

ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO: DIAGNÓSTICO EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES

Adriane de Oliveira Sousa
Artemisa Conceição da Silva
Julismar da Silva Pedon

RESUMO

Este estudo objetiva aprofundar o entendimento sobre estresse e suas implicações, abordando o tema em relação aos seus elementos conceituais, incluindo os principais fatores de estresse vivenciados no trabalho que desencadeiam o estresse em colaboradores e nas organizações. O estresse tornou-se parte da vida com uma ênfase negativa e acaba sendo imprescindível para o ser humano, um alto grau de estresse pode acarretar em diversas doenças, mas o estresse moderado pode ser favorável ao indivíduo. Sendo assim o estresse traz consequências para a vida dos indivíduos tanto físicos como psíquicos e comportamentais. Quanto aos fins a pesquisa se caracteriza como descritiva tendo em vista a descrição das características de certa população ou fenômeno ou estabelecer vínculos entre variáveis, à natureza desta pesquisa foi classificada como aplicada, com o objetivo de gerar conhecimentos na aplicação prática dentro da organização, já a abordagem do estudo se deu pela pesquisa quantitativa como a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto. Identificou-se que as principais fontes de estresse no ambiente de trabalho podem ser a elevada carga de trabalho, seguido de desvalorização aos funcionários, conflitos com gestores, pressão psicológica, ocasionando que o estresse venha fazer parte da vida do colaborador. No que diz respeito às consequências negativas a saúde do trabalhador as mais citadas foram: dores de cabeça intensa, impaciência, problema de concentração, com isso o estresse acaba sendo o maior causador dos danos saúde como, por exemplo, depressão, perda de peso, insônia e etc.

Palavras-Chave: Ambiente de trabalho. Estresse. Causas do estresse. Danos à saúde.

ABSTRACT

This study aims to deepen understanding about stress and its implications, addressing the theme in relation to its conceptual elements, including the main stressors experienced at work that trigger and cause stress in employees and organizations. Stress has become a part of life with a negative emphasis and ends up being essential for the human being, a high degree of stress can lead to several diseases, but moderate stress can be favorable to the individual. Therefore, stress has consequences for the lives of individuals, both physical, psychic and behavioral. Regarding the ends, the research is characterized as descriptive in order to describe the characteristics of a certain population or phenomenon or to establish links between variables, the nature of this research was classified as applied, aiming to generate knowledge in the practical application within the organization, already The approach of the study was given by the quantitative research as the objective, systematic and quantitative description of the manifest content. It was identified that the main sources of stress in the workplace may be the high workload, followed by devaluation of employees, conflicts with managers, psychological pressure, causing stress to become part of the life of the employee. With regard to the negative consequences to the health of the worker the most cited were: intense headaches, impatience, concentration problem, with that the stress ends up being the major cause of health damages such as depression, weight loss, Insomnia and so forth.

Key words: Work environment. Stress. Causes of stress. Damage to health.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a tecnologia e o desenvolvimento industrial trouxeram um novo modo de pensar e gerir nas organizações. As empresas acabam exigindo cada vez mais dos seus colaboradores. Pressionam, sufocam, sobrecarregam com desempenho de atividades para que se tenha um resultado mais rápido e com melhor qualidade. Como resultado acarreta numa vida mais turbulenta aos colaboradores, a impaciência fala mais alto, o seu corpo tem reações negativas. Quando não se encontra uma maneira de externalizar o que incomoda, o corpo responde por meio de doenças, enfermidades e estresse.

O estresse nos dias atuais tem assumido papel de grande relevância, na medida em que afeta as ações físicas e mentais do ser humano. Com isso o estresse tem sido visto e tratado como um grande obstáculo na qualidade de vida.

Quem vive sempre estressado também tende a ficar mais esquecido. Em um experimento realizado com camundongos, pesquisadores da Universidade de Ohio¹, nos EUA, demonstraram como o estresse crônico pode afetar temporariamente a memória de curto prazo, com o sistema imunológico desempenhando um papel fundamental neste processo.

Na experiência, os cientistas liderados por Jonathan Godbout, professor de neurociência da universidade americana, submeteram camundongos que viviam em pequenos grupos em gaiolas, a invasões diárias de um agressivo macho alfa da mesma espécie no seu ambiente. Depois de seguidas exposições a essa situação, conhecida como repetida derrota social (RSD, na sigla em inglês) e muito usada como modelo animal para o estresse crônico em humanos, os roedores tiveram dificuldades para escapar de um labirinto que já tinham resolvido antes daquele período estressante. Isto é estresse crônico, não é apenas o estresse de ter que falar em público ou de se conhecer uma pessoa nova — destaca Godbout, também principal autor de artigo sobre o estudo, publicado no periódico científico “*The Journal of Neuroscience*” — os camundongos estressados simplesmente não lembravam (da

¹ BAIMA, César. **Estresse crônico e traumas podem prejudicar a memória**. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/sociedade/ciencia/estresse-cronico-traumas-podem-prejudicar-memoria-diz-estudo-19312810>>. Acesso em: 02/06/2017

saída do labirinto). Já quando não estavam estressados, eles prontamente se recordavam. Os cientistas esperam que esta descoberta ajude no desenvolvimento de novos tratamentos que combatam as consequências de estresse pós-traumático, ansiedade, depressão ou da simples pressão do dia a dia na vida das pessoas.

