



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO ACADEMICO DO AGRESTE  
NÚCLEO DE GESTÃO  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

INGRID JOSELINA DO NASCIMENTO

**FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA EMPRESA DO  
AGRESTE PERNAMBUCANO**

Caruaru  
2021

**FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA EMPRESA DO  
AGRESTE PERNAMBUCANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

**Área de concentração:** Administração.

**Orientador:** Prof<sup>o</sup>. Me. Luiz Sebastião dos Santos Júnior.

Caruaru

2021

Catálogo na fonte:  
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

N244f Nascimento, Ingrid Joselina do.  
Fatores estressores no ambiente de trabalho em uma empresa do  
agreste pernambucano. / Ingrid Joselina do Nascimento. – 2021.  
58 f.; il.: 30 cm.

Orientador: Luiz Sebastião dos Santos Junior.  
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal  
de Pernambuco, CAA, **Administração**, 2021.  
Inclui Referências.

1. Estresse. 2. Ambiente de trabalho. 3. Stress ocupacional. I. Santos  
Junior, Luiz Sebastião dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.) UFPE (CAA 2021-219)

INGRID JOSELINA DO NASCIMENTO

**FATORES ESTRESSORES NO AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA EMPRESA DO  
AGRESTE PERNAMBUCANO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Graduação em Administração da  
Universidade Federal de Pernambuco, como  
requisito parcial para a obtenção de título de  
bacharel em administração.

Aprovada em: 02/09/2021.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Luiz Sebastião dos Santos Júnior, Mestre  
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste  
**Orientador**

---

Prof. João Henriques de Sousa Júnior, Mestre  
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste  
**Examinador Interno**

---

Profa. Marcela Rebecca Pereira, Doutora  
UNINASSAU  
**Examinadora Externa**

Dedico este trabalho inteiramente aos meus pais, os dois maiores incentivadores das realizações dos meus sonhos. Muito obrigado por sempre estarem ao meu lado e contribuírem imensamente na minha jornada.

## AGRADECIMENTOS

Começo agradecendo a Deus, sobre todas as coisas, que ao longo desses anos sempre estive me dando forças para percorrer esse árduo e longo caminho.

Aos meus pais, Ernildo e Joselina, que transcendem todos os limites de amor e sempre fizeram de tudo para que nada me faltasse, tornando possível a realização dos meus sonhos, foi graças a todo o apoio de vocês que hoje completo mais um ciclo na minha vida e me torno a primeira da família a concluir a graduação em uma instituição federal. Agradeço também aos meus irmãos Ilizandro e Irving, que mesmo sem estar presente todos os dias ao meu lado, nunca me faltaram com afeto, apoio e preocupação.

Agradeço ao meu grande incentivador e noivo Herbert que me apoiou e se desdobrou em esforços para me ajudar durante muitos desses anos, sendo compreensivo com minhas crises de ansiedade, estresse e sempre ouvindo minhas lamentações.

A todos os meus amigos e colegas de curso, em especial Avania e Ana Beatriz com quem dividi noites de estudos, risadas improváveis, muitas em momentos inoportunos inclusive, que me deram força em meio às preocupações da vida e com o curso, grata por cada mensagem, abraço, encontro, rolês aleatórios e ligações.

Aos meus amigos de infância de toda uma vida, Laiz e Fabiana e também a aqueles que se tornaram meus amigos durante minha trajetória aqui. Cada um teve seu papel, seu ajuste fundamental e são todos vocês que fazem parte da minha vida que me ajudaram a acordar todos os dias e continuar a travar cada batalha diária.

Sou grata a todos os professores que fizeram parte da minha trajetória acadêmica, principalmente ao professor Luiz Sebastião, pela orientação deste TCC, por toda paciência, por ter me dado apoio e sanar minhas dúvidas e todos os ensinamentos que me passou durante toda a graduação, seja dentro ou fora de sala de aula. Agradeço também ao professor Nelson Fernandes que sempre esteve disponível para ajudar e me salvou muitas vezes.

Também agradeço aos donos e funcionários da Construmax que contribuíram direta e indiretamente para a conclusão deste trabalho, sempre disponíveis e pacientes a cada encontro.

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma, passaram pela minha vida e contribuíram para a construção de quem sou hoje.

“[...] Nunca deixe que lhe digam que não vale a pena  
Acreditar no sonho que se tem  
Ou que seus planos nunca vão dar certo  
Ou que você nunca vai ser alguém  
Tem gente que machuca os outros  
Tem gente que não sabe amar  
Mas eu sei que um dia a gente aprende  
Se você quiser alguém em quem confiar  
Confie em si mesmo  
Quem acredita sempre alcança! [...]”  
(RUSSO; VENTURINI, 1986)

## RESUMO

Experiências estressantes no ambiente de trabalho requerem atenção da organização, pois afeta diretamente a saúde e bem-estar dos profissionais, bem como a produtividade e os resultados da organização. O presente trabalho tem como destaque a figura dos trabalhadores da empresa de materiais de construção ConstruMax. O objetivo foi identificar os fatores estressores mais críticos que afetam os trabalhadores em seu ambiente de trabalho. A pesquisa foi realizada com trinta e cinco colaboradores mediante a aplicação de questionário impresso. Quanto a forma de abordagem é caracterizada como descritiva e quantitativa, a análise de dados foi realizada com auxílio do programa Excel. Os resultados apontam como principais fatores estressores: depender de outras pessoas no trabalho, exigência excessiva de produtividade, falta de incentivos e benefícios, falta de informação e competição excessiva. Os resultados demonstram a presença de vários fatores estressores críticos que permeiam o ambiente de trabalho e visam a necessidade de estratégias de enfrentamento, bem como medidas de intervenção advindas da gestão da empresa na busca de soluções para eliminar ou minimizar os fatores geradores de estresse.

**Palavras-chave:** Estresse. Fatores Estressores. Trabalho.

## **ABSTRACT**

Stressful experiences in the work environment require the organization's attention, as it directly affects the health and well-being of professionals, as well as the organization's productivity and results. The present work has as a highlight the figure of the workers of the construction materials company ConstruMax. The objective was to identify the most critical stressors that affect workers in their work environment. The research was carried out with thirty-five employees through the application of a printed questionnaire. As the form of approach is characterized as descriptive and quantitative, data analysis was performed using the Excel program. The results point out as the main stressors: depending on other people at work, excessive demand for productivity, lack of incentives and benefits, lack of information and excessive competition. The results demonstrate the presence of several critical stressors that permeate the work environment and aim at the need for coping strategies, as well as intervention measures arising from the company's management in the search for solutions to eliminate or minimize the factors that generate stress.

**Keywords:** Stress. Stressors Factors. Work.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Reações Causadas pelo Estresse Baixo, Ideal e Alto.....	18
Quadro 2 –	Fases e Sintomas do Estresse.....	19
Quadro 3 –	Componentes do Processo de Estresse.....	21
Quadro 4 –	Fontes de Estresse.....	22
Quadro 5 –	As 50 Causas mais Citadas de Estresse no Ambiente de Trabalho...	25
Quadro 6 –	Estratégias de Enfrentamento ao Estresse.....	26
Quadro 7 –	Missão, Visão e Valores da Organização.....	28
Quadro 8 –	Fatores Estressores.....	40
Quadro 9 –	Fatores Estressores entre Gênero.....	45

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Gênero dos Entrevistados.....	32
Gráfico 2 –	Faixa Etária.....	32
Gráfico 3 –	Estado Civil.....	33
Gráfico 4 –	Seu Companheiro(a) Trabalha Atualmente?.....	33
Gráfico 5 –	Número de Dependentes.....	33
Gráfico 6 –	Grau de Instrução.....	34
Gráfico 7 –	Tempo de Trabalho na Instituição.....	35
Gráfico 8 –	Carga Horária de Trabalho.....	35
Gráfico 9 –	Renda.....	36
Gráfico 10 –	Distribuição dos Setores.....	36
Gráfico 11 –	Você Tem Tempo Suficiente para Descansar/Relaxar?.....	37
Gráfico 12 –	Você pratica alguma atividade física?.....	38
Gráfico 13 –	Hábito de Fumar.....	38
Gráfico 14 –	Consumo de Bebidas Alcoólicas.....	39
Gráfico 15 –	Falta de Informação.....	41
Gráfico 16 –	Exigência Excessiva de Produtividade.....	42
Gráfico 17 –	Competição Excessiva.....	43
Gráfico 18 –	Depender de Outras Pessoas.....	43
Gráfico 19 –	Falta de Incentivos Salarias e Benefícios.....	44

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2	PERGUNTA DE PESQUISA.....	14
1.3	OBJETIVOS.....	14
<b>1.3.1</b>	<b>Objetivo Geral.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2</b>	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>15</b>
1.4	JUSTIFICATIVAS.....	15
<b>1.4.1</b>	<b>Justificativas Teóricas.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4.2</b>	<b>Justificativas Práticas.....</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>17</b>
2.1	ESTRESSE: CONCEITOS E TEORIAS.....	17
<b>2.1.1</b>	<b>Tipos de Estresse.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Fases e Sintomas do Estresse.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Teorias do Estresse no Trabalho.....</b>	<b>20</b>
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	21
<b>2.2.1</b>	<b>Burnout.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho.....</b>	<b>24</b>
2.3	ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO.....	26
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>27</b>
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	27
3.2	EMPRESA PESQUISADA.....	27
3.3	POPULAÇÃO.....	29
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	29
3.5	ANÁLISE DOS DADOS.....	30
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS.....	31
4.2	FATORES ESTRESSORES IDENTIFICADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO DA CONSTRUMAX.....	39
<b>4.2.1</b>	<b>Falta de Informação (a comunicação não é eficiente).....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Exigência Excessiva de Produtividade.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Competição Excessiva.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Depender de Outras Pessoas no Trabalho.....</b>	<b>43</b>

<b>4.2.5</b>	<b>Falta de Incentivos Salariais e Benefícios.....</b>	<b>44</b>
4.3	ESTRESSORES ENTRE GÊNERO.....	44
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>46</b>
5.1	CONCLUSÕES.....	46
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	48
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>55</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Essa é uma pesquisa sobre os fatores estressores no ambiente de trabalho na visão dos colaboradores da empresa de material de construção ConstruMax da cidade de Caruaru-PE. Neste capítulo serão apresentados o problema e a pergunta de pesquisa a qual se deu origem esse trabalho, além dos objetivos específicos e geral e as justificativas prática e justificativas teóricas.

### 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O conceito de estresse nem sempre foi o mesmo ao longo dos tempos, sendo assim, a origem e significado da palavra tem vindo a sofrer, desde o século XIV, diversas evoluções. Uma das mais conhecidas foi utilizada pela primeira vez na área da saúde em 1926 por Hans Selye (1907-1982) para designar um conjunto de reações específicas que ele havia observado em pacientes que sofriam das mais diversas patologias.

Diversos autores debatem sobre este tema, como os brasileiros Júlio de Melo Filho e Mauro Diniz Moreira (1992), que discutem a importância do estado emocional dos pacientes na evolução das doenças infecciosas e neoplásicas. Eles definem estresse (físico, psicológico ou social), como um termo que compreende um conjunto de reações e estímulos que causam distúrbios no equilíbrio do organismo, frequentemente com efeitos danosos.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), antes da pandemia, o Brasil já era o segundo país mais estressado do mundo. Na pesquisa realizada em 2019 pela *International Stress Management Association* (Isma), 72% dos brasileiros que estão no mercado de trabalho sofrem alguma sequela ocasionada pelo estresse. Desse total, 32% sofrem de burnout e 92% das pessoas com a síndrome continuarão trabalhando (BALDUCCI, 2020).

Deste modo, o trabalho apesar de ser visto como algo que permite crescimento profissional e pessoal, também é caracterizado por aspectos que podem levar os indivíduos ao estresse (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014). Em uma pesquisa realizada na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UEFJ) os sintomas de estresse agudo praticamente dobraram entre março e abril de 2020.

Segundo Limongi-França (2011), no mundo empresarial ocorrem com frequência alinhamentos entre as questões organizacionais e humanas, ampliando-se a compreensão do

lado humano nas organizações. Diante disso será apresentado neste estudo, a pesquisa realizada na empresa de materiais de construção do agreste pernambucano (ConstruMax), que apesar do crescimento notável, desde a data de sua fundação, há 19 anos, ainda é considerada uma empresa familiar.

De acordo com Lima (2009, p. 83) empresa familiar se caracteriza pela existência de um fundador-empendedor que ao reconhecer uma oportunidade de mercado cria, desenvolve e consolida determinada atividade mercantil. Ao longo de sua trajetória adquire conhecimentos do mercado, dos fluxos do comércio, dos fornecedores e dos clientes. Acumula experiências práticas sobre produção, negociação e comercialização, estabelecendo normas para a condução das operações da empresa.

Desta forma, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam que 90% das empresas no Brasil possuem perfil familiar. Com isso, elas chegam a representar cerca de 65% do PIB e são responsáveis por empregar 75% dos trabalhadores no país. Além disso, estudos consideram que a base da economia dos países está alicerçada nas empresas familiares (BORNHOLDT, 2005).

Consonante com a literatura acima, estudos analisam as relações entre estresse e trabalho em diferentes grupos ocupacionais, tais como: estresse em motoristas de transporte coletivo (TAVARES, 2010) síndrome de Burnout em professores (BORBA *et al.*, 2015), estresse e bem-estar no trabalho (HIRSCHLE; GONDIM, 2018) estresse ocupacional do profissional de enfermagem (CASARIL; FRANZ, 2020).

