os colaboradores, em casos onde o nível do stress é alto a presença da pressão é descontrolada, há cobranças atrás de cobranças inclusive de coisas que podem ser consideradas inalcançáveis por exemplo: metas que os gerentes colocam que são extremamente alta ou obviamente inalcançável para tal empresa.

**Figura 7 – “7. Suas ideias são ouvidas e consideradas nas melhorias do trabalho?”**

7. Suas ideias são ouvidas e consideradas nas melhorias do trabalho?

33 respostas

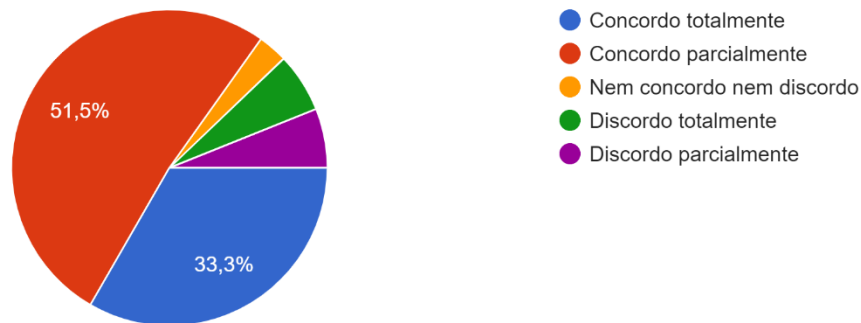


Fonte: Elaborado pelos autores.

Voltada para a comunicação, a sétima questão trata sobre opiniões e ideias para melhorias no trabalho. A concordância total refere-se a 24,2% ou 8 indivíduos que se encontram satisfeitos, os quais são ouvidos e recepcionados por seus superiores, 36,4% concordam parcialmente – são ouvidos, porém, de forma a ser melhorada. 15,2% (5 voluntários) mantiveram-se neutros nem concordando nem discordando do assunto e a mesma porcentagem discordam de forma parcial. A discordância total refere-se a 9,1% dos 33 voluntários, 3 apenas discordam totalmente que suas ideias são ouvidas e consideradas podemos considera-los em estado inicial do estresse ocupacional. A falha na comunicação infelizmente é um erro bem comum em muitas empresas, isso gera o desconforto do colaborador em se expor e até mesmo opinar com processos e ideias que poderiam ajudar a empresa, no caso do estresse se o indivíduo não possui a liberdade para passar ao seu gestor o que se passa ele “guarda” esse sentimento o que piora o quadro e os sintomas que o estresse desencadeia.

**Figura 8 – “8. Você recebe orientações para execução de novas tarefas ou na delegação de alguma tarefa?”**

8. Você recebe orientações para execução de novas tarefas ou na delegação de alguma tarefa?  
33 respostas



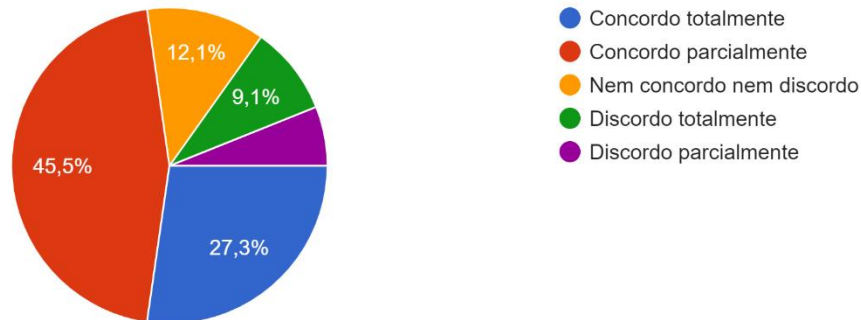
Fonte: Elaborado pelos autores.