Um estudo feito pela psicóloga Selma Bordin, publicado em 2016, muito se fala sobre estresse, mas poucos realmente conhecem o significado deste termo, segundo ela “normalmente usam a palavra para significar que o dia foi corrido ou cheio de tarefas. Isso não necessariamente gera sinais de estresse”. Continua acrescentando que o estresse na verdade é “um mecanismo fisiológico sem o qual nem o ser humano nem os animais teriam sobrevivido” (BORDIN, 2016).

O estresse no trabalho vem gerando grande interesse na literatura científica nos últimos anos, (LIPP (1996), TAMAYO; TRÓCCOLI (2002), BORDIN (2016)), sendo que a razão para esses estudos deve-se ao impacto negativo que o estresse ocupacional causa nos empregados, podendo afetar em diversos aspectos como a saúde, o bem estar, o funcionamento e a efetividade de colaboradores dentro da organização (PASCHOAL; TAMAYO, 2004).

Gibson (2006) ressalta que o excesso de estresse aumenta a insatisfação no trabalho, ocasionando várias consequências ao profissional como aumento de rotatividade (*turnover*), absenteísmo e redução do desempenho.

As organizações exigem de forma geral que todos os seus colaboradores pratiquem as atribuições direcionadas pela empresa, como uma simples tarefa administrativa em organizar os papéis de cima da mesa, como também atividades mais rígidas direcionadas a opiniões e decisões importantes para um bom funcionamento da organização (BARROS, 2001).

O setor administrativo das empresas tem buscado tecnologias para dentro de suas organizações, como isso os profissionais procuram trabalhar em função de um bom desenvolvimento da empresa e das atividades que são realizadas, onde acabam adquirindo uma grande tensão devido às pressões decorrentes de suas atividades.

Dentro deste contexto este artigo tem como problemática de pesquisa, responder a seguinte questão: quais as principais causas do estresse no ambiente de trabalho? Para responder ao problema levantado, o trabalho tem como objetivo geral avaliar quais as principais causas do estresse no ambiente de trabalho de uma empresa de telecomunicação.

Como objetivos específicos, o trabalho irá analisar os principais fatores geradores do estresse no ambiente de trabalho e as consequências no comportamento dos trabalhadores partindo da identificação quais são os principais fatores do estresse nesses profissionais; descrever quais os sintomas mais comuns do estresse; e investigar quais os danos causados a saúde do trabalhador da área administrativa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão abordadas questões relacionadas ao estresse organizacional e qualidade de vida no trabalho. Onde serão contextualizados o conceito e evolução do estresse (CARVALHO; SERAFIM (2002), COSTA; LIMA; ALMEIDA (2003)), as principais fontes causadoras (LIPP; MALAGRIS (2001), CARVALHO; SERAFIM (2002)), bem como os principais danos ocorridos a saúde dos trabalhadores (COSTA LIMA; ALMEIDA (2003), CHIAVENATO (2004)).

2.1 CONCEITO E EVOLUÇÃO DO ESTRESSE

Nos últimos anos, o estresse tem sido objeto de estudo de muitos pesquisadores, uma vez que se evidencia a sua relação com a saúde. (SANTED; SANDÍN; CHOROT, 1996). O termo estresse vem da física, e neste campo do conhecimento tem sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço (FRANÇA; RODRIGUES, 1996).

Foi Hans Selye, que em 1926, utilizou este termo pela primeira vez, definindo o estresse, como “um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que exige esforço para adaptação”, o estressor é todo agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional (CARVALHO; SERAFIM, 2002).

Para Selye (1956) o estresse é uma síndrome caracterizada por um conjunto de reações que o organismo desenvolve ao ser submetido a uma situação que dele exija um esforço para se adaptar. O sentido clássico da palavra estresse é expressivo na seguinte afirmação:

A palavra estresse, com esse sentido, designa o total de todos os efeitos não-específicos de fatores (atividade normal, agente produtores de doenças, drogas e etc.) quem podem agir sobre o corpo. Esses agentes são denominados stressores quando tratamos de suas características de produzir estresse. (COSTA; LIMA; ALMEIDA, 2003).

Neste sentido Silva e Marchi (2002) *apud* SILVA (2002) afirmam que, o estresse é um estado intermediário entre saúde e doença, um estado durante o qual o corpo luta contra o agente causador da doença. Assim, o estressado não se dá conta da carga emocional que recebe entrando em um estado de confusão mental, provocando um descontrole das funções normais de seu organismo.

Em 1936 o autor definiu a reação do estresse como, uma síndrome geral de adaptação, que são as reações inesperadas que o organismo tem contra estímulos que causam o estresse. Ele cunhou o termo *Síndrome de Adaptação Geral* para descrever esses efeitos físicos que surgiram a partir do estresse de uma doença. Quando um paciente não consegue se adaptar ou lidar com o estresse dos males físicos, uma situação negativa (especificamente doenças de adaptação) iria ocorrer (SELYE, 1956).

Percebemos que o estresse está ligado a situações psicológicas, pois a carga que cada indivíduo carrega quando sofre uma pressão, acarreta varias reações contrarias como, por exemplo, o descontrole das funções do organismo causando transtornos psicológicos ou físicos (COSTA; LIMA; ALMEIDA, 2003).

Estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja. O autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento no horário de trabalho, a monotonia de certas tarefas, falta de perspectiva, falta de progresso e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas, como também provocam estresse no trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Carvalho (1995, p. 123) “o estresse está fundamentalmente ligado às questões psicológicas”. Assim, o estressado não se dá conta da carga emocional que recebe entrando em um estado de confusão mental, provocando um descontrole das funções normais do seu organismo. Esse estado se dá pela força que o corpo faz para reagir às pressões que existem na vida, tendo que se adaptar muitas vezes às

estressantes rotinas da vida moderna e urbana, chegando até mesmo à um estado de castigar seu corpo.

Carvalho (1995, p.140) ainda destaca que “o estresse representa aqueles desafios que nos excitam e nos mantêm alertas, sem os quais a vida, para muitas pessoas, seria enfadonha e, até mesmo, sem valor”. Cada indivíduo deve conseguir visualizar as coisas com maior naturalidade e torna isso um aprendizado para sua vida, carregando novas experiências e maneiras de encarar os problemas.

Dias e Di Lascio (2003) apontam que no século em que vivemos a maior parte dos estresses não implica perigo físico, mas, emocional ou psicológico. Mediante a ameaça de estresse o organismo reage como se houvesse um ameaça física. Trata-se de uma reação nada útil, que pode até provocar doenças.

Em uma visão biopsicossocial², França e Rodrigues (1996, p. 18) afirmam que o estresse constitui-se de uma relação particular entre pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetida, que é avaliada como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem estar.

Em seus estudos, Selye observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor. Essas reações apresentam três fases ou estágios: a fase de alarme, a fase de resistência e a fase de exaustão (CAMELO, 2004; SILVA, 2002):

A fase de *Alarme* consiste em uma fase muito rápida de orientação e identificação do perigo, preparando o corpo para a reação propriamente dita, ou seja, a fase de resistência. Muitas vezes essas sensações não se identificam como de estresse, é por isso que muitos não se dão conta de que estão neste estado.

A fase de *Resistência* é uma fase que, pode durar anos. É a maneira pela qual o corpo se adapta à nova situação. É a parte do estresse total do indivíduo e se processa de dois modos básicos: sintóxico (tolerância e aceitação) e catotóxica (contra, não aceitação). Isto ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à nova situação, restabelecendo o equilíbrio interno.

A fase de *Exaustão* consiste em uma extinção da resistência, seja pelo desaparecimento do estressor, o agressor, seja pelo cansaço dos mecanismos de

² Relativo a fatores biológicos, psicológicos e sociais. Que abrange aspectos biológicos, psicológicos e sociais.

resistência. Então, e neste caso que o resultado será o da doença ou mesmo um colapso. O colapso mental é uma resposta ao estresse do nosso dia-a-dia, ao longo da vida podem-se ocorrer determinadas fases de estresse onde nem o próprio corpo é capaz de lidar.

Apesar de Selye ter identificado três fases do estresse, Lipp e Guevara (1994), no decorrer dos seus estudos, identificaram outra fase do processo, tanto clínica como estatisticamente. A essa nova fase foi dado o nome de quase exaustão, por se encontrar entre a fase de resistência e a de exaustão. Esta fase recém-identificada caracteriza-se por um enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor. As doenças começam a surgir, porém ainda não são tão graves como na fase de exaustão.

2.2 PRINCIPAIS FONTES CAUSADORAS DO ESTRESSE

As principais fontes causadoras são os estressores, definidos por Lipp e Rocha (2000 *apud* MALAGRIS; FIORITO, 2006) como "qualquer evento que confunda, amedronte ou excite a pessoa". Tais eventos são estímulos que podem ser de origem interna ou externa ao indivíduo. Segundo Lipp e Malagris (2001, p. 480), os estímulos são:

[...] tudo aquilo que faz parte do mundo interno, das cognições do indivíduo, seu modo de ver o mundo, seu nível de assertividade, suas crenças, seus valores, suas características pessoais, seu padrão de comportamento, suas vulnerabilidades, sua ansiedade e seu esquema de reação à vida.

Para Carvalho e Serafim (2002, p. 35), com fatores internos podem ser citados relação do indivíduo com o meio em que vivem como enfrenta as dificuldades e mudanças no trabalho e suas as limitações. Nesse sentido, a necessidade de controles externos pode gerar, no indivíduo, alterações no seu estado emocional. O seu modo de ver e pensar vão exercer grande influência nos seu desenvolvimento pessoal e profissional. Isto pode levar o indivíduo um desgaste emocional.

Já os estímulos externos se referem aos acontecimentos da vida da pessoa, tais como: dificuldades financeiras, acidentes, mortes, doenças, conflitos, questões político-econômicas do país, ascensão profissional, desemprego e problemas de relacionamento no trabalho (LIPP; MALAGRIS, 2001, p. 481).

Ainda como fatores externos, de acordo com Carvalho e Serafim (2002), podem ser citados: meio ambiente do indivíduo, seu tipo de vida, condições familiares, a escolha e o local de trabalho, as circunstâncias em que exerce a profissão, características desse trabalho, tempo que permanece no trabalho, tarefas que lhe são atribuídas, problemas em relação à locomoção, etc.