Neste contexto, o problema da pesquisa funda-se em relacionar os fatores estressores no ambiente de trabalho dos colaboradores da Construmax, porque ainda não foi objeto de um estudo que os apontasse, representando, assim, um gap a ser explorado, tendo em vista a importância do tema e conforme o maior motivo para o surgimento do estresse nos indivíduos está relacionado ao trabalho (BARRETO, 2015).

## 1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

A partir do exposto na contextualização do problema a ser pesquisado, chegamos a seguinte questão que norteia este trabalho: Quais são os fatores estressores mais críticos na visão dos trabalhadores da Construmax?

### 1.3 OBJETIVOS

Para a execução desse trabalho de pesquisa partiu-se do objetivo geral norteado pela pergunta de pesquisa e estabelecemos a partir disso os objetivos específicos.

#### 1.3.1 Objetivo Geral

A presente pesquisa tem como objetivo geral analisar os fatores estressores mais críticos no ambiente de trabalho na visão dos trabalhadores de uma empresa de materiais de construção.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

1. Caracterizar o perfil dos trabalhadores da ConstruMax;
2. Identificar os fatores estressores que permeiam o ambiente de trabalho da empresa;
3. Verificar como se relacionam os fatores estressores mais críticos entre gênero.

### 1.4 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção são apresentadas as justificativas teóricas e as justificativas práticas que demonstram a relevância desse estudo.

#### 1.4.1 Justificativas Teóricas

Essa pesquisa se mostra relevante devido a pesquisa descritiva ter como objetivo descrever características de uma população ou fenômeno. Esse tipo de estudo é comum em pesquisas que investigam opiniões, atitudes, valores, crenças. Ocupam-se de averiguar a correlação entre variáveis (MEDEIROS, 2019) sendo assim, a delimitação geográfica do estudo se justifica pelos poucos estudos nesta área sobre o tema proposto, proporcionando uma investigação em uma categoria profissional ainda pouco investigada no Brasil.

A verificação da relação entre os fatores estressores dos colaboradores da ConstruMax correspondem a um estudo inédito nesta organização e por isso poderá enriquecer os estudos referentes a este tema, pois conforme a literatura, não existe um modelo único a ser aplicado, portanto, um estudo específico como este pode agregar valor a essa constatação, além de servir como base para outras empresas.

Assim, a pesquisa tende a enriquecer as referências de estudo sobre fatores estressores no ambiente de trabalho em empresa de materiais de construção, contribuindo ao fomento de

discussões sobre o tema, agregando mais um caso que possa permitir estudos posteriores na área, tais como: níveis de estresse, comportamento, utilização de outras categorias profissionais, entre outros.

#### **1.4.2 Justificativas Práticas**

O estresse é associado às mais variadas formas de trabalho, afetando diretamente o desempenho profissional e a saúde do trabalhador, por isso é importante um aprofundamento a fim de obter conhecimento para que ele não possa ser um empecilho na vida das pessoas. Assim, com a identificação do que causa tensão pode-se modificar o ambiente e extinguir o que, obviamente, pode ser eliminado (LIPP, 2012).

Do ponto de vista prático, este trabalho beneficiará tanto a empresa, quanto seus colaboradores, visto que após a pesquisa, a empresa receberá os resultados proporcionando a oportunidade de gerar esforços para melhorar os fatores críticos apresentados, e assim atingir um alto grau de satisfação dos seus colaboradores, reduzindo os níveis de estresse e a refletindo sobre a maneira como lidar com tais fatores e, possivelmente, até eliminá-los.

Também será possível que aconteça uma sensibilização da gestão da empresa e o setor de recursos humanos para um maior acompanhamento do trabalho, planejando ações que visem contribuir para a melhoria da qualidade de vida no trabalho. As ações poderão repercutir favoravelmente, de modo a proporcionar um ambiente mais agradável e produtivo para todos.

No próximo capítulo será apresentada a fundamentação teórica que abrange os conceitos desse trabalho dando suporte para a metodologia, bem como para a análise e os resultados.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo apresenta a fundamentação teórica no qual se baseia este trabalho. O objetivo foi contextualizar temas que comprovam a credibilidade da pesquisa realizada, através de diversos autores que contribuíram cientificamente ao longo dos anos e modelos propostos que foram criados sobre os assuntos abordados.

### 2.1 ESTRESSE: CONCEITOS E TEORIAS

Estresse é uma palavra derivada do latim *stringere*, que tem como significado apertar, comprimir, restringir. A expressão existe na língua inglesa, como stress, desde o século XIV sendo utilizada, durante bastante tempo, para exprimir uma pressão ou uma contração de natureza física. Durante o século XVII, este termo ganhou a conotação de adversidade ou aflição, porém apenas no século XIX o conceito se alargou para passar a significar também as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (BICHO; PEREIRA, 2007; PEREIRA, S.; BRAGA, 2007)

Hans Selye definiu estresse como um “[...] estado que se manifesta por uma síndrome específica, que consiste em todas as alterações induzidas de forma não específica dentro de um sistema biológico” (SELYE, 1978, p. 64). Apesar de o estresse ter sido considerado como síndrome específica, suas razões para o indivíduo podem ter muitas variáveis (MARRAS; VELOSO, 2012; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES 2014).

Embora seja tão antigo quanto o homem, somente em 1992 o estresse foi catalogado como mal do século, sendo enquadrado pela OMS (Organização Mundial de Saúde), como doença associada a resultados desastrosos, com várias alterações orgânicas, debilitando o binômio mente corpo, sendo um dos principais motivos de consulta médica e queda de produtividade no trabalho (ALBERT; URURAHY, 1997)

Nesse sentido, algumas pesquisas anteriores foram fundamentais para os estudos de Selye, como as pesquisas de Claude Bernard, que acomete a capacidade dos seres vivos em manter equilíbrio no organismo, mesmo com modificações externas, e Walter Cannon, que nomeou tal capacidade de homeostase (SELYE, 1959). O conceito de homeostase foi muito significativo nos estudos que buscavam conhecer as reações do organismo a um estressor, especialmente pelo fato de ser visto por Selye como uma alteração biológica (GUIDO, 2003).

Aubert (1993) entende que estresse no trabalho surge devido ao uso excessivo da energia do indivíduo que ultrapassa suas capacidades físicas e psíquicas. Com frequência o estresse é

associado a vários aspectos negativos, mas há muitas situações estressantes que são ou conseguem ser agradáveis, tais como: formatura na faculdade, casamento, nascimento de filhos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES 2014). O estresse acontece quando o organismo faz um esforço para se adaptar, e sofre alterações que afetam o comportamento mental e afetivo, bem como o estado físico e o relacionamento interpessoal dos indivíduos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES 2014; REINHOLD, 2001).

De certo o estresse tem papel fundamental para o desenvolvimento do ser humano diante de: adversidades, ameaças e desafios encontrados durante sua vida, como também tem relação direta com escolhas cotidianas: modo de vida, relação política, econômica e meio ambiente (MARRAS; VELOSO, 2012).

Masci (2001) apresenta as reações desencadeadas pelo estresse, e defende que em doses adequadas, o estresse é um fator de motivação, já abaixo de um determinado nível provoca tédio e dispersão, acima de certos níveis provoca ansiedade e cansaço e quando em doses ideais, a sensação é de se sentir desafiado, repleto de ânimo, "garra".

Quadro 1 – Reações Causadas pelo Estresse Baixo, Ideal e Alto

DISCRIMINAÇÃO	BAIXO ESTRESSE	ESTRESSE IDEAL	ALTO ESTRESSE (Eustress)
Atenção	Dispersa	Alta	Forçada
Motivação	Baixíssima	Alta	Flutuante
Realização pessoal	Baixa	Alta	Baixa
Sentimentos	Tédio	Desafio	Ansiedade/ depressão

Fonte: Elaborado com base em Masci (2001).

O perfil de pessoas estressadas está associado às mais variadas formas de trabalho que podem afetar o desempenho profissional e saúde do trabalhador, diante da complexidade que é lidar com pessoas algumas organizações não conseguem agir corretamente e tendem a apresentar características que podem desestimular seus trabalhadores devido a sua incapacidade de controlar o ambiente de trabalho (LIMONGI; RODRIGUES, 2007).

### 2.1.1 Tipos de Estresse

Selye (1976) diferencia dois tipos de estresse: o eustresse (*eustress*) ou agaste, que indica a situação em que o indivíduo possui meios (físicos, psíquicos) de lidar com a situação, e o distresse (*distress*) ou esgotamento, que indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentá-la. Apesar de ainda ser usado em inglês, o termo "distresse" caiu

quase em desuso, sendo substituído pelo próprio termo estresse, que passou a ter o sentido (atual) negativo de desgaste físico e emocional.

O *eustress* reflete até que ponto uma situação ou evento é avaliado cognitivamente como podendo beneficiar o indivíduo ou melhorar o seu bem-estar (resposta positiva), sendo expectável que a maioria das situações de trabalho evoque um conjunto misto de respostas positivas e negativas. Contudo, estas respostas são independentes, distintas, multivariadas e na sua essência potencialmente interativas (SIMMONS; NELSON, 2007).

Em contrapartida, a National Comprehensive Cancer Network (NCCN) define o *Distress* como o impacto psicossocial ocasionado pelo adoecimento oncológico que mobiliza uma experiência emocional desagradável, sendo esta experiência de ordem cognitiva, comportamental e/ou emocional. Para os estudiosos, o *distress* que é prejudicial e nocivo, relaciona -se com a diminuição das capacidades do indivíduo, determinando uma sensação de impotência face às dificuldades e consequente má adaptação à situação de exigência vivenciada (SELYE, 1987).

### 2.1.2 Fases e Sintomas do Estresse

O estresse pode ser entendido como o resultado de uma adaptação do corpo e mente diante uma mudança (SILVA, 2005). Sendo assim, a reação do estresse pode ser dividida em fases, de acordo com Selye (1965): alerta, resistência e exaustão. Lipp (2000) acrescentou uma nova fase – quase–exaustão, que seria a fase intermediária entre a resistência e a exaustão.

Segundo o ministério da saúde são definidos como, Fase 1 – Alerta: ocorre quando o indivíduo entra em contato com o agente estressor, Fase 2 – Resistência: o corpo tenta voltar ao seu equilíbrio. O organismo pode se adaptar ao problema ou eliminá-lo, Fase 3 – Quase exaustão: tem início quando nosso corpo começa a sofrer um colapso gradual devido ao fato de não conseguir resistir ou se adaptar ao estressor e consequentemente apresenta sintomas e Fase 4 – Exaustão: nessa fase podem surgir diversos comprometimentos físicos em forma de doença.

Quadro 2 – Fases e Sintomas do Estresse

Fase de alerta	Fase de resistência	Fase de quase exaustão	Fase de exaustão
Dificuldades para dormir	Normalização do sono	Insônia	Dorme pouco
Alta libido	Diminuição da libido	Libido quase desaparece	Libido desaparece quase que completamente
Taquicardia	Dificuldades com memória	Criatividade e produtividade caem drasticamente	Não consegue concentrar
Sudorese	Não consegue ter novas ideias	Memória afetada	Desgaste e cansaço
Tensão muscular	Desgaste	Ansiedade	Doenças graves podem ocorrer
Nervosismo	Muito cansaço	Perda de humor	Não socializa

Alta sensibilidade			
Ansiedade			
Inquietação			
Humor eufórico			

Fonte: Elaborado com base em Lipp (2017).

### 2.1.3 Teorias do Estresse no Trabalho

As contribuições para teorias de estresse são vastas e extremamente importantes, neste momento, serão apresentados três estudos amplos e de referência internacional no que tange às investigações sobre o estresse: Lazarus e Folkman (1984), Cooper e Eaker (1988) e por fim Baker e Karasek (2000). O modelo de Lazarus e Folkman (1984) enfatiza a função cognitiva do indivíduo na percepção e interpretação das situações de estresse, ou seja, entende que os eventos não são estressantes em si, mas podem vir a se tornar ou não, conforme a forma como são interpretados e a reação que despertam no indivíduo.

Nesta dissertação, o estresse psicológico é compreendido como uma relação particular entre a pessoa e o ambiente de trabalho que é avaliado pela pessoa como onerando ou excedendo seus recursos e colocando em risco o seu bem-estar. Lazarus e Folkman (1984) considera que o processo de estresse passa por quatro fases entendidas como mediadoras da relação pessoa-ambiente:

- 1) Avaliação primária: o sujeito examina a partir do ponto de vista do seu bem-estar, se a situação ocorrida é irrelevante, se é positiva ou estressante;
- 2) Avaliação secundária: é um julgamento voltado para o que pode ser feito, ou seja, estratégias de enfrentamento ou coping;
- 3) Reavaliação: uma nova avaliação, agora modificada, com base em novas informações adquiridas do ambiente e levantadas pela própria pessoa;
- 4) Enfrentamento: esforços cognitivos e comportamentais adotados pelas pessoas para administrar as demandas, uma vez avaliadas como excedente aos recursos que ela possui.