Sobre o questionamento da oitava questão, se o funcionário recebe devidas orientações para execução de novas tarefas ou delegação das mesmas 33,3% concordam totalmente e que sim, são orientados e informados de devidas ações (de 33 voluntários 11 possuem essa percepção). Dezesete colaboradores (51,5%) que responderam o questionário apontaram que concordam parcialmente com esta afirmação, estes recebem pouca orientação para execução de suas atribuições, mas não se encontra em estado crítico. A discordância total e parcial atingiu a mesma porcentagem, 6,1% (cada uma totalizando a opinião de 2 voluntários) e com 3% (uma resposta) não há discordância nem concordância do assunto tratado. Comumente percebe-se que em empresas onde o treinamento não é aplicado de maneira adequada o colaborador ao iniciar uma nova tarefa sente-se pressionado e o medo do desconhecido toma conta, pelo esforço dobrado que o mesmo deposita pela falta de experiencia a decepção ou frustração caso haja erro é duas vezes maior do que se caso, o mesmo tivesse orientação adequada para execução da mesma.

**Figura 9 – “9. Seu trabalho é monótono ou repetitivo?”**

9. Seu trabalho é monótono ou repetitivo?

33 respostas



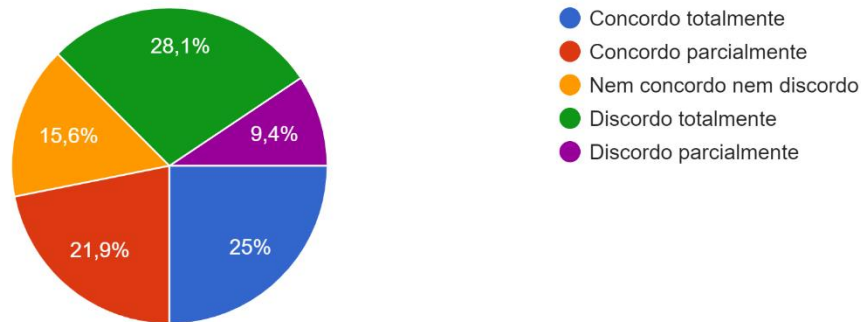
Fonte: Elaborado pelos autores.

Questão de número nove questiona se o trabalho é monótono ou repetitivo, resultados de 27,3% (9 voluntários) apontam que sim, são rotinas repetitivas ou monótonas, 45,5% ou 15 indivíduos concordam parcialmente não possuindo monotonia total em sua carga, 12,1% referente a 4 respostas apontam que há casos em que os funcionários não concordam e nem discordam do assunto tratando-se de um trabalho menos rotineiro e ao mesmo tempo equilibrado. Para aqueles que não possuem trabalho repetitivo a porcentagem representa a cor verde, 9,1% ou 3 pessoas que discordam totalmente. A discordância parcial nesta questão é de 6,1% que, dos 33 voluntários apenas 2 discordam parcialmente. O quão o trabalho pode ou não ser repetitivo influencia na produtividade e motivação do colaborador, uma vez que, ele tem a certeza de que todos os dias fará as mesmas coisas, realizando as mesmas atividades o nível de estresse sobe pois não há nenhuma expectativa de aprendizado sabendo que estará sempre estagnado naquelas atividades específicas.

**Figura 10 – “10. Você acredita que seu ambiente de trabalho é competitivo demais?”**

10. Você acredita que seu ambiente de trabalho é competitivo demais?

32 respostas



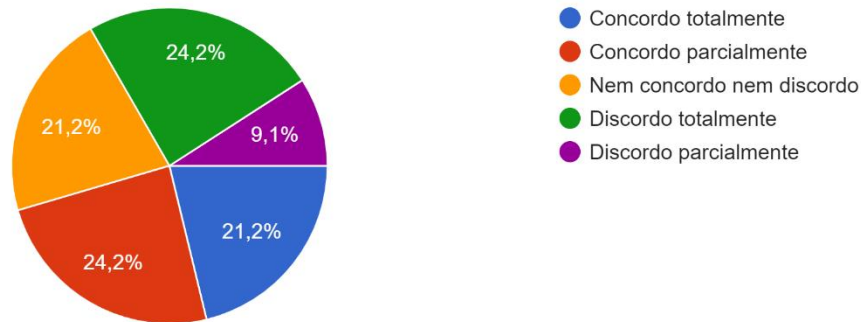
Fonte: Elaborado pelos autores.