A associação entre os estímulos internos e externos, além das estratégias de enfrentamento do indivíduo, vai determinar se ele vai desenvolver estresse excessivo ou não. A interpretação inadequada dada aos eventos é um dos principais fatores contribuintes para o desenvolvimento do estresse excessivo. No entanto, alguns acontecimentos são intrinsecamente estressantes, tais como calor, frio, fome e dor (EVERLY, 2006 *apud* MALAGRIS; FIORITO, 2006).

2.3 OS PRINCIPAIS DANOS A SAÚDE DOS TRABALHADORES

Em notícia veiculada no Jornal O Globo³, Felipe Sil relata que, no aspecto psicológico, a Síndrome de *Burnout* – considerada por muitos médicos e demais especialistas a doença do século XXI – é o pior mal que um trabalhador pode adquirir. A enfermidade atinge os chamados *workaholics*, isto é, viciados em trabalho, e atua em três fases distintas: primeiro a ansiedade, depois a angústia e, finalmente a depressão. Os sintomas costumam surgir devido ao excesso de horas no trabalho, que diminui o tempo para a vida social.

A pressão vivenciada no trabalho e na vida pessoal acarreta diversas consequências para o indivíduo dentro e fora da organização, fazendo com que assim sofram troca de alterações emocionais e causando hipertensão, diabetes, alterações na tireoide, queda de cabelo, dores de cabeça, dores musculares, distúrbio de sono, disfunções sexuais, ansiedade, depressão, baixa autoestima, impaciência, mudança nos hábitos alimentares.

De acordo com Selye (1956), o estresse é um elemento inerente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e na composição química do corpo, as quais podem ser observadas e mensuradas. O estresse é um estado que se manifesta através da Síndrome Geral da Adaptação. Esta compreende: dilatação do

³ Jornal O Globo. **Excesso de trabalho pode causar danos psíquicos, profissionais e físicos**. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/emprego/excesso-de-trabalho-pode-causar-danos-psiquicos-profissionais-fisicos-2712953>>. Acesso em 03-06-2017

córtex da suprarrenal, atrofia dos órgãos linfáticos, e úlceras gastrointestinais, além da perda de peso e outras alterações.

O site Minha Vida⁴ relata que o estresse ainda não é oficialmente considerado uma doença pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Mas, em função de cerca de 90% da população do planeta sofrer do mal, a entidade já alertou uma epidemia global, junto a epidemia vem uma lista de problemas a saúde que podem surgir através do estresse, por exemplo, contrações muscular crônica, bronquite, asma, obesidade, transtorno de pânico, alergias e alguns tipos de câncer.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Methodos, segundo Fonseca (2002), significa organização, e *logos*, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica.

Método é uma forma de selecionar técnicas, formas de avaliar alternativas para ação científicas [...] assim, enquanto as técnicas utilizadas por um cientista são fruto de suas decisões, o modo pelo qual tais decisões são tomadas depende de suas regras de decisão. Métodos são regras de escolha; técnicas são as próprias escolhas (HEGENBERG, 1976).

Quanto aos fins a pesquisa se caracteriza como descritiva tendo em vista a descrição das características de certa população ou fenômeno ou estabelecer vínculos entre variáveis. Como forma de investigação, exige o emprego de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionários e observação sistemática (GIL, 2008). O processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Esse tipo de pesquisa pode ser entendido como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação do efeito resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto (PEROVANO, 2014).

⁴ Minha Vida. **Estresse em excesso pode levar ao surgimento de doenças graves**: Entenda o mal que afeta cerca de 90% da população do planeta. Disponível em: < <http://www.minhavidacom.br/bem-estar/materias/12400-estresse-em-excesso-pode-levar-ao-surgimento-de-doencas-graves>>. Acesso em 04-06-2017.

Quanto à natureza, esta pesquisa é classificada como aplicada, com o objetivo de gerar conhecimentos na aplicação prática dentro das organizações, focando sobre o tema abordado. De acordo com Barros e Lehfeld (2000, p. 78), a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de “contribuir para fins práticos, visando à solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade”. Appolinário (2004, p. 152) salienta que pesquisas aplicadas têm o objetivo de “resolver problemas ou necessidades concretas e imediatas”.

Quanto à abordagem do estudo se deu pela pesquisa quantitativa como a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação (D’ANCORA, 2001). Goldemberg (2002) afirma que os métodos quantitativos “simplificam a vida social limitando-a aos fenômenos que podem ser anunciados” e acrescenta que “as abordagens quantitativas sacrificam a compreensão do significado em troca do rigor matemático”.

A pesquisa de campo será junto a uma empresa do ramo de telecomunicações com basicamente 136 colaboradores, analisando a relação que existe entre estresse no ambiente de trabalho e qual o principal motivo do estresse no trabalho, visando abranger os conceitos já existentes sobre o conteúdo.

Assim, diante deste cenário, será pesquisado na empresa qual a relação de estresse e o ambiente de trabalho e quem já sofreu desse mal dentro da organização, e qual o principal motivo que o levaram para isso. A pesquisa proposta justifica-se a partir da divulgação dos resultados levantados junto à empresa, qual a principal causa que leva o colaborador a ter estresse no trabalho e se a empresa a qual esse colaborador está inserido toma alguma precaução para que esse problema seja evitado.

O instrumento para coleta de dados à pesquisa será um questionário adaptado de (DOMINGUES, 2012). No que tange a aplicação será utilizado questionário contendo afirmativas referentes ao tema abordado no que inclui saber quais os principais fatores que causam o estresse. Questionário será composto por dez questões, sendo quatro abertas e seis fechadas.