Os estudos de Cooper e Eaker (1988) vêm caminhando para um modelo teórico que visa integrar as diferentes colaborações que estão sendo dadas aos estudos do estresse, tendo em vista o ambiente laboral e também a relação entre o “estressor percebido pelo sujeito” e “os indicadores de estresse”. Segundo estes pesquisadores, o estresse é visto como uma força que leva um fator psicológico ou físico para além de seu limite de estabilidade, produzindo uma tensão no indivíduo. Consideram que fatores ambientais e fatores individuais são desencadeadores de estados de estresse que demandam estratégias de enfrentamento por parte dos indivíduos para a sua interrupção.

O modelo de Robert Karasek, denominado “Modelo de Tensão no Trabalho”, focaliza um “desencontro” entre as condições de trabalho e os trabalhadores individuais, sendo o estresse do trabalho as respostas físicas e emocionais prejudiciais que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão em equilíbrio com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador (BAKER; KARASEK, 2000, apud SAMPAIO; GALASSO, 2005).

Neste modelo, um trabalho estressante é aquele que, simultaneamente, impõe exigências e cria restrições ambientais sobre a capacidade de resposta do trabalhador, fazendo com que a tensão emergja em razão das características do trabalho, e não da percepção subjetiva do trabalhador (BAKER; KARASEK, 2000). Os componentes do processo de estresse, segundo Baker e Karasek (2000) apud Sampaio e Galasso (2005) são os informados no quadro 3, abaixo:

Quadro 3 – Componentes do Processo de Estresse

<b>Estressores</b>
Exigências de tempo, estrutura temporal do trabalho e ritmo: horas extras, trabalho por produção, turnos
Estrutura das tarefas: falta de controle, subutilização de capacidades
Condições físicas: desagradáveis, riscos físicos ou tóxicos, riscos ergonômicos
Organização do trabalho: papéis e conflitos entre eles, competição, rivalidade
Extra organizacionais: preocupações com a carreira, insegurança no emprego, fatores relacionados à comunidade
Fontes extratrabalho: pessoais, família, comunidade
<b>Consequências</b>
Fisiológicas: divididas entre as de curto e as de longo prazo, sendo as primeiras, por exemplo, o aparecimento de um quadro de hipertensão; e as segundas, a evolução de doenças cardíacas, úlceras, asma
Psicológicas cognitivas e afetivas: as de curto prazo seria ansiedade, insatisfação; e as de longo prazo, depressão, burnout, distúrbios mentais;
Comportamentais: de curto prazo seriam absenteísmo, baixa produtividade no trabalho, redução das amizades e de participação na comunidade social e até mesmo abuso de álcool e drogas, na esfera pessoal; a de longo prazo seria uma “desesperança aprendida”
<b>Modificadores</b>
Individuais: estilo de vida e recursos pessoais
Suporte social: de natureza emocional, autoestima, informacional

Fonte: Elaborado com base em Baker e Karasek (2000) apud Sampaio e Galasso (2005).

## 2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

Segundo Dejours (1987), o estresse pode ser associado ao trabalho como um conjunto de perturbações psicológicas ou sofrimento psíquico, associado às experiências de trabalho, desencadeando o chamado estresse ocupacional. Pode-se afirmar que o estresse ocupacional é um tema de muito interesse para os pesquisadores devido aos problemas que causam para os trabalhadores, como o desenvolvimento de doenças, distúrbios e problemas psicossomáticos (ROSSI, 2012).

Na literatura sobre o tema já foram identificados diversos fatores e características que potencialmente causam experiências de estresse no trabalho, sendo eles fatores externos (condições ambientais) ou internos (características individuais). Tais experiências funcionam como um indicador dos efeitos causados pelas condições e características da atividade sobre o indivíduo e podem ocorrer em maior ou menor frequência dependendo do comportamento dele frente a elas (MOTOWIDLO; PACKARD; MANNING, 1986; CODO; SORATTO; VASQUES-MENEZES, 2014).

Nesse sentido, Cooper (1993) define o estresse ocupacional como um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências, problema na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo como as organizações. Corroborando, Limongi-França e Rodrigues (2014) retratam o estresse ocupacional como uma resposta às demandas excessivas ao indivíduo e aos recursos inadequados no ambiente de trabalho. Que, apesar do trabalho ser um motivo relevante de satisfação na vida, do mesmo modo pode ser considerado um ambiente com fontes de estresse para muitas pessoas (COOPER; LEWIS, 2000).

Tendo em vista o perigo que os estressores podem oferecer a saúde das pessoas e principalmente o estresse ocupacional que afeta tantas pessoas no mundo, Cooper e Marshall (1976) definiram cinco fontes estressoras responsáveis por gerar estresse nas pessoas, porém ao fazer mais observações Cooper e Kahn (2013) concluíram que existe uma sexta categoria ilustrada logo abaixo no quadro 4.

Quadro 4 – Fontes de Estresse

<b>Fontes de estresse</b>	
1. Fatores intrínsecos ao trabalho	Esse fator tem relação com baixas condições de trabalho, sobrecarga, pressão no trabalho e mudanças tecnológicas.
2. Papel na organização	Está relacionado a conflito de papéis e ambiguidade.
3. Desenvolvimento de carreira	Este fator tem como principais aspectos desenvolvimento de carreira, incluindo falta de segurança no emprego, falta ou excessos de promoções e obsolescência.
4. Relacionamento no trabalho	Os relacionamentos com colegas e superiores que podem afetar diretamente o indivíduo ao fim do dia.
5. Estrutura e clima organizacional	Envolvimento no processo de tomada de decisão e questões políticas.
6. Interface trabalho-vida pessoal	Essa categoria tem relação com aspectos de fora do trabalho como mudanças, morte, doenças na família, entre outros.

Fonte: Elaborado com base em Cooper e Kahn (2013).

Sabe-se que, o estresse ocupacional além de causar consequências pessoais pode gerar consequências para a organização, como: queda da produtividade, rotatividade de pessoal, má

reputação da organização, níveis elevados de absenteísmo, má qualidade no trabalho desempenhado, acidentes no trabalho, greves, entre outros problemas (COOPER; KAHN 2013; MARRAS; VELOSO, 2012).

Portanto, embora esteja presente em diversas ocupações, muitas pessoas ainda pensam que o estresse ocupacional é um problema novo no ambiente de trabalho, no entanto ele está presente dentro das organizações há muito tempo. No momento atual é possível encontrar o estresse nos mais variados espaços, passando por todos os setores da organização e atingindo seus funcionários, ele encontra-se presente no cotidiano das pessoas (BEZERRA, 2012).

### **2.2.1 Burnout**

O termo burnout significa queimar fora ou, simplesmente, perder a energia; que é justamente o que acontece com os profissionais acometidos por essa síndrome, caracterizada pelo sentimento crônico de desânimo, frustração, despersonalização e baixo envolvimento para com o trabalho (CODO; VASQUES-MENEZES, 2013). De acordo com pesquisa realizada pelo ISMA-BR, 72% da população brasileira sofre alguma sequela do estresse, do leve ao considerado devastador. Entre esses, 32% têm a síndrome de burnout.

São muitos os sintomas do esgotamento, ISMA-BR esclarece os três pontos fundamentais para o diagnóstico do transtorno. Na OMS, eles foram definidos como: falta de energia e exaustão; distanciamento mental do trabalho e redução de eficácia.

O burnout é entendido como um conceito que abrange três dimensões básicas (CODO; VASQUES-MENEZES, 2013; HARTNEY, 2008; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2014):

1. Exaustão Emocional: refere-se às sensações de estar esgotado fisicamente e mentalmente. O profissional sente que não poderá dar mais de si mesmo e não terá como se recuperar. Geralmente, os profissionais ficam intolerantes, nervosos, seguindo rotinas inflexíveis para evitar aproximação com as pessoas no ambiente de trabalho;
2. Despersonalização: o profissional acaba desenvolvendo um retraimento emocional, como indiferença, frieza e hostilidade às necessidades dos outros, tornando-se desumano para com as pessoas, e, cada questão a ser resolvida no trabalho torna-se um transtorno;
3. Redução da realização pessoal e profissional: os profissionais têm suas habilidades comprometidas para realização de seu trabalho devido a sensação de incompetência, baixa autoestima e desmotivação, tornando-se negativos sobre seus ideais.

As pessoas que estão mais propensas a desencadear o burnout são aquelas que trabalham em profissões com intensos contatos interpessoais (REINHOLD, 2012). Sendo assim, Zille (2001) afirma que algumas profissões tendem a ser mais estressantes que outras, em função de

suas características intrínsecas. A logística, por exemplo, em razão dos prazos de entrega de mercadorias e da variação da demanda, é uma das áreas empresariais que pode levar os trabalhadores desse setor a vários problemas relacionados ao estresse e conseqüentemente à saúde.

### **2.2.2 Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho**

Somente após a segunda guerra mundial que as pesquisas sobre estresse organizacional ganharam visibilidade no trabalho e na literatura científica. Justamente pela experiência da guerra, o estresse passou a ser estudado a partir de fatores como ambigüidade, conflito de papéis e sobrecarga. Karasek (1979) apresenta o estresse como um desequilíbrio entre demanda e recurso, ou seja, entre o que é exigido e o que é oferecido em contrapartida da demanda (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Conforme Santos (1995) tudo o que ataque física ou mentalmente o indivíduo, (vírus, tóxico, acidente, mudanças no meio ambiente, medo, frustração) são estressores. Sendo assim, os estressores podem advir do meio externo quanto do mundo interno. Segundo França e Rodrigues (1997), tanto o meio externo quanto o interno, possuem tipo de estressores capazes de disparar em nosso organismo uma série de reações.

Autores como Selye (1981), Robbins (2002) e Wagner III , Hollenbeck (2002), Limongi-França e Rodrigues (2005), Sadir e Lipp (2009), percebem nas mudanças, um dos grandes fatores estressores que afligem os tempos modernos. Para Selye (1981), o estresse deve ser percebido como algo natural, próprio do organismo, necessário para manter a criatividade e o senso de adaptação do homem ao meio, não devendo ser considerado ruim ou indesejável.

Os fatores estressores são definidos por vários autores como fonte de pressão, que podem ser “[...] um elemento, fato, situação ou contexto, real e/ou percebido, que se configura para o indivíduo como uma exigência de resposta por ser entendida, consciente ou inconscientemente, como ameaçadora” (MARRAS; VELOSO, 2012, p. 20). Sobre os agentes estressores, destaca-se os ensinamentos de Nickel (2004, p. 52-53), que afirma:

fatores intrínsecos e extrínsecos ao trabalho, como as condições de salubridade, jornada de trabalho, ritmo, riscos potenciais à saúde, sobrecarga de trabalho, introdução de novas tecnologias, natureza e conteúdo do trabalho; interface casa/trabalho, ou seja, aspectos relacionais do estresse ocupacional e eventos pessoais fora do trabalho; carreira e a realização, relacionada com a satisfação pessoal obtida a partir da realização de expectativas de crescimento da pessoa; papel do indivíduo na organização como a presença de ambigüidades e expectativas externas sobre o comportamento individual; relacionamento interpessoal com colegas, superiores e

subordinados; estrutura e clima organizacional, como ameaças potenciais à integridade do indivíduo, sua autonomia e identidade pessoal.

Os fatores estressores estão constantemente presentes na vida das pessoas, muitos estudos colaboram sobre quais as principais causas do estresse, como as contribuições de Cooper e Kahn (2013) que identificaram as 50 causas mais citadas de estresse no ambiente de trabalho, conforme exposto no quadro 5.

Quadro 5 – As 50 Causas mais Citadas de Estresse no Ambiente de Trabalho

<b>As 50 causas mais citadas de estresse no trabalho</b>	
1. Muito trabalho	26. Mudanças constantes
2. Pouco trabalho	27. Ambiguidade de papel
3. Ritmo do trabalho	28. Conflitos de papéis
4. Trabalhar por turnos	29. Vida pessoal afetando o trabalho
5. Falta de flexibilidade de horário	30. Trabalhos que afetam a vida pessoal
6. Trabalho emocionalmente exigente	31. Avaliações de desempenho não confiáveis
7. Prazos	32. Falta de dinheiro
8. Falta de controle sobre o trabalho	33. Horas extras (principalmente nos fins de semana)
9. Fraco apoio interpessoal	34. Pouco ou nenhum tempo para descansar
10. Relações de trabalho precárias	35. Mobilidade casa/trabalho/casa
11. Falta de experiência	36. Cultura organizacional
12. Falta de treinamento	37. Falta de poder e influência
13. Lidar com a promoção	38. Realizar um trabalho que você não está qualificado
14. Insegurança no trabalho	39. Supervisão das outras pessoas
15. Falta de oportunidade de carreira	40. Dependendo de outros membros da equipe
16. Salário ruim	41. A política da organização
17. Bullying e assédio	42. Crenças pessoais conflitantes com a organização
18. Cultura da culpa	43. Fazer um trabalho e outros desaprovarem
19. Má gestão	44. Novas tecnologias
20. Muitos gerentes	45. Participação em reuniões
21. Falta de informação	46. Discriminação e favoritismo
22. Ambiente de trabalho ruim (barulho, iluminação incorreta/inexistente, etc.)	47. Incapacidade de delegar
23. Elevação contínua ou vibração	48. Pouca ou muita variedade no trabalho
24. Mau funcionamento de equipamentos	49. Comprometimento organizacional
25. Conflitos	50. Demissão de outras pessoas

Fonte: Cooper e Kahn (2013, p. 7-10).