A competitividade é uma questão que se, em excesso pode ser prejudicial, mas se a equipe possui competitividade na medida certa isso instiga maior produtividade e qualidade dentre os membros do setor. A décima questão trata sobre a competitividade nas organizações, questão resultante em 33 respostas totais sendo elas: 25% de concordância total, 8 voluntários acreditam que o seu ambiente de trabalho é sobrecarregado de competitividade causando certo desconforto e menos produtividade. 21,9% (7 respostas) concordam de forma parcial que a empresa em que trabalha possui este problema. Cinco colaboradores apontam que não concordam nem discordam sobre este assunto (15,6%) permanecem neutros sobre este assunto. Discordância total ocupa 28,1% do gráfico, estes correspondem a 9 respostas considerando que a organização onde atuam não podem ser consideradas muito competitivas e 9,4% (3 colaboradores) discordam totalmente da afirmação, onde justificam que a empresa ou o setor que atua não é competitiva demais. Podemos concluir através das respostas coletadas que, em empresas com os níveis de estresse mais alto que o normal possui sim um nível não saudável de competitividade e isso gera a desmotivação da equipe e desintegração dos membros.

**Figura 11 – “11. Você tem perspectiva de crescimento nessa empresa?”**

11. Você tem perspectiva de crescimento nessa empresa?

33 respostas



Fonte: Elaborado pelos autores.

A última e não menos importante questão acaba sendo causa da perda de bons funcionários nas organizações: a perspectiva de crescimento.

A perspectiva de crescimento dos colaboradores que responderam ao questionário resultou em 21,2% (7 indivíduos) possuem essa ideia de crescimento dentro da organização onde atua, 24,2% tem a concordância parcial possuindo um pouco menos de esperança sobre, 24,2% também refere-se a porcentagem da discordância total dos que atuam em certas organizações ou seja, de 33 respostas 8 não estão de total confiança sobre este assunto. A resposta sobre nem concordar nem discordar foi de mesma porcentagem referente a opção “concordo totalmente” – 21,2% ou 7 pessoas expondo estes como neutros nesta questão. O valor de 9,1% ou 3 voluntários do questionário são os que discordam parcialmente, possuem a chance de crescimento, porém, com pouca perspectiva de que ocorra o mesmo. A falta de perspectiva de crescimento em uma empresa pode gerar o estresse, desinteresse e desânimo por parte do trabalhador, pois em sua mente passa que, por qual motivo continuar em um local onde sempre exercerá as mesmas atividades e com a mesma base salarial sendo que há oportunidades de ganhos maiores (monetários e em experiência) com outras organizações.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dias que se passam exigem cada vez mais nossa adaptação constante à novos ambientes, novos processos e tendências, isso conseqüentemente faz com que nosso corpo e mente vivenciem situações diferentes a cada dia que avançamos, a tecnologia como grande aliada facilita a aprendizagem e entendimento mais rápido dos processos que mudam, este acontecimento auxilia para que haja mudanças positivas e que possam facilitar o labor, e apesar de ocorrer as alterações processuais o mesmo se aplica com relação a possibilidade de investimento em qualidade de vida no ambiente profissional visando o engajamento da produtividade junto da preservação da saúde e bem-estar dos recursos humanos da empresa.

A rotina que o ser humano possui de ter que acordar todos os dias o mesmo horário, efetuar o seu trajeto até o serviço, realizar suas atividades e retornar a sua casa oito horas depois traz ao indivíduo apenas a sensação e que aquilo é necessário por ser responsável pela renda que gera, mas nos dias de hoje o objetivo das empresas é tornar seu ambiente confortável e preparado para que o funcionário sinta a vontade de ir trabalhar todos os dias, fazê-lo ter amor pelo que faz e o deixar motivado a dar seu melhor, o nível de satisfação se encontrará em uma posição onde o trabalhador possui êxito nas tarefas solicitadas pela empresa e ao mesmo tempo levando mais sentido a sua vida sanando suas necessidades emocionais.