4 ANÁLISES E RESULTADOS

Nesse capítulo serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa, de acordo com os dados colhidos através dos questionários aplicados, onde foi feita a tabulação dos dados para assim poder explorar o material conforme o referencial teórico, iniciando com a caracterização da empresa, passando pelas análises e informações, faixa etária e gênero, questões fechadas, questões abertas e finalizando com a análise geral.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa iniciou suas atividades em Manaus, inaugurada pelos jornalistas Phelipe Daou, Milton Magalhães Cordeiro e Joaquim Margarido, em 30 de setembro de 1968. Antes a existência de apenas uma emissora no estado do Amazonas, a TV Ajuricaba, o Ministério das Comunicações abriu concorrência para a exploração comercial de mais uma emissora televisiva.

Os três sócios, conjuntamente com Robert Phelipe Daou, formam a Radio TV, em junho de 1969, sendo que as emissões tiveram início em 1 de setembro de 1972, através do canal 5, não se encontrando veiculada a qualquer rede nacional, transmitindo programas adquiridos da TV Record, da TV Cultura, até se tornar afiliada da TV Bandeirantes em 1975.

O grupo decide investir na sua expansão na região Norte do país, tendo sido inaugurada em Porto Velho/RO, em 13 de setembro de 1974, sob a concessão do Decreto n.º 72.089. Seguiram-se a TV Acre, inaugurada oficialmente a 16 de outubro de 1974 (sede em Rio Branco; concessão sob o Decreto n.º 73.981), a TV Amapá, que iniciou as suas emissões oficiais a 25 de janeiro de 1975 (sede em Macapá; concessão sob o Decreto n.º 74.865) e a TV Roraima, 29 de janeiro de 1975 (sede em Boa Vista; concessão sob o Decreto n.º 74.704). As transmissões eram asseguradas através do videocassete, transportado por meio terrestre, aéreo ou marítimo, até 1982, quando do início das transmissões via satélite Intelsat.

4.2 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

O presente estudo tem como objetivo analisar os principais danos que o estresse pode causar a saúde do trabalhador no setor administrativo, as análises e

resultados se deram por meio de questionário elaborado para coletar informações relevantes sobre a problemática já mencionada.

Para realizar a coleta das informações foi encaminhado um questionário, composto por 10 questões abertas e fechadas, com o objetivo de avaliar as principais causas do estresse no ambiente de trabalho.

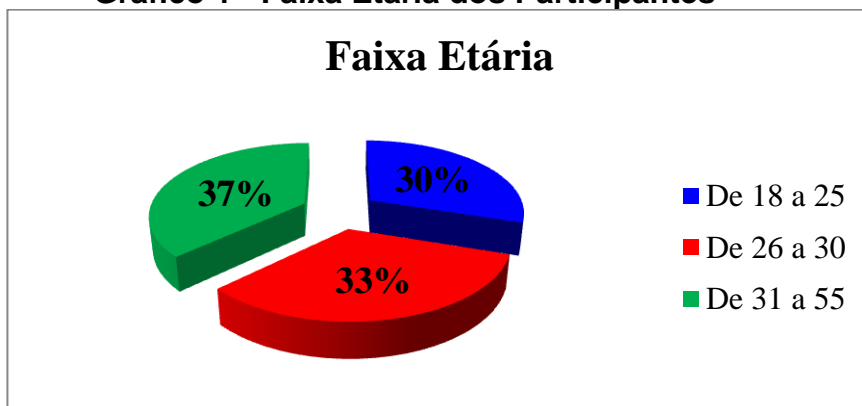
A organização escolhida como local da pesquisa conta atualmente com 136 funcionários, onde foram encaminhados 70 questionários, via email, informando a intenção da pesquisa e solicitando a participação. No entanto só houve retorno de 31 questionários respondidos, o que representa cerca de 25% do total de colaboradores da organização, embora a amostra inicial possuísse como intuito atingir mais da metade dos colaboradores.

As questões relacionadas a faixa etária e gênero dos participantes foram representados por meio de gráfico, onde podemos ter uma informação mais explícita e adequada. As perguntas fechadas foram representadas por um quadro com percentuais visando o agrupamento das informações para uma melhor compreensão. As questões abertas foram trabalhadas individualmente, buscando extrair as principais considerações abordadas pelos colaboradores. E ao final é apresentada uma análise geral realizando o fechamento dos resultados apresentados.

4.2.1 Faixa Etária e Gênero

Aqui serão apresentadas as informações relacionadas a faixa etária e ao gênero dos respondentes, conforme pode ser demonstrado no Gráfico 1 e Gráfico 2.