Nos últimos tempos, o fenômeno estresse tem sido estudado a partir de vários ângulos, por isto procuramos enfatizar os principais estressores no quadro 5, para visualizarmos além do conceito de estresse definido nesta pesquisa, o relacionamento particular entre o indivíduo e o ambiente, que pode estar sendo avaliado pela pessoa como sobrecarregado ou excedendo seus recursos, o que implica em risco ao seu bem-estar, a definição de fatores estressores (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

### 2.3 ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

As habilidades desenvolvidas para o domínio das situações de estresse e adaptação são formas de enfrentamento (coping), que é definido como o conjunto de estratégias cognitivas e comportamentais utilizadas para avaliar e gerenciar as exigências internas e/ou externas, determinada por fatores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis (FOLKMAN *et al.*, 1986, p. 993). Essa conceituação corresponde à moderna teoria cognitiva do enfrentamento, desenvolvida a partir dos anos 1970, e que se contrapõe a modelos anteriores, de base biológica e/ou psicanalítica (PIZZATO, 2007).

De acordo com Ryan-Wenger (1992), estratégias de enfrentamento são ações deliberadas, conscientes, que podem ser aprendidas, usadas e descartadas e cujo objetivo é lidar com o estresse percebido. Constituem-se em um processo flexível e intencional e orientado para o futuro, na busca do alívio do estresse (ENDLER; PARKER, 1990).

Em seu artigo *Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms*, Lazarus *et al.* (1986) citam os oito fatores de estratégias de enfrentamento, sendo eles: Confronto, Afastamento, Autocontrole, Suporte Social, Aceitação de Responsabilidade, Fuga-Esquiva, Resolução de Problemas e Reavaliação Positiva.

Devido ao fato de lidar com estresse ser um bem necessário para o ser humano, Marras e Veloso (2012), analisaram o quanto o estresse atua na vida das pessoas e diante disso sugerem seis ações que podem ser usadas como estratégias de enfrentamento, anexas no quadro 6.

Quadro 6 – Estratégias de Enfrentamento ao Estresse

<b>Ações de enfrentamento ao estresse</b>
Conscientização e compreensão dos problemas
Monitoramento das ameaças
Avaliação e redução da suscetibilidade individual ao estresse
Intervenção nos processos e subsistemas organizacionais
Preparar as pessoas para lidar corretamente com os agentes estressores
Tratar as conseqüências do estresse

Fonte: Marras e Veloso (2012).

Em linhas gerais percebe-se ao observar as correntes sobre enfrentamento e chega-se à conclusão que as principais características são: O enfrentamento está relacionada a variadas respostas frente a situações difíceis, assim o indivíduo procura diminuir e controlar os efeitos físicos, sociais e emocionais resultantes de uma situação desagradável, causada pelo estresse (GIMENES, 2000).

No próximo capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos que viabilizaram a realização desse estudo: delineamento da pesquisa, população, instrumento, coleta e análise de dados

### 3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Metodologia refere-se ao estudo que segue uma ordem lógica dos procedimentos utilizados teorias científicas, de forma a relatar o caminho que foi percorrido para alcançar determinados resultados (OLIVEIRA, 2011). Nesta perspectiva, o presente capítulo traz informações referentes ao desenvolvimento deste trabalho: delineamento da pesquisa, população, instrumento de coleta de dados, os resultados e discussões.

#### 3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Esta pesquisa tem como finalidade identificar quais os fatores estressores mais críticos no ambiente de trabalho na visão dos trabalhadores da empresa Construmax localizada na cidade de Caruaru-PE. Considerando o problema de pesquisa, os objetivos e as características deste trabalho, pode-se enquadrá-lo como uma pesquisa descritiva, ou seja, “delineia o que é” e aborda também quatros aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando o seu funcionamento no presente. (MARCONI; LAKATOS, 2017)

Ela também é considerada de abordagem quantitativa por traduzir em números, opiniões e informações obtidas através de coleta de dados com uso de técnicas estatísticas (VIEIRA, 1996). Em um estudo quantitativo há uma preocupação com as medições e quantificação dos resultados, além disso, existe uma busca por precisão que pode ser observada durante a etapa de análise e interpretação dos dados (GODOY, 1995).

De acordo com os procedimentos técnicos utilizados nesta pesquisa, este trabalho pode ser classificado como um levantamento pois é realizado por meio da aplicação de questionários, coletando dados sobre as características, comportamentos ou opiniões de um determinado grupo e buscando compreender algum fenômeno específico (FREITAS; MOSCAROLA, 2002).

#### 3.2 EMPRESA PESQUISADA

Em 07 de Outubro de 2002 foram abertas pela primeira vez as portas da empresa de materiais de construção, ConstruMax, fundada por Djhenhei Brasileiro da Silva. Na época situada na rua São Nicolau de Mirrar, 40, no bairro Caiucá, na cidade de Caruaru, exercia suas atividades com apenas cinco funcionários: dois internos e três vendedores externos. Seu ramo de atividade principal era a comercialização de tijolos, areia, britas e lajes.

Neste período a estrutura era pequena e o transporte das mercadorias vendidas era realizado em camionetas. No entanto, com o crescimento da empresa, em pouco tempo foi necessária a aquisição de mais meios de locomoção e funcionários. Dessa forma, aos poucos, a empresa foi expandindo. Novos funcionários foram contratados, mais veículos foram adquiridos e ampliou-se a variedade de produtos comercializados.

Em outubro de 2010, a ConstruMax passou a ser administrada pela segunda geração da família, em pouco tempo evoluiu sendo transferida de localidade para um prédio maior e mais cômodo. A mudança se estendeu também ao segmento ao qual passou a se dedicar até então a comercialização dos produtos era feita apenas no atacado, e a partir na nova gestão também ingressaram no ramo do varejo ofertando hoje mais de 6 mil itens.

A empresa continuou a progredir e foram necessárias mais mudanças, pensando em proporcionar melhores condições a seus colaboradores foram implementados descrição de cargos, metas por equipes, sistemas de informações para eficiência de desempenho e melhor prestação de serviço ao cliente, também foram definidas a missão, visão e valores da organização conforme quadro 7.

Quadro 7 - Missão, Visão e Valores da Organização

<b>Missão</b>	Garantir aos nossos clientes soluções que lhe tragam plena satisfação, qualidade no atendimento e pontualidade na entrega.
<b>Visão</b>	Ser referência no mercado como empresa que oferece ao cliente: comodidade, preço justo e compromisso com a sua satisfação. Ser referência e inspiração para nossos parceiros e fornecedores, visando sucesso e satisfação de ambas as partes.
<b>Valores</b>	Acreditamos que estamos conectados a algo maior, por isso, valorizamos o bem coletivo. Valorizamos o desenvolvimento profissional e pessoal de nossos colaboradores. Praticar empatia e respeito ao próximo.

Fonte: ConstruMax (2021).

Visando estar entre as cinco melhores empresas de se trabalhar na região, ao longo dos últimos dois anos, a empresa está ofertando constantemente treinamentos e capacitações para seus funcionários. Assim como, serviço de auxílio psicológico visando a saúde mental de todos. Hoje, a empresa possui 35 funcionários que se dividem nos setores: Financeiro, Recursos Humanos, Logística, Produção e Vendas e apesar dos esforços empregados pela empresa a análise dos dados apontou fatores críticos a serem melhorados.

### 3.3 POPULAÇÃO

Segundo Silva e Menezes (2001), população é o conjunto de indivíduos que têm características semelhantes definidas para um determinado estudo. Desta forma, os participantes desta pesquisa foram os trabalhadores da empresa Construmax localizada no agreste pernambucano. Logo, entendeu-se ser imprescindível o estudo dos fatores estressores do ambiente de trabalho desses profissionais, para que informações identificadas como fatores de risco na pesquisa sirvam de colaboração futuramente.

A escolha desse público alvo surgiu devido ao fato de ela não ter sido amplamente pesquisada e discutida, além de os gestores da organização estarem interessados em serem objeto de pesquisa com intuito de melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores. Além disso, seguindo as afirmações mostradas pelos autores Vidigal (1996), Oliveira (1999) e Rodrigues e Brandão (2011), a escolha se deu pelo fato de que as empresas familiares são importantes para a economia.

### 3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi desenvolvido pela própria pesquisadora um questionário (ver Apêndice) com base nas categorias de fontes estressoras de Cooper e Kahn (2013) citados nesse trabalho, o mesmo foi aplicado no mês de julho de 2021 após explanação do tema e objetivo da pesquisa na empresa ConstruMax localizada na cidade de Caruaru-PE. O questionário possui 15 perguntas e está dividido em duas partes:

A primeira parte do questionário é constituída por uma tabela com trinta e seis fatores estressores no ambiente de trabalho, o intuito é verificar através da visão dos entrevistados quais os fatores considerados mais críticos. Tais fatores estão classificados em uma escala que vai de 0 a 4, onde 0 é considerado como não se aplica; 1 é considerado geralmente não é fonte de pressão; 2 é considerado como fonte de pressão, embora fraca; 3 é considerado fonte de pressão moderada e; 4 como fonte intensa de pressão.

A segunda parte do questionário contempla o perfil do entrevistado e seus hábitos nos seguintes pontos:

- a) Identificação: Gênero, idade, estado civil, número de dependentes;
- b) Aspecto profissional: Grau de instrução, setor que faz parte na organização, tempo que trabalha na organização, carga horária de trabalho, renda.
- c) Aspecto pessoal: Tempo livre, hábitos, vícios.

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Diante o exposto, e fazendo uma alusão aos trabalhadores da Construmax, que têm diversas atribuições, é possível que esses profissionais estejam expostos a mais de um fator estressor citados no quadro 8, pois, segundo Lipp (2012) raramente o estresse é ocasionado por apenas um estressor, muitas vezes é um efeito de vários fatores que acontecem na vida do indivíduo que acabam se acumulando, vindo a causar um estado de tensão físico e mental.

Desta forma, a informação configura-se, nesse contexto em que se espera o melhor desempenho das pessoas, como um recurso essencial (GORETSKY, 1983). Sendo assim, os dados quantitativos foram analisados pelo uso de ferramentas de dados estatísticos por meio do *Microsoft Office Excel 2013*, que foram atualizados manualmente conforme recolhimento dos questionários, gerando a média e porcentagens sempre que os questionários eram importados, gerando dados confiáveis que dão credibilidade a pesquisa.

Foram feitas análises estatísticas descritivas, como a média aritmética. Tais procedimentos obtêm um melhor conhecimento dos dados que foram coletados com a pesquisa e, assim, fornecem informações relevantes para efeito de descrição de um dado que se almeja conhecer mais intensamente. Os resultados obtidos da tabela com 36 fatores foram analisados a partir de uma tendência central de 2,5 ( $[1+4]/2$ ), ou seja, médias dos indicadores acima de 2,5 foram considerados como fatores estressores críticos; do mesmo modo, médias obtidas abaixo desse valor já não são percebidas como fatores críticos no ambiente de trabalho.

No capítulo a seguir, serão apresentados e discutidos os resultados encontrados a partir dos dados coletados.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esse é o momento em que o pesquisador compartilha e comunica as informações, conclusões, sugestões ou soluções indicadas para a resolução do problema que foi investigado (LEITE, 2008). Desta forma, esta seção dedica-se à apresentação dos resultados da pesquisa realizada em conformidade com cada objetivo específico proposto inicialmente, serão analisados os dados quantitativos e exposto os resultados obtidos.

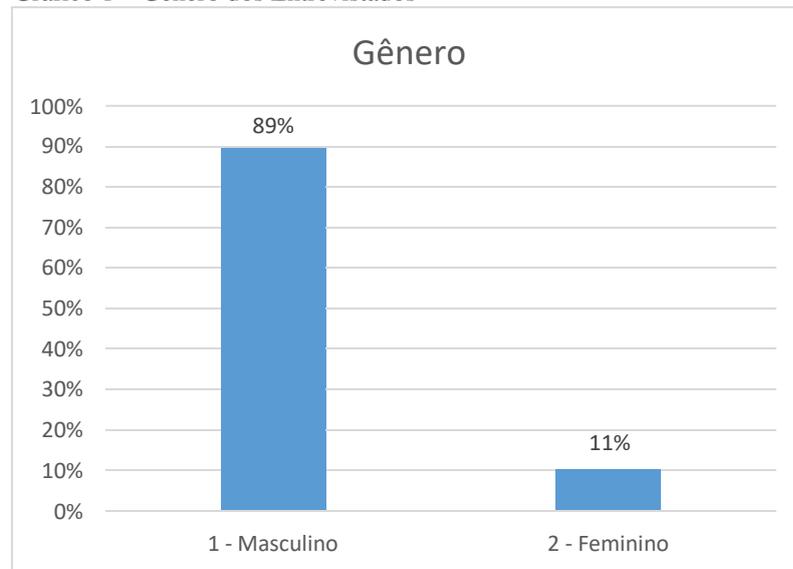
### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Para a concretização desta pesquisa, entrevistou-se 35 trabalhadores da empresa de materiais de construção, ConstruMax, a fim de identificar os fatores causadores de estresse no ambiente de trabalho. Tal pesquisa, inicialmente, procurou delinear o perfil dos profissionais entrevistados e como esses aspectos afetam os fatores pesquisados, da população escolhida foram obtidos 100% de retorno.

Existe uma diferença entre gêneros acerca dos fatores estressores, conforme os dados que foram coletados, nesta pesquisa os fatores críticos que tiveram média superior a tendência central 2,5 está ligada às pessoas do gênero masculino, este resultado pode ser atribuído ao fato da instituição possuir em sua grande maioria homens por causa de boa parte das funções exigem certo grau de esforço físico.