Quando as estratégias e passos que devem ser seguidos pela empresa não funcionam ou não são aplicados ocorre o oposto da realização profissional, é neste ponto em que o estresse começa a surgir, aos poucos avançando e gerando exaustão do colaborador que, por sua vez, adoce devido falta de imunidade que seu corpo necessita. Sem os cuidados necessários os colaboradores da organização podem apresentar sinais iniciais do estresse são através do desânimo para executar as tarefas, sonolência, fadiga, dores musculares ou incômodos (como por exemplo mal jeito nos ombros), dores de cabeça constante entre outros sintomas.

O estágio avançado do estresse ocupacional pode ser representado por doenças mais graves como taquicardia, insônia, depressão, problemas no funcionamento dos órgãos, imunidade baixa mais propiciando maior possibilidade de doenças mais sérias e



complicadas, síndrome do pânico, crises de ansiedade, LER ou DORT, transtornos alimentares (anorexia ou bulimia), doenças cardiovasculares e síndrome de *Burnout*. Todos os problemas, síndromes ou doenças desencadeadas pelo estresse são significados da perda de recurso humano para empresa, queda na produtividade e também a falta de respeito à saúde e vida dos colaboradores que frequentam sua organização na esperança de crescer e fazer a organização evoluir.

A pesquisa aponta que, para intervenção na procura de melhora e valorização da vida e saúde dos colaboradores que os gestores possuem, é necessário a aplicação de novas políticas, processos e abordagens que, com seu êxito trazem o bem estar e qualidade de vida dos mesmos dentro do ambiente profissional, nisso tudo o administrador tem a função de repassar a visão que deve ser adotada para que todos os procedimentos sejam executados de forma a alcançar os objetivos esperados.

## REFERÊNCIAS

JUNQUEIRA, L. **A importância da detecção do estresse: psicofisiologia e impacto na saúde física e mental das pessoas.** www.polbr.med.br. 2015. Disponível em: <<https://www.polbr.med.br/ano15/art1215.php>>. Acesso em: 25 fev. 2020.

LIPP, M. **O modelo quadrifásico do Stress.** www.estresse.com.br. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br/publicacoes/o-modelo-quadrifasico-do-stress/>> Acesso em 25 fev. 2020.

ABREU, K. L. **Estresse ocupacional e a síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia.** 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932002000200004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932002000200004)>. Acesso em: 01 mar. 2020.

MARQUES, J. C. **Gestão de Recursos Humanos.** integrada.minhabiblioteca.com.br. 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522123599/>>. Acesso em: 30 Mar. 2020.

COLABORADORES, Z.J.C E. **Estresse nas organizações de trabalho: Compreensão e intervenção baseadas em evidências.** integrada.minhabiblioteca.com.br. 2011. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321585/cfi/0!4/4@0.00:33.9>> Acesso em: 20 jun. 2020.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para administradores – Integrando teoria e pratica, 10ª edição.** São Paulo: Atlas, 2018.

TORRELLI, Giovanni. **Coluna Psiquiatria Contemporânea – *Burnout* Revisitado.** <http://www.polbr.med.br/>. 2012. Disponível em: <<http://www.polbr.med.br/ano12/cpc1212.php>> Acesso em: 20 jun. 2020.

WIKIPEDIA. **Síndrome de *Burnout*.** pt.wikipedia.org. 2017. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome\\_de\\_Burnout](https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_de_Burnout)>. Acesso em: 20 jun. 2020.

OLIVEIRA, F. **Conheça 7 doenças causadas pelo estresse no ambiente de trabalho.** beecorp.com.br. 2019. Disponível em: <<https://beecorp.com.br/blog/doencas-causadas-pelo-estresse/>> Acesso em: 15 jun. 2020.