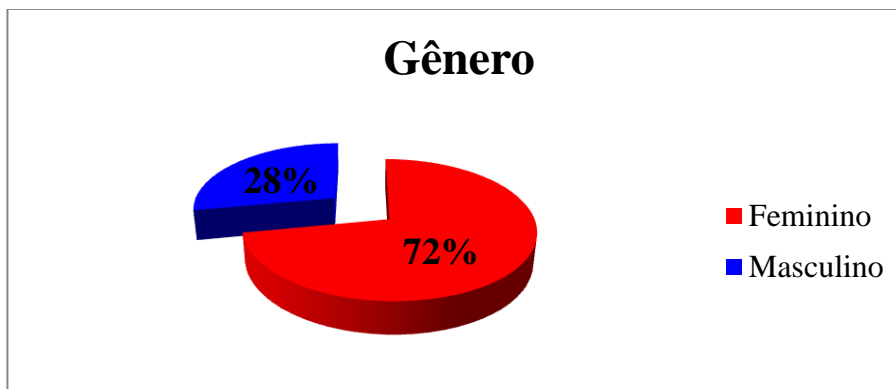
Gráfico 1 - Faixa Etária dos Participantes



Fonte: Dados da Pesquisa

De acordo com Gráfico 1 mostra que 30% dos pesquisados possui a idade de 18 a 25 anos, 33% dos pesquisados possui idade de 26 a 30 anos e 37% dos pesquisados possui idade de 31 a 55 anos. E assim podemos considerar que os colaboradores com idade entre 31 a 55 anos são considerados mais estressados, o que pode ser relacionado a estes possuírem mais tempo na função.

Gráfico 2 – Gênero dos participantes



Fonte: Dados da Pesquisa

Observa-se no Gráfico 2 que a maior parte dos respondentes é do gênero feminino com 72% (Mulheres) e 28% (Homens). Com isso pode-se perceber que maioritariamente obtivemos um público de respondentes do sexo feminino, onde podem se considerar mais estressadas.

De acordo com o especialista em Gestão de Estresse, Armando Ribeiro⁵, dados do programa apontam que 90% das mulheres que procuram terapia tem queixas sobre relacionamento, carreira, família, excesso de dedicação ao trabalho, onde tudo isso está relacionado ao estresse, fazendo assim com que elas se considerem mais estressadas.

4.2.2 Análise das Questões Fechadas

Com relação às perguntas fechadas, com padrão de resposta entre sim ou não, foram agrupadas em um mesmo quadro, visando facilitar a interpretação das informações, sendo estas apresentadas no Quadro 1.

Na questão 1 observa-se que a pergunta consiste em saber se o individuo tem conhecimento das principais causas do estresse, foi identificado que 71% das

⁵ Site R7. **Mulheres sofrem mais com estresse do que os homens.** Disponível em: <<http://noticias.r7.com/saude/mulheres-sofrem-mais-com-estresse-do-que-os-homens-mostra-estudo-08032014>>. Acesso em: 05-06-2017.

peças tem conhecimento sobre as causas dentre elas dores de cabeça e ansiedade e 29% não tem conhecimento algum sobre as causas do estresse. Observa que em relação com o referencial Carvalho e Serafim (2002), mencionam que controles externos podem gerar no indivíduo alterações no seu estado emocional, onde dores de cabeças e ansiedade são consequências de tais alterações.

Quadro 1 – Resumo das Questões Fechadas

Questões Fechadas				
Questão	Descrição	Sim	Não	Total
1	Tem conhecimento das principais causas do estresse?	71%	29%	100%
2	Você se considera uma pessoa estressada?	71%	29%	100%
5	Tem conhecimentos sobre reações psicológicas do estresse ?	55%	45%	100%
6	Tem conhecimento das formas que podem prevenir o estresse?	58%	42%	100%
7	Sabe como administrar o estresse no ambiente de trabalho?	52%	48%	100%
9	Você costuma esquecer coisas corriqueiras ...?	90%	10%	100%

Fonte: Dados da Pesquisa

Na questão 1 observa-se que a pergunta consiste em saber se o indivíduo tem conhecimento das principais causas do estresse, foi identificado que 71% das pessoas tem conhecimento sobre as causas dentre elas dores de cabeça e ansiedade e 29% não tem conhecimento algum sobre as causas do estresse. Observa que em relação com o referencial Carvalho e Serafim (2002), mencionam que controles externos podem gerar no indivíduo alterações no seu estado emocional, onde dores de cabeças e ansiedade são consequências de tais alterações.

Vemos que a questão 2 consiste em saber se o indivíduo se considera uma pessoa estressada, identificando que 71% das pessoas se consideram estressadas e 29% demonstraram não ter estresse. Nessa questão foi possível identificar que o colaborador fez uma autoanálise, onde se observa claramente que mais da metade dos respondentes se consideram pessoas estressadas.

Na questão 5 buscou-se verificar se o colaborador tem conhecimento sobre as reações psicológicas do estresse, onde 55% das pessoas assinalaram que sim, que tem conhecimentos sobre as reações psicológicas do estresse e 45% das pessoas não tem conhecimento. Visto que as porcentagens colhidas representam que, a maior parte do estresse vivido pelo colaborador não implica perigo físico, mas, emocional ou psicológico.

Observa-se ainda no quadro, que com relação à questão 6 podemos identificar que 58% das respostas obtidas afirmam que o indivíduo tem conhecimentos das

formas que podem prevenir o estresse e 42% das respostas obtidas não tem conhecimento de como prevenir o estresse. Verifica-se que mesmo conhecendo como prevenir o estresse, ainda há uma grande parte dos colaboradores estressados conforme identificado na questão 2.