Tratando-se deste quesito, essa pesquisa é composta de 31 trabalhadores do gênero masculino representando (89%) e 04 do gênero feminino representando (11%) do total dos respondentes, conforme os dados coletados podemos notar que existe uma disparidade no quadro de trabalhadores que também é atribuído às políticas de recursos humanos da ConstruMax apresentados no gráfico 1.

Gráfico 1 – Gênero dos Entrevistados

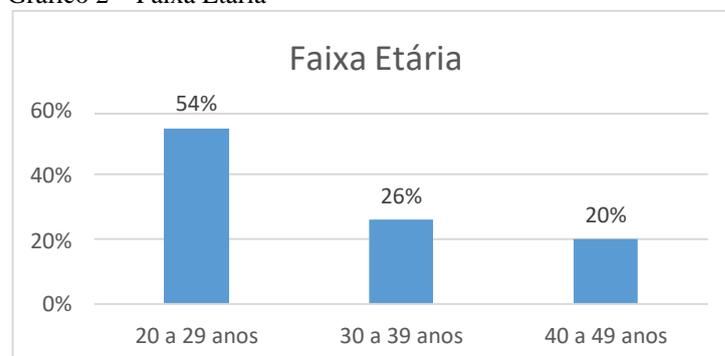


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A próxima variável pesquisada na definição do perfil foi a faixa etária, no contexto estudado, os mais jovens parecem apresentar maior estresse que os mais velhos. É interessante perceber que no tocante a idade quanto maior a idade menos estressado, os resultados convergem com pesquisa global realizada pela empresa americana ViacomCBS em 2020 que apresentou em seus resultados que os jovens estão cada vez mais estressados e menos felizes.

Em relação à faixa etária, a maior parte dos entrevistados estão entre 20 aos 29 anos, constituindo um total de 54% dos respondentes, na sequência com idade de 30 a 39 anos temos 26% e com idade de 40 a 49 anos 20%, de acordo com o gráfico 2. A idade média dos entrevistados foi de 30 anos.

Gráfico 2 – Faixa Etária



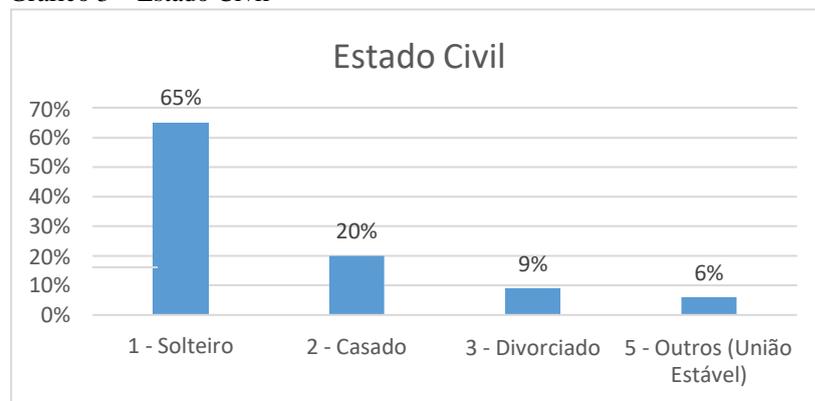
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No aspecto estado civil, 65% dos entrevistados estão solteiros, 20% estão casados, 9% divorciados, 6% em outros classificados pelos entrevistados como união estável, conforme

gráfico 03. A respeito de o companheiro trabalhar, grande maioria afirmou que não possuem companheiro e/ou o mesmo não trabalha representando 74% não se aplica, 9% não trabalha e os que possuem companheiros que trabalham correspondem a 17%, conforme gráfico 04.

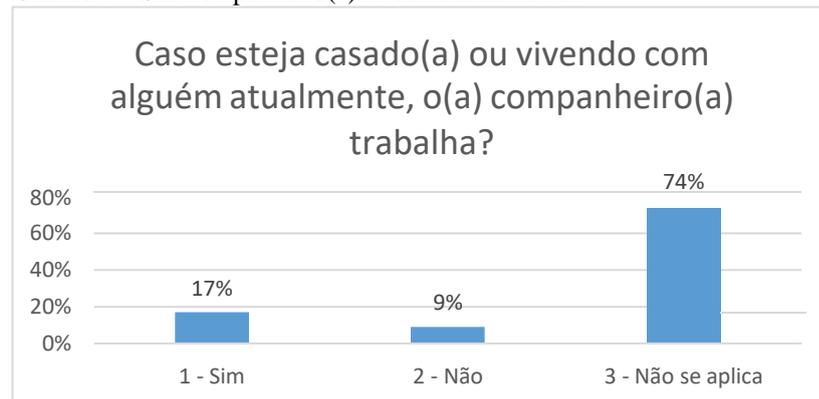
Este dado é importante devido ao estado civil ter certa influência nos níveis de estresse, os entrevistados com status solteiro demonstraram maiores níveis de estresse o que contradiz a literatura que demonstra que pessoas casadas se tornam mais estressadas devido ao fato de assumirem mais papéis sociais que possibilitam mais chances de estresse. (Rocha & Debert-Ribeiro, 2001).

Gráfico 3 – Estado Civil



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

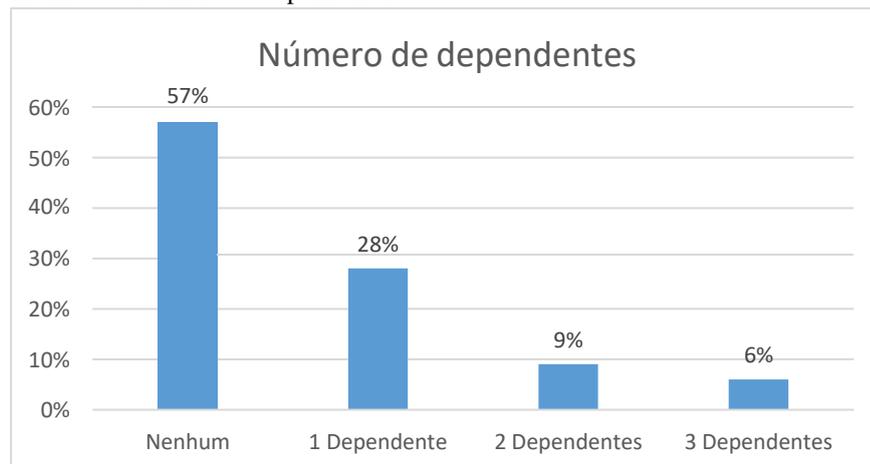
Gráfico 4 – Seu companheiro(a) trabalha atualmente?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em relação a filhos, a pesquisa aponta que 57% não possuem dependentes, 28% possuem apenas um dependente, 9% possuem dois dependentes e 6% possuem três dependentes.

Gráfico 5 – Número de dependentes

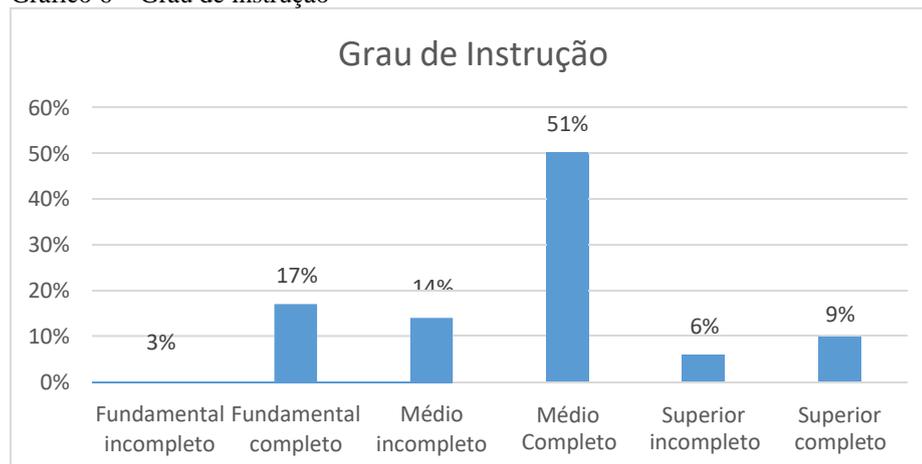


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quanto ao grau de instrução, 3% tem Ensino Fundamental Incompleto, 17% Ensino Fundamental Completo, 14% têm Ensino Médio Incompleto, 51% tem Ensino Médio Completo, 6% tem Ensino Superior Incompleto, 9% têm Ensino Superior. Esses dados são mostrados conforme gráfico 06.

Na literatura, Sadir e Lipp (2009) afirmam que as fontes de estresse no ambiente de trabalho são menores para as pessoas que possuem ensino superior completo, que condiz com os dados encontrados que relacionam níveis de estresse maiores nas pessoas que possuem um nível de escolaridade menor.

Gráfico 6 – Grau de instrução



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em relação ao tempo de trabalho dos entrevistados, estão distribuídos da seguinte forma, 77% tem de 1 ano a 3 anos, 11% tem de 4 a 6 anos, 6% tem de 7 a 9 anos, 6% tem acima de 10 anos ou mais. O gráfico 07 representa os dados informados, mostrando que existe um certo

grau de rotatividade, tendo em vista que a organização possui em sua maioria pessoas que não tem muito tempo na empresa.

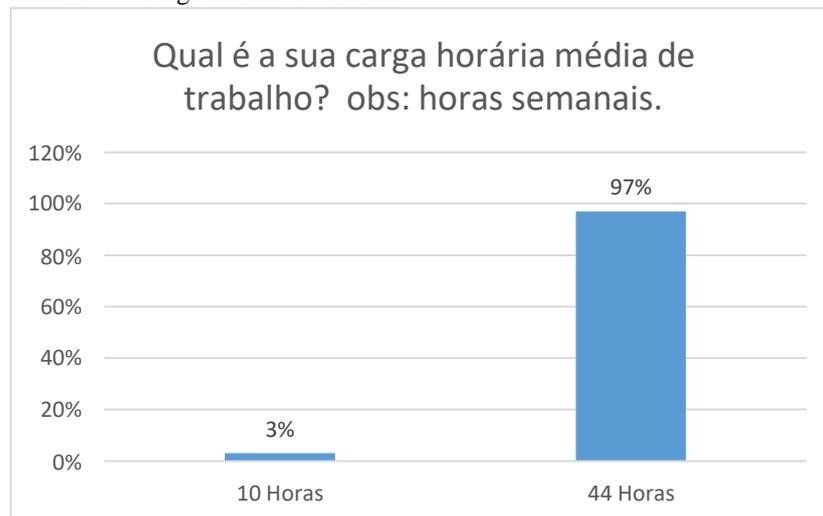
Gráfico 7 – Tempo de trabalho na instituição



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Com relação a carga horária de trabalho dos colaboradores da organização estudada ficou distribuído da seguinte forma: 97% possuem carga horária semanal de 44 horas e 3% tem carga horária de semanal de 10 horas, isso ocorre devido a função da colaboradora alocada no setor de recursos possuir uma jornada de trabalho diferenciada acordada entre ambas as partes, conforme gráfico 8.

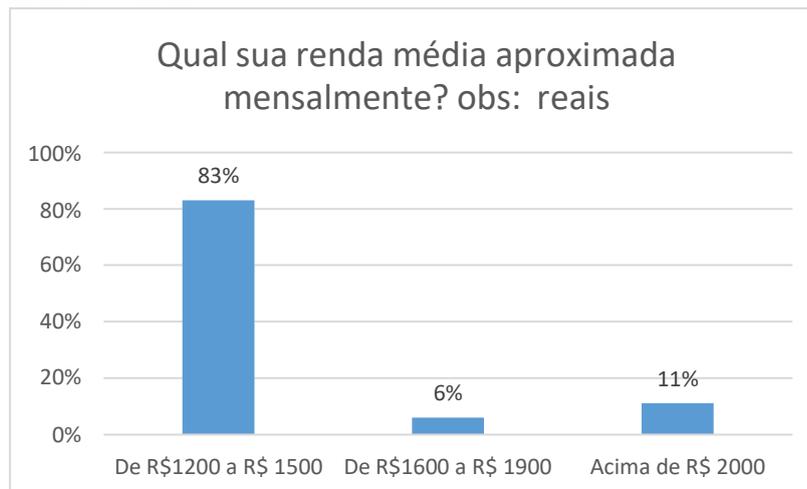
Gráfico 8 – Carga horária de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com Sucesso (1998) renda é importante no que diz respeito a satisfazer às expectativas pessoais e sociais, desta forma, os dados encontrados demonstram insatisfação neste quesito, onde apesar dos valores pagos serem maiores que o salário mínimo ainda não são satisfatórios na opinião dos entrevistados. Em relação à renda desses profissionais, 83% informaram que têm faixa de renda de R\$ 1.200,00 a R\$1500, 6% têm renda de R\$ 1.600,00 a R\$ 1.900,00, 11% tem renda acima R\$ 2.000,00, conforme o gráfico 9.