NEGÓCIOS, E. **Saiba quais são os 12 estágios do *Burnout* e se você se enquadra em algum deles.** 2017. [www.anamt.org.br](http://www.anamt.org.br). Disponível em: <<https://www.anamt.org.br/portal/2017/08/29/saiba-quais-sao-os-12-estagios-do-Burnout-e-descubra-se-voce-se-enquadra-em-algum-deles/>> Acesso em: 22 jun. 2020.

TAVARES, J. **Doenças causadas pelo estresse no trabalho.** 2020. [okup.com.br](http://okup.com.br). Disponível em: <<https://okup.com.br/5-doencas-causadas-pelo-estresse-no-trabalho/>> Acesso em: 22 jun. 2020.

MEDLEY. **Quais são os sintomas da depressão?** .2018. [www.medley.com.br](http://www.medley.com.br). Disponível em: <<https://www.medley.com.br/podecontar/preciso-ajuda/sintomas-depressao>> Acesso em: 22 jun. 2020.

SALUM, G. A. C. B. G. G. M. **Transtorno do pânico.** 2009. [www.scielo.br](http://www.scielo.br). Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/rprs/v31n2/v31n2a02>> Acesso em 01 jul. 2020.

VARELLA. D. **Lesão por esforço repetitivo (LER/DORT).** [drauziovarella.uol.com.br](http://drauziovarella.uol.com.br). Disponível em: <<https://drauziovarella.uol.com.br/doencas-e-sintomas/lesao-por-esforco-repetitivo-ler-dort/>> Acesso em: 01 jul. 2020.

## **APÊNDICE - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Título da Pesquisa: Estudo sobre causas do estresse ocupacional no dia-a-dia dentro das organizações.

Nome da Pesquisadora: Jéssica Rufino de Souza

Nome da Orientadora: Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza

Sou discente do curso de Administração da Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA, convido-o a participar da pesquisa de campo realizada por mim para o meu Trabalho de Conclusão de Curso com o objetivo de ressaltar os principais motivos causadores de estresse dentro das organizações.

Todas as questões respondidas terão como objetivo apresentação de fatos para o trabalho, confidencialidade e sigilo serão mantidos, não expondo sua identidade expondo somente o resultado da pesquisa. Apenas eu realizadora da pesquisa e minha orientadora Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza possuíram acesso a estas informações.

Esta pesquisa respeita as normas e leis impostas pelo Conselho Nacional da Saúde considerando as exigências do Critério de Ética em Pesquisa Com Seres Humanos conforme resolução no. 466/2012, a mesma não oferece riscos a sua dignidade.

Responder este questionário me ajudará a obter melhores resultados em minha pesquisa, obrigado por sua visita.

Jéssica Rufino de Souza - Aluna pesquisadora

Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza – Orientadora

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem: Confiro que recebi uma via deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

### DECLARAÇÃO DO PARTICIPANTE

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ de forma livre e esclarecida, manifesto meu  
consentimento em participar da pesquisa.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Participante da Pesquisa

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Pesquisador

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Orientador

**Pesquisador:** JÉSSICA RUFINO DE SOUZA, [rufinosouza1519@gmail.com](mailto:rufinosouza1519@gmail.com) , (18) 99619-9353.

**Orientadora:** Me. Danielle Cristina Ferrarezi Barboza, [danielle@psicorienta.com.br](mailto:danielle@psicorienta.com.br), (18) 997497616. **CEP/FEMA - Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Fundação Educacional do**

**Município de Assis:** Coordenador: Me. João Carlos da Silva. Endereço do CEP: Avenida: Getúlio Vargas, 1200. Bairro Vila Nova Santana/ Assis, SP. Telefone do CEP: (18) 33021055 - E-mail: [jc@femanet.com.br](mailto:jc@femanet.com.br) Horário de atendimento do CEP: das 8 às 12h e das 13:30 as 17:00h.