De acordo com o quadro, na questão 7 a pergunta vem com intuito de saber se o colaborador sabe administrar o estresse no ambiente de trabalho, podemos verificar que 52% dos colaboradores sabem administrar o estresse no ambiente de trabalho, e 48% não sabem administrar o estresse no ambiente de trabalho. É essencial que o colaborador saiba administrar o estresse no ambiente de trabalho, pois se o mesmo não conseguir administrar os agentes estressores dentro do ambiente organizacional, como poderá cumprir sua jornada de trabalho. Assim o individuo sabendo associar os estímulos internos e externos, além das estratégias de enfrentamento do mesmo, consegue administrar o estresse no seu dia a dia.

A questão 9, em relação ao quadro, procurou saber se os colaboradores costumam esquecer coisas corriqueiras, como por exemplo números de telefone, ou onde colocou a chave, a pesquisa demonstrou que 90% dos funcionários esquecem as coisas, e apenas 10% não tem o costume de esquecer. Com isso pode-se perceber que estresse é como um conjunto de reações físicas onde o corpo exige esforço para se adaptar a certas situações, assim o colaborador que vive em constante estresse acaba esquecendo-se das pequenas coisas importantes.

4.2.3 Análise das Questões Abertas

De acordo com as resposta dos questionários foi possível identificar alguns dos fatores negativos que mais influenciam o estresse para os colaboradores no ambiente de trabalho, dentre as repostas mais recorrentes, observa-se: *a elevada carga de trabalho, desvalorização com funcionário, conflitos com gestor, desrespeito com ambiente de trabalho e pressão psicológica*. O que gera desmotivação com o trabalho e aumenta o nível de estresse.

Na questão 4 uma das consequências negativas a saúde mais citadas entre os colaboradores foi *a dor de cabeça constante, impaciência, insônia, problemas de concentração, dores musculares e queda de cabelo*. Analisando as respostas podemos perceber que muitos colaboradores vivem essa vida moderna cheia de

aborrecimentos, prazos, metas e frustrações, sendo que em muitos casos o estresse vira algo comum para sua vida.

Na alternativa 8 podemos observar que o estresse é o maior causador dos danos para nossa saúde, assim identificamos que maior parte dos colaboradores vem sofrendo com *ansiedade, depressão, perda de peso, insônia e grande parte dores de cabeça*. Assim identificamos que o estresse afeta a mente, o corpo a alma e principalmente o comportamento de muitas maneiras, e cada pessoa reage ao estresse de formas diferentes.

No que tange a questão 10 onde a pergunta é o que poderia ser feito ou alterado no ambiente de trabalho para minimizar o estresse, a maioria dos colaboradores citaram que para minimizar o estresse pode ser feito *momentos motivacionais*, seguido da *valorização por parte do superior imediato* para com os funcionários e *reconhecimento pelo seu trabalho*. O que funcionaria como uma válvula de escape, às frustrações enfrentadas no dia a dia do trabalhador.

4.2.4 Análise Geral

Reunindo os dados obtidos através do estudo quantitativo aplicado à empresa, obtiveram-se mais respondentes com idades entre 31 a 55 anos, onde se caracterizam 72% do sexo feminino, onde foi possível identificar que na organização a maioria dos colaboradores sendo mulheres, onde também foi considerada dentre elas o maior nível de estresse.

E nas perguntas fechadas podemos dizer que 71% das pessoas têm conhecimentos de estresse e se consideram pessoas estressadas, o fato dos colaboradores terem conhecimentos sobre o estresse, já se torna fator positivo para que saibam lidar com o estresse, e com o tempo a pressão constante vem acarretando danos a saúde dos mesmos onde gera a fator negativo e onde se consideram mais estressados.

Já 55% têm conhecimentos sobre reações psicológicas, e onde ficou claro que os mesmos têm conhecimentos sim sobre reações dentre elas o descontrole das funções do organismo, 58% tem conhecimentos das formas que podem prevenir o estresse e sabendo dessa informação muitos ainda se consideram pessoas estressadas.

Visto que 52% sabem como administrar o estresse no ambiente de trabalho, mesmo possuindo uma excessiva carga de trabalho muitos colaboradores buscam autocontrole para administrar eficazmente suas atividades, e 90% esquecem coisas corriqueiras, como por exemplo, número de telefone e onde colocam as chaves, como o estresse é um conjunto de reações físicas o colaborador acaba vivendo muitas tensões no dia a dia causando assim o esquecimento das coisas, objetos e etc.

As perguntas abertas identificaram como fatores negativos que influenciam o estresse no ambiente de trabalho: a elevada carga de trabalho, seguido de desvalorização aos funcionários, conflitos com gestores, pressão psicológica, ocasionando que o estresse venha fazer parte da vida do colaborador. No que diz respeito às consequências negativas a saúde do trabalhador as mais citadas foram: dores de cabeça intensa, impaciência, problema de concentração, com isso o estresse acaba sendo o maior causador dos danos saúde como, por exemplo, depressão, perda de peso, insônia e etc.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi investigar quais as principais causas do estresse no ambiente de trabalho, utilizando como base uma empresa do ramo de telecomunicações no Estado de Rondônia.

Analisando os principais fatores geradores do estresse no ambiente de trabalho, identificou-se que os mais comuns são: a elevada carga de trabalho, a desvalorização com funcionário, conflitos com os gestores, desrespeito com ambiente de trabalho e a pressão psicológica. O que acaba gerando a desmotivação do colaborador e elevando o nível de estresse no ambiente de trabalho.