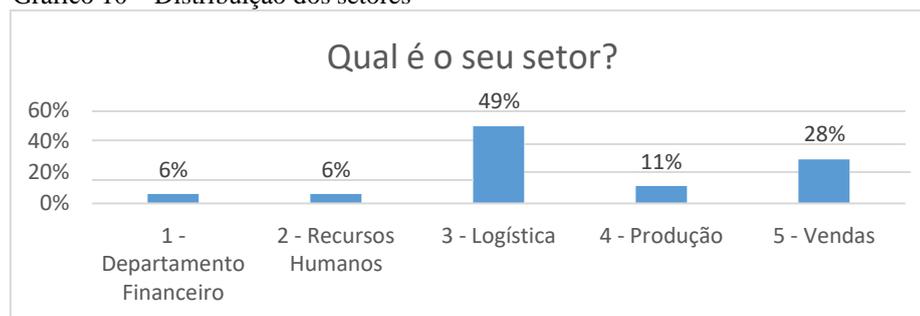
Gráfico 9 – Renda



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Segundo Oliveira (2004) alguns fatores externos ao estresse estão ligados à ocupação profissional exercida, desta forma verifica-se a distribuição de setores, sendo 49% setor de logística, 28% setor de vendas, 11% produção, 6% setor financeiro e 6% no setor de Recursos Humanos, apontado pelo gráfico 10. Assim, Lipp (2004) afirma que diversas profissões já foram estudadas e conclui que diferentes ocupações geram diferentes níveis de estresse, com relação aos dados o setor de logística apresentou maiores pontuações nos fatores determinados como críticos.

Gráfico 10 – Distribuição dos setores



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

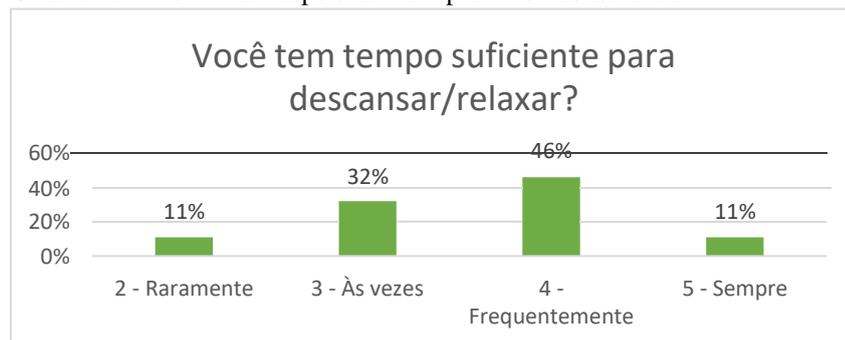
O fato da pesquisa ter identificado diferença significativa na prevalência de estresse entre os setores pode dar origem a duas hipóteses: (a) visto que a pressão exigida pela empresa é maior no setor de logística permitiu ver que este setor marcou a maioria dos fatores críticos; e (b) o estresse presente nos participantes poderia ser oriundo de outras fontes que não aquelas ligadas ao trabalho.

#### 4.1.1 Hábitos

Pesquisa realizada pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) investiga relação de hábitos saudáveis e saúde mental durante a pandemia, mostrando que os hábitos que as pessoas têm influenciam no aumento ou diminuição do estresse. Desta forma, para ter uma melhoria na qualidade de vida é preciso que os trabalhadores fiquem atentos a maneira que alguns hábitos estão sendo desenvolvidos em suas vidas.

Em relação ao tempo suficiente para descansar/relaxar, os respondentes afirmam que 11% raramente, 32% às vezes, 46% frequentemente e 11% sempre, ver gráfico 11. Os respondentes que marcaram raramente eram do gênero feminino uma das possíveis causas estaria relacionado a dupla jornada feminina, comprovadas por estudos como do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), que demonstra que as mulheres trabalham cerca de 7,5 horas a mais do que os homens na semana.

Gráfico 11 – Você tem tempo suficiente para descansar/relaxar?

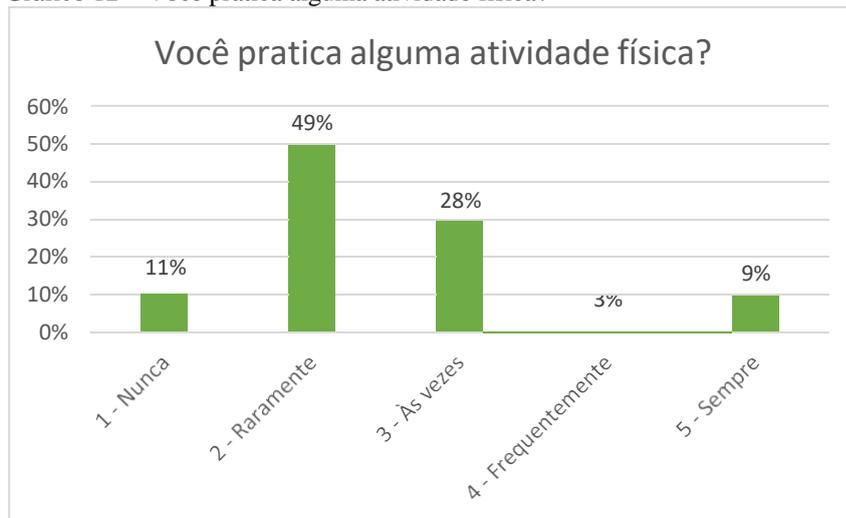


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A frequência de atividades físicas segundo a ciência é muito importante na vida de todos, dados epidemiológicos sugerem que pessoas moderadamente ativas possuem menor risco de serem acometidas por desordens mentais do que as pessoas que são sedentárias, mostrando que a participação em programas de exercícios físicos exerce benefícios na esfera física e psicológica.

Os dados obtidos pelos respondentes apontam novamente uma discrepância com relação ao gênero. As mulheres que assinalaram que raramente possuem tempo para descansar assinalaram também que nunca praticam atividades físicas, correspondendo a 11%, em seguida temos 49% que praticam raramente, 28% que praticam às vezes, 3% que praticam frequentemente e 9% que sempre praticam alguma atividade física conforme gráfico 12.

Gráfico 12 – Você pratica alguma atividade física?

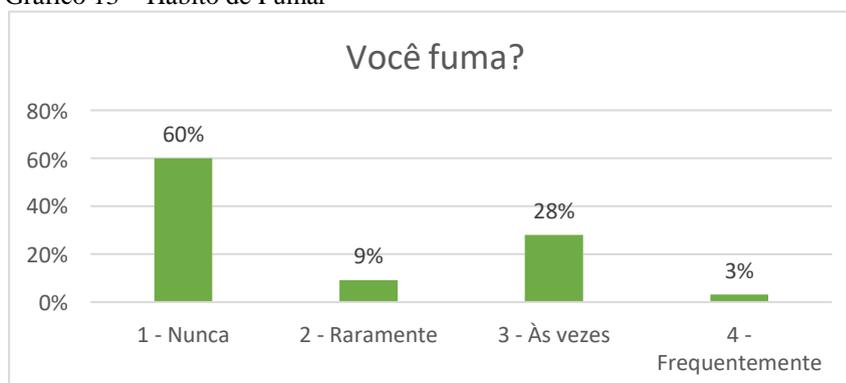


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Segundo Deus (2015), o cigarro é muito prejudicial à saúde, e está relacionado a casos de ansiedade, estresse e depressão. Muitas pessoas utilizam o cigarro como estratégia de fuga das demandas diárias, porém no longo prazo surgem diversos problemas para a saúde, em concordância dados do Vigitel/2019, demonstram que o percentual total de fumantes no Brasil (9,8%) com 18 anos ou mais vem diminuindo, sendo 12,3 % homens e 7,7 % entre mulheres.

Quanto aos dados coletados sobre este hábito 60% informaram que nunca fumam, 9% raramente fumam, 28% fumam as vezes e 3% fumam frequentemente, conforme gráfico 13, este dado pode ser considerado positivo tendo em vista que a maioria não possui este hábito, pois, pessoas que não fumam estão menos propensas a desenvolver doenças.

Gráfico 13 – Hábito de Fumar

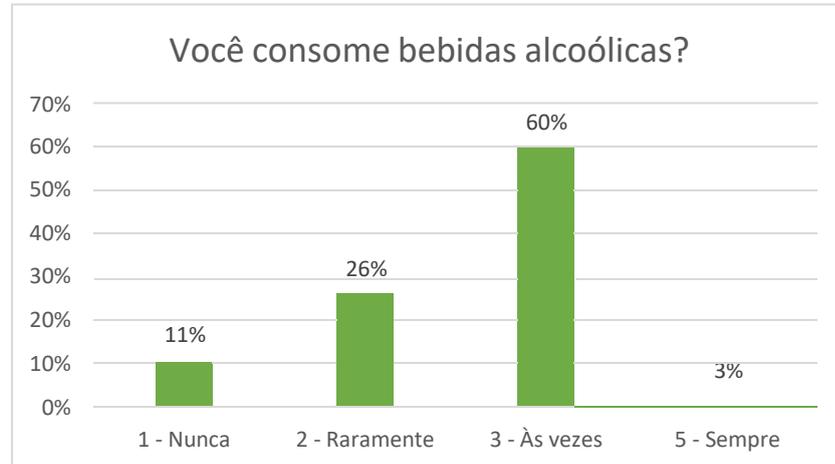


Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) mostram que o consumo abusivo de bebidas alcoólicas vem aumentando em todo o mundo, os dados da pesquisa apontam conforme

gráfico 14 que 11% dos entrevistados nunca consomem bebidas alcoólicas, 26% raramente, 60% às vezes, 3% sempre.

Gráfico 14 – Consumo de bebidas alcoólicas



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Em linhas gerais e com intuito de resumir o perfil dos profissionais entrevistados, pode-se dizer que conforme análise e coleta de dados a população estudada é constituído por profissionais em sua maioria do gênero masculino, com faixa etária na casa dos 20 aos 29 anos, a maioria tem estado civil solteiro (a), com companheiro (a) não trabalhando, a maioria também não possui dependentes.

Em relação ao grau de instrução a maior parte é formada por pessoas que concluíram o ensino médio completo, trabalham na instituição em média há 3 anos, sua carga é 44 horas semanais, sua renda salarial está entre R\$ 1.200,00 a R\$1500. A maioria dos entrevistados não têm tempo suficiente para descansar/relaxar e nem praticam com muita frequência atividades físicas, não têm o hábito constante de fumar e consomem bebidas alcoólicas às vezes.

#### 4.2 FATORES ESTRESSORES IDENTIFICADOS NO AMBIENTE DE TRABALHO DA CONSTRUMAX

Nessa seção serão apresentados os fatores estressores do ambiente de trabalho dos colaboradores da ConstruMax e de que maneira eles afetam esses profissionais. Como forma de melhor entendimento, os fatores foram organizados por média, da maior para a menor, de acordo com o quadro 8.

Quadro 8 – Fatores Estressores

<b>Fatores estressores</b>	<b>Média</b>
Falta de informação (a comunicação não é eficiente)	3,31
Exigência excessiva de produtividade	3
Competição excessiva	3
Depender de outras pessoas no trabalho	2,77
Falta de incentivos salariais e benefícios	2,5
Ausência de perspectiva de crescimento na carreira	1,85
Feedback inadequado sobre o desempenho	1,65
Ambiente de trabalho barulhento	1,37
Falta de segurança física	1,37
Fraco apoio dos colegas	1,34
Trabalhar em tarefas as quais considera não estar qualificado	1,31
Salário insatisfatório	1,25
Interface trabalho-família (tempo e atenção despendidos em um domínio ficam indisponíveis para outro)	1,25
Mudanças na forma como deve realizar o trabalho	1,2
Fofocas	1,2
Mau funcionamento de equipamentos	1,17
Cultura da culpa (culpar uns aos outros pelos erros)	1,11
Falta de flexibilidade de horário	1,08
Má gestão da instituição	1,08
Demissões	1,08
Falta de controle sobre o trabalho (autonomia)	1,05
Interrupções frequentes durante a execução de suas tarefas	1,02
Bullying	1
Excesso de burocracia	1
Realizar horas extras	0,97
Falta de férias para descansar	0,94
Conflito de papéis	0,85
Sobrecarga de trabalho	0,82
Falta de treinamento	0,82
Eventos da vida pessoal afetando o trabalho (mudança de casa, doenças, mortes na família, etc.)	0,82
Falta de recursos materiais	0,77
Falta de experiência	0,77
Discriminação e favoritismo	0,68
Relacionamento ruim com os colegas	0,68
Crenças pessoais conflitantes com a organização	0,51
Assédio	0,45

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

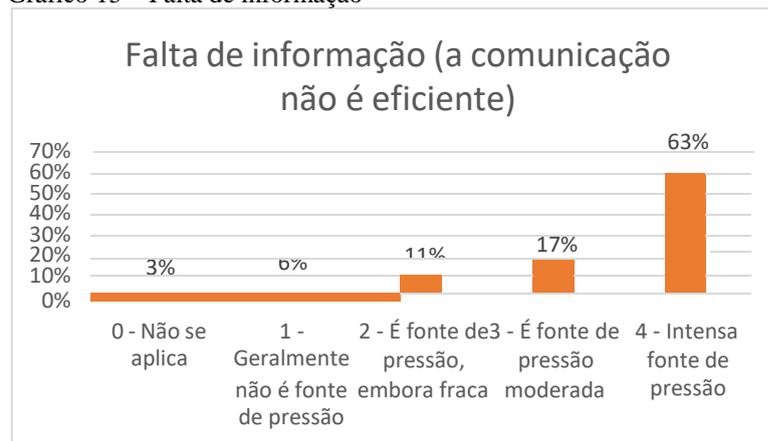
Partindo do pressuposto que os fatores estressores no ambiente de trabalho são aqueles que se configuram como uma ameaça e prejudicam o desempenho do trabalho, de acordo com o quadro 8, foram identificados 5 (cinco) fatores estressores mais críticos que interferem no trabalho dos profissionais da empresa de materiais de construção, ConstruMax. Os fatores seguem a mesma ordem do quadro explanando com que intensidade atingem os entrevistados.

#### 4.2.1 Falta de Informação (a comunicação não é eficiente)

A boa comunicação no ambiente de trabalho é muito importante e evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada, geralmente as informações quando não passadas corretamente se tornam distorcidas ou mesmo sequer chegam a serem repassadas para todos os interessados. Perante isso é necessário ter cuidado, pois uma má comunicação pode ser um gerador de problemas no ambiente profissional.

Conforme os dados informados a média para esse fator foi de 3,31. Esse fator conversa com a literatura tendo em vista que está presente no quadro 04 - As 50 causas mais citadas de estresse no trabalho, segundo os respondentes, 63% consideram a falta de informação como intensa fonte de pressão, 17% é fonte de pressão moderada, 11% é fonte de pressão, embora fraca, 6% geralmente não é fonte de pressão e 3% não se aplica, conforme gráfico 15.

Gráfico 15 – Falta de informação



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

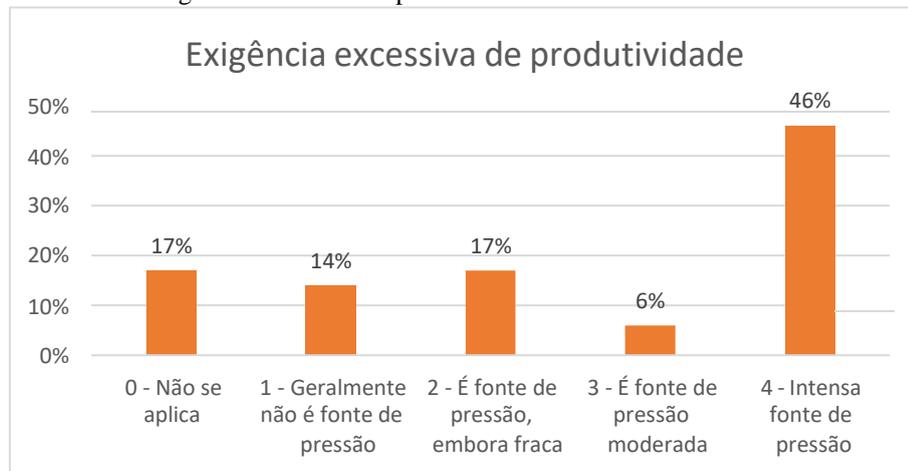
#### 4.2.2 Exigência Excessiva de Produtividade

A exigência excessiva de produtividade foi relatada por muitos entrevistados como um fator que impede o seu melhor desempenho. A média para esse estressor foi de 3, entre os

respondentes, 46% consideram como uma intensa fonte de pressão, 6% como fonte de pressão moderada, 17% é fonte de pressão, embora fraca, 14% geralmente não é fonte de pressão e 17% não se aplica, de acordo com o gráfico 16.

Conforme FRANÇA (2004) o desafio é reconstruir, com bem-estar, o ambiente competitivo, altamente tecnológico, de alta produtividade do trabalho, e garantir ritmos e situações ecologicamente corretas. Neste quesito os dados analisados demonstram alto grau de insatisfação dos entrevistados, sendo um fator a ser melhorado na organização com base nos métodos de enfrentamento do estresse apresentados neste trabalho no quadro 6.

Gráfico 16 – Exigência excessiva de produtividade



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

#### 4.2.3 Competição Excessiva

Atualmente ser competitivo é uma característica requisitada pelo mercado de trabalho, entretanto a competitividade excessiva é apontada como fator causador de estresse, segundo os entrevistados, 49% consideram como uma intensa fonte de pressão, 3% como fonte de pressão moderada, 6% é fonte de pressão, embora fraca, 20% geralmente não é fonte de pressão e 22% não se aplica, de acordo com o gráfico 17. A média para esse estressor foi de 3.

Gráfico 17 – Competição excessiva

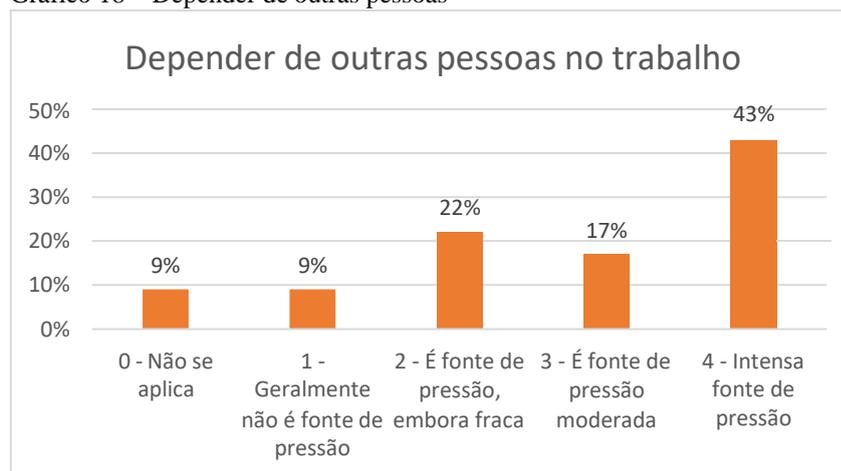


Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

#### 4.2.4 Dependência de Outras Pessoas no Trabalho

Depender de outras pessoas no trabalho é visto como agente estressor tanto pelos entrevistados quanto na literatura conforme quadro 5 - As 50 causas mais citadas de estresse no trabalho, segundo Rosenfield e Alves (2011), a autonomia tem como característica a liberdade de fazer escolhas, planos, traçar objetivos e metas, a autodeterminação e, com isso alcançando a realização de si e se sentindo na igualdade.

Gráfico 18 – Dependência de outras pessoas



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

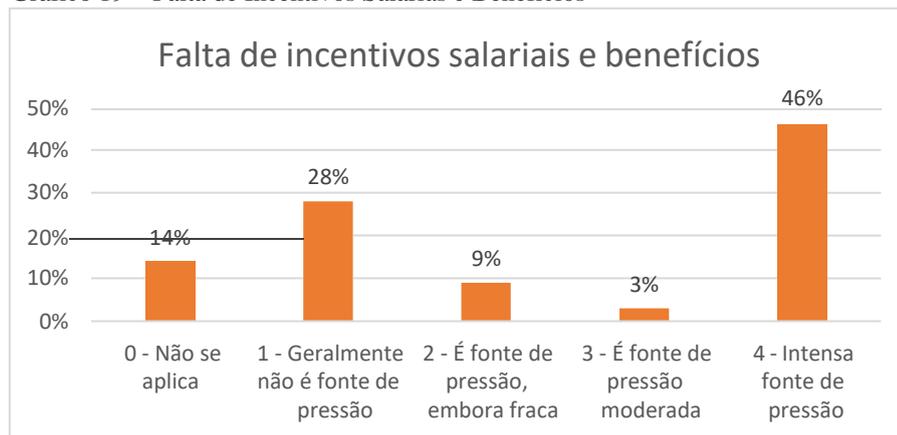
Como mostra o gráfico 18, os entrevistados informaram que depender de outras pessoas no trabalho é 43% uma intensa fonte de pressão, 17% como fonte de pressão moderada, 22% é fonte de pressão, embora fraca, 9% geralmente não é fonte de pressão e 9% não se aplica. A média para esse estressor foi de 2,77.

#### 4.2.5 Falta de Incentivos Salariais e Benefícios

Apesar da empresa pesquisada está ofertando constantemente treinamentos e capacitações para seus funcionários e serviço de auxílio psicológico, bem como os salários ofertados estarem acima do mercado com relação a concorrência, os entrevistados acreditam que existe um gap para melhoria neste quesito para os trabalhadores e para empresa também, tendo em vista que funcionários motivados se tornam mais produtivos.

Os entrevistados informaram que este fator é considerado estressor distribuídos conforme gráfico 19, sendo 46% uma intensa fonte de pressão, 3% como fonte de pressão moderada, 9% é fonte de pressão, embora fraca, 28% geralmente não é fonte de pressão e 14% não se aplica. A média para esse estressor foi de 2,5.

Gráfico 19 – Falta de Incentivos Salariais e Benefícios



Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

#### 4.3 ESTRESSORES ENTRE GÊNERO

O primeiro estudo especificamente dedicado à influência do gênero em todas as etapas da reação ao estresse foi o *Gender and Stress* de Barnett, Biener e Baruch (1987). Já em 1992, na segunda edição do *Handbook of Stress* (BARNETT, 1998), alguns capítulos fazem menção à questão do gênero, sendo assim, as influências do gênero no campo do estresse são de cunho recente e de muita relevância.

Observa-se na pesquisa os seguintes resultados, no que diz respeito aos fatores presentes no cotidiano dos trabalhadores entrevistados a falta de informação, exigência excessiva de produtividade, competição excessiva, depender de outras pessoas no trabalho e falta de

incentivos salariais e benefícios foram os mais críticos, o quadro 9 demonstra que têm uma maior relevância para o gênero masculino que contradiz a literatura.

Tendo em vista que autores como Areias e Guimarães (2004) revelam que o fato de as mulheres ficarem sujeitas a uma dupla jornada de trabalho existe um dilema entre casamento, filhos e demandas ocupacionais, o que poderia contribuir para um nível elevado de estresse. Além disso, fatores diversos são citados pelos estudos como fonte de estresse ocupacional em mulheres que estão atrelados à questão da discriminação e à multiplicidade de papéis desempenhados por elas (Jonathan, 2005).

Quadro 9 – Fatores Estressores entre Gênero

<b>Fatores estressores</b>	<b>FEM</b>	<b>MAS</b>
Falta de informação (a comunicação não é eficiente)	3,22	3,4
Exigência excessiva de produtividade	2,1	3,87
Competição excessiva	2,3	3,68
Depender de outras pessoas no trabalho	1,75	3,78
Falta de incentivos salariais e benefícios	1,29	3,7

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

Os dados obtidos que dão suporte à literatura existente estão presentes nos hábitos que apontaram que as mulheres não tinham tempo para descansar e nem praticar atividades físicas, Barnett, Marshall, Raudenbush e Brennan (1993) relataram que, devido a um número crescente de mulheres incorporado à população ativa e ocupando postos de trabalhos tradicionalmente desempenhados por homens, aumenta a necessidade de analisar a influência do gênero na relação entre doença e estresse no trabalho, por estas serem expostas a muitas fontes estressoras.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo é composto pelas conclusões e recomendações referentes ao presente estudo, apresentando também sugestões para futuras pesquisas.

### 5.1. CONCLUSÕES

Este trabalho teve como principal objetivo analisar os fatores estressores mais críticos no ambiente de trabalho na visão dos trabalhadores da empresa ConstruMax localizada no agreste pernambucano, buscou-se também caracterizar e investigar, o perfil dos entrevistados, os fatores estressores que permeiam o ambiente de trabalho da empresa pesquisada e analisar como se relacionam os fatores estressores mais críticos entre gênero.

Apesar do surgimento de pesquisas referentes ao estresse ocupacional estarem aumentando drasticamente nas últimas décadas, ainda há muito o que entender acerca dos fatores estressores no ambiente de trabalho das empresas familiares. Neste âmbito muitos fatores contribuem para o surgimento do estresse dos profissionais estudados conforme relatado no referencial teórico e na análise dos dados.

Diante deste contexto, Andrews (2003) afirma que sem o estresse não haveria ser humano, ou mesmo qualquer outra criatura neste planeta. Este autor também acrescenta que o estresse é uma reação biológica em todos os animais, desenvolvida através de milhões de anos de evolução, para salvar suas vidas numa emergência. Sob esta ótica, fica evidente a relevância dos estudos sobre o estresse.

Apesar de estarem expostos a muitos fatores estressores no ambiente de trabalho, boa parte dos trabalhadores demonstraram que apesar de não terem tempo suficiente para descansar/relaxar e nem de realizar atividades físicas constantemente, eles também não buscam estratégias de fuga no consumo de cigarros e álcool, vale ressaltar que o trabalho não deve ocupar todo o espaço da vida de uma pessoa e, para tanto, o equilíbrio entre ambas as partes, em que uma não prejudique a outra, se faz necessário (WALTON, 1973 apud MOURA, 2011).

Os resultados obtidos evidenciam que os fatores mais críticos, que colaboram para o estresse do profissional, estão relacionados às principais fontes de pressão percebidas no trabalho como relevantes que foram: a falta de informação, exigência excessiva de produtividade, competição excessiva, depender de outras pessoas no trabalho e falta de incentivos salariais e benefícios.

Em relação a gênero, pode-se verificar que entre os fatores estressores mais críticos, os

homens em suas respostas expressaram que sofrem um grau maior de pressão, vale ressaltar também que eles representam a maioria do público alvo estudado. Sabe-se que muitas situações são difíceis de serem modificadas no ambiente de trabalho, inclusive na em empresas familiares, onde existem muitos entraves pessoais e econômicos que impedem modificações e avanços.

Muitos são os fatores causadores do estresse ocupacional nas organizações, como mencionado por Cooper e Kahn (2013), diante desse contexto, verifica-se a necessidade dos profissionais da ConstruMax criar estratégias de enfrentamento, como as já citadas nesse trabalho, para conseguir lidar com os estressores de forma mais tranquila e eficiente, a fim de diminuir os efeitos negativos que podem causar para suas vidas e melhorarem a qualidade de vida.