Dentre os principais danos (ou consequências) relatados na vida dos trabalhadores podemos relacionar a dor de cabeça constante, impaciência, problemas de concentração, insônia, dores musculares, queda de cabelo, ansiedade, depressão, perda de peso dentre outro. Com isso podemos relacionar que a maior parte dos respondentes do sexo feminino, sofre com o nível de estresse alto, dores de cabeça constante, impaciência, logo dentro das análises feitas, as mulheres são consideradas as que mais possuem estresse no ambiente de trabalho.

Estresse é uma doença de vida moderna e fundamentalmente ligada a fatores psicológicos, para que haja o estresse é preciso que tenha o agente estressor e uma

personalidade favorável a desencadear o desgaste emocional. Assim através dos questionários conseguimos identificar que as principais causas de estresse no ambiente de trabalho é a elevada carga de trabalho, desvalorização dos funcionários, conflitos com gestores, pressão psicológica. O que ocasiona inúmeros danos à vida dos colaboradores, que por consequência impacta diretamente na produtividade, criatividade, concentração e etc.

Observou-se que cada colaborador reage de maneira diferente às pressões, muito deles não respondem positivamente, produzindo mais, mas suas alterações emocionais acabam ficando mais sofridas, contraindo assim o absenteísmo e gerando afastamentos por motivo de doenças.

Dentre as limitações da pesquisa, ressalta-se a baixa participação dos colaboradores em responder ao questionário, ainda que a ferramenta tenha sido o virtual (e-mail), menos da metade devolveu o instrumento respondido, o que não nos permite generalizar os resultados da pesquisa. Recomenda-se em pesquisas futuras, um estudo aprofundado das consequências observadas nos respondentes, uma vez, que várias doenças foram apresentadas como resultado de um ambiente de trabalho estressante, o que reduz a capacidade produtiva dos trabalhadores, consequentemente prejudicando a organização.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, F. **Dicionário de Metodologia Científica**: uma guia para a produção do Conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2004.

BARROS, A. J. S; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia**: um Guia para a Iniciação Científica. 2 ed. São Paulo: Marron Books, 2000.

BARROS, J. P. N. **Bases históricas**. In: _____. Teorias da administração curso compacto manual prático para estudantes e gerentes profissionais. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. p. 9-21.

BORDIN, Selma. **Tudo Sobre Estresse**. 2016. Disponível em: <<https://www.eisntein.br/noticias/noticia/tudo-sobre-estresse>>. Acesso em 01/06/2017.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Sintomas de Estresse em Trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev Latino-am Enfermagem**. 2004. janeiro-fevereiro.

CARVALHO, A. C. D.; SERAFIM, O. C. G. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 2002.

CARVALHO, A. V. D. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

COSTA, J. R. A.; LIMA, J. V. D.; ALMEIDA, P. C. D. A. Stress no Trabalho do Enfermeiro. **Rev Esc Enferm USP**. 2003.

D' ANCORA, MA. ANGELES CEA. **Metodologia Cuantitativa**: estratégia y técnicas de investigacion social. 3.reimp. Madrid: Sintesis, 2001.

DIAS, R. V. O.; DI LASCIO, R. H. C. **Conhecendo e Monitorando o Estresse no Trabalho**. 2003. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0154.pdf>>. Acesso em 02-06-2017

DOMINGUES, Ana Isabel Vieira 2002, **Mestrado Stress no Trabalho**, Faculdade de Medicina Universidade do Porto, Questionário Adaptado.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**: Guia Básico com Abordagem Psicossomática. São Paulo: Atlas, 1996.

GIBSON, J. L. E. A. Estresse no Trabalho: Problemas e Gestão. In: **Organização**: Comportamento Estrutura e Processos. São Paulo: MacGraw-Hill, 2006.

HEGENBERG, Leônidas. **Explicações Científicas**: Introdução e Filosofia da Ciência. 2 edição. São Paulo: Edusp, 1973.

HEGENBERG, Leônidas. **Etapas da investigação científica**. São Paulo: EDUSP, 1976.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. H. Validação Empírica do Inventário de Sintomas de Stress no Brasil. **Estudos de Psicologia**. 1996. pp. 43-49.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. N. O stress Emocional e seu Tratamento. In: RANGE, B. (Org). **Psicoterapias cognitivo-comportamentais: um diálogo com a psiquiatria** (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed, 2001.

MALAGRIS, L. E. N.; FIORITO, A. C. C. Avaliação do Nível de stress de Técnicos na Area de Saúde. **Estudos de Psicologia**. Campinas , 2006.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. A validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**. v. 9. 2004.

PEROVANO, Dalto Gean. **Manual de Metodologia Científica**. Curitiba: Jurua, 2014.

SANTED, M. A.; SANDIN, B.; CHOROT, P. Cuestionario de Estrés Diario (CED): validez de constructo y el problema de la confusión de medidas. **Boletín de Psicología**, 1996. (51) 45-70.

SELYE, Hans. **Stress, a Tensão na Vida**. Nova York: Graw Hill Book Company, 1956.

SILVA, R. C. **Metodologias Participativas para Trabalhos de Promoção de Saúde e Cidadania**. São Paulo: Vetor, 2002.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. **Burnout no trabalho**. In: Mendes A.M., Borges L.O., Ferreira M.C. (orgs). Trabalho em transição saúde em risco. Brasília: Editora UnB/Finatec, 2002.