Desta forma, para que a empresa continue num processo de expansão dos seus negócios, o que vem acontecendo desde a nova gestão, deve estar atenta a alguns detalhes esclarecidos na pesquisa, melhorando ainda mais a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores, reduzindo as causas e sintomas do estresse ocupacional e por consequência, elevando o nível de produtividade da organização.

Ademais a gestão da empresa também poderá contribuir diagnosticando e tomando medidas que eliminem ou reduzam os fatores estressores do ambiente de trabalho, tais como: uma prática de comunicação mais eficiente com maior número de informações entre os diversos setores, criar um programa de gestão de qualidade de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde física e mental, estimulando os profissionais a desenvolverem seu trabalho satisfatoriamente.

A partir de tudo que foi exposto anteriormente é válido ressaltar que o objetivo geral da pesquisa bem como os objetivos específicos foram expostos e respondidos e espera-se, portanto, que este trabalho possa ter contribuído para o conhecimento dos fatores estressores sob um ponto de vista ainda pouco investigado.

A presente pesquisa apresentou como principais limitações as dificuldades na aplicação dos questionários impressos devido ao fato de o mesmo ter sido aplicado no horário de expediente impossibilitando que todos os entrevistados respondessem no mesmo dia tendo em vista que nem todos poderiam parar suas atribuições e nem poderiam estar todos ao mesmo tempo reunidos devido às recomendações do covid-19 de não aglomeração.

Nesta pesquisa percebeu-se a importância de se avaliar tanto o estresse e quanto os fatores críticos que estão ligados a ele bem como as formas de enfrentamento, a fim de se implementar programas que promovam condições para a promoção da saúde física e emocional

das pessoas, como a atenção que deve ser dada ao estresse, tendo em vista todas as possíveis consequências ao ser humano descritas no decorrer deste estudo.

Também é plausível que por terem sido aplicados durante o expediente, as respostas obtidas nos questionários podem ter sido influenciadas de alguma forma pelo receio dos funcionários da divulgação ou vazamento de suas respostas, considerando a sensibilidade do tema desta pesquisa e do conteúdo das perguntas no questionário, entretanto vale ressaltar que o anonimato das respostas foi garantido aos entrevistados.

Deve-se, entretanto, destacar que os resultados do estudo principalmente os da categorização dos elementos, foram sustentados na base teórica estudada e nas informações extraídas da pesquisa, o que permite um bom grau de segurança nas conclusões obtidas desta forma, pretende-se estimular a discussão e reflexão no âmbito das pesquisas e práticas gerenciais voltadas à compreensão do fenômeno do estresse.

## 5.2 RECOMENDAÇÕES

A pesquisa obteve bons resultados que podem ser complementadas através de futuros trabalhos, desta forma, como proposta futura recomendasse a aplicação deste mesmo estudo, desta vez considerando uma população maior a ser pesquisada.

Em função do tempo para conclusão desta dissertação recomendasse também para trabalhos futuros a aplicação da pesquisa em outras empresas do mesmo segmento para agregar estudos neste setor e contribuir com a literatura.

Por fim, realizar uma pesquisa qualitativa a fim de verificar o nível de estresse bem como a existência do burnout entre os trabalhadores de outro ponto de vista e realização de uma revisão sistemática para a identificação de mais fatores estressores no ambiente de trabalho, bem como a identificação de boas praticas.

## REFERÊNCIAS

- ALBERT, E.; URURAHY, G. **Como se tornar um bom estressado**. Rio de Janeiro: Salamandra Consultoria Editorial Ltda, 1997.
- AMÉRICO, J. **Estratégias para organizar a sucessão de uma empresa familiar**. (2020, July 9).VOCÊ S/A. Disponível em: <http://vocesa.abril.com.br/empreendedorismo/estrategias-organizar-sucessao-empresa-familiar/> Acesso em: 05 ago. 2021.
- ANDREWS, S. Stress a seu favor: como gerenciar sua vida em tempos de crise. 1. ed. 2003.
- ARANHA, M. L. A.; MARTINS, M. H. P. **Temas de filosofia**. São Paulo: Moderna, 1994.
- AREIAS, Maria Elenice Quelho; GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães. Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo. **Psicologia em estudo**, v. 9, p. 255-262, 2004.
- AUBERT, N. A. **Neurose profissional**. In: CHANLAT, J. F. O indivíduo na organização: Dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993.
- BALDUCCI, L. **A importância da saúde mental no trabalho**. Vida & Arte, 2020. Disponível em: <https://www.diariodaregiao.com.br/vidaarte/colunistas/a-import%C3%A2ncia-dasa%C3%BAde-mental-no-trabalho-1.64030>. Acesso em: 13 ago. 2021.
- BARRETTO, E. S. de Sá. Políticas de formação docente para a educação básica no Brasil: embates contemporâneos. **Revista Brasileira de Educação**, v. 20, p. 679-701, 2015.
- BEZERRA, R. S. Estresse ocupacional: análise dos colaboradores dos recursos humanos da CNI. **FATECS**, Brasília-DF, 2012.
- BICHO, L. M. D.; PEREIRA, S. R. **Stress Ocupacional**. 2007. 20p. Instituto Politécnico de Coimbra.
- BORNHOLDT, Werner. **Governança na empresa familiar: implementação e prática**. São Paulo: Bookman, 2005.
- CODO, W.; SORATTO, L.; VASQUES-MENEZES I. Saúde Mental e Trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 276-299.
- CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. **O que é burnout?** In: CODO, Wanderley (org.). Educação: carinho e trabalho. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.
- COOPER, C. L., SLOAN, S. J., WILLANS, S. **Occupational stress indicator: Management Guide**. Windsor, UK: NFER-Nelson, 1988.
- COOPER, C. L.; CARTWRIGHT, S. An intervention strategy for workplace stress. **Journal of Psychosomatic Research**, v. 43, n. 1, p. 7-16, 2000.

COOPER, C. L.; COOPER, R. D.; EAKER, L. H. **Living with stress**. 2ed. London: Penguin Books. 1988.

COOPER, C. L.; MARSHALL, J. Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. **Journal of Occupational Psychology**, v. 49, n. 1, p. 11-28, 1976.

COOPER, C.; KAHN, H. **50 Things You Can Today to Manage Stress at Work**. Chichester, West Sussex: Summersdale, 2013.

**Dados e números da prevalência do tabagismo**. (2018). INCA - Instituto Nacional de Câncer. <https://www.inca.gov.br/observatorio-da-politica-nacional-de-controle-do-tabaco/dados-e-numeros-prevalencia-tabagismo> Disponível em: <https://www.inca.gov.br/observatorio-da-politica-nacional-de-controle-do-tabaco/dados-e-numeros-prevalencia-tabagismo>. Acesso em: 15 ago. 2021.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. SÃO Paulo: Oboré, 1987.

DEUS, P. R. G. *Fumantes são mais Propensos a Sofrer com Depressão, Ansiedade e Estresse*. mar. 2015. Disponível em: <https://www.minhavidacom.br/bem-estar/materias/18402-fumantes-sao-mais-propensos-a-sofrer-com-depressao-ansiedade-e-estresse>. Acesso em: 15 ago 2021.

ELSAYED, Mohamed; ISMAIL, A. H.; YOUNG, R. John. Intellectual differences of adult men related to age and physical fitness before and after an exercise program. **Journal of Gerontology**, v. 35, n. 3, p. 383-387, 1980.

ENDLER, N. S.; PARKER, J. D. A. Multidimensional assessment of coping: a critical evaluation. **Journal of Personality and Social Psychology**, n. 58, p. 844-854, 1990.

FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. Da Observação à Decisão: Métodos de Pesquisa e de Análise Quantitativa e Qualitativa de Dados. **RAE - eletrônica**, v. 1, n. 1, janeiro-junho, 2002.

GIMENES, M. G. G. **O que é psicooncologia**. In M. G. Gimenes & M. H. Fávero (Orgs.), Introdução à psicooncologia. São Paulo: Livro Pleno, 2000.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

GORETSKY, E. Frameworks of strategic marketing information needs. **Industrial Marketing Management**, v. 12, p. 7-11, 1983.

GUIDO, Laura de Azevedo. **Stress e coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. 2003. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

HIRSCHLE, Ana Lucia Teixeira; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 2721-2736, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/7rhP4hgWgcsPms5BxRVjfs/?lang=pt> Acesso em: 13 ago. 2021.

KARASEK, R. A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesigning. **Administrative Science Quarterly**, n. 24, 285-308. 1979.

KARASEK, R. A.; THEORELL, T.; SCHWARTZ, J. E.; SCHNALL, P. L.; PIEPER, C. F.; MICHELA, J. L. Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES). In: **American Journal of Public Health**, v. 78, n. 8, p. 910 – 918, 1988.

KARASEK, R.; BAKER, D.; MARXER, F.; AHLBOM, A.; THEORELL, T. Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. In: **American Journal of Public Health**, 1981, v. 71, n. 7, p. 694 – 705.

KARASEK, R.; THEORELL, T. **Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life**. Basic Books, Inc., Publishers. New York. 1990.

KARASEK, R.; THEORELL, T. **Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life**. Basic Books, Inc., Publishers. New York, 1990.

KARASEK, R.; TORRES, E. T. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular. In **Journal of Occupational Health Psychology**. v. 1, n. 1, p. 9-26, 1996.

KARASEK, R.; THEORELL, T. **Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life**. New York: Basic Books, 1990.

LÁZARUS, R. S. **Estresse Psicológico e o processo de enfrentamento de Nova York**. McGraw-Hill. Learning, 2003.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York, Springer, 1984.  
LEITE, F. Tarciso. **Metodologia científica: métodos e técnicas de pesquisa**. Aparecida: Ideias & Letras, 2008.

LIMA, MJO. **As empresas familiares da cidade de Franca: um estudo sob a visão do serviço social** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.

LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas S.A., 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

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

LIPP, M. E. N. **O percurso do stress: Suas etapas**, 2017.

LIPP, M. E. N. **Stress na Atualidade: Qualidade de Vida na Família e no Trabalho**, 2016.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L.E.N; NOVAIS, L.E. **Stress ao Longo da Vida**. São Paulo: Ícone, 2012.

LITTLE, Laura M.; SIMMONS, Bret L.; NELSON, Debra L. Health among leaders: Positive and negative affect, engagement and burnout, forgiveness and revenge. **Journal of management studies**, v. 44, n. 2, p. 243-260, 2007. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/j.1467-6486.2007.00687.x> Acesso em: 23 de jul. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação dos dados**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARRAS, J. P.; VELOSO, H. **Estresse ocupacional**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARRAS, J. P; VELOSO, H. M. **Estresse Ocupacional**, Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MASCI, C. **A Hora da Virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MOREIRA, Mauro Diniz; MELLO FILHO, J. de. Psicoimunologia hoje. **Psicossomática hoje**, p. 119-151, 1992.

MOTOWIDLO, S. J.; PACKARD, J. S.; MANNING, M. R. AAA Occupational stress: its causes and consequences for job performance. **Journal of Applied Psychology**, v. 71, n. 4, p. 618–629, 1986.

MOURA, Erly Catarina; MALTA, Deborah Carvalho. Consumo de bebidas alcoólicas na população adulta Brasileira: características sociodemográficas e tendência. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 14, p. 61-70, 2011.

NICKEL, D. C. **Percepção de estresse e atitudes de aprendizagem de docentes na mudança do sistema seriado para o modular: estudo de caso numa instituição superior**. 2004. 203f. Tese (doutorado). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

OLIVEIRA, M. C. Plano de aula: ferramenta pedagógica da prática docente. In.: Pergaminho. Patos de Minas: UNIPAM, v. 2, p. 121-129, nov. 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE .OMS. **Stress at the workplace**. 2019. Disponível em: [http://www.who.int/occupational\\_health/topics/stressatwp/en](http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en). Acesso em: 20 jul. 2021.

Pandemia aumenta casos de depressão e ansiedade no Brasil! - **Nossa Saúde**. (2021). Nossa Saúde. Disponível em: <https://www.nossasaude.com.br/dicas-de-saude/pandemia-aumenta-casos-de-depressao-e-ansiedade-no-brasil/>. Acesso em: 13 ago. 2021.

PEREIRA, L. Z. **Novas perspectivas para a abordagem do estresse ocupacional para gerentes: estudos em organizações brasileiras de setores diversos**. 2005. (Tese de Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

PIZZATO, M. I. G. Estratégias de Coping. In: CHAMON, E. M. Q. O. (org.). **Gestão de Organizações Públicas e Privadas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. p. 143-157.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REINHOLD, H. H. **O sentido da vida: Prevenção de stress e burnout do professor**. Tese de Doutorado não-publicada, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, SP., 2012.

REINHOLD, H. H. **Stress ocupacional do professor**. In: LIPP, M (org.). Pesquisas sobre estresse no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. 2. ed. Campinas: Papyrus, 2001.

ROSENFELD, Cinara L; ALVES, Daniela A. Autonomia e Trabalho Informacional: O Teletrabalho. **Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v. 54, n. 1, 2011, p. 207- 233.

ROSSI, A M.; PERREWÉ, P. L.; SAUTER, S. L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2012.

RYAN-WENGER, N. M. A taxonomy of children's coping strategies. A step toward theory development. **American Journal of Orthopsychiatry**, n. 62, p. 256-263, 1992.

SANTOS CARGNIN, M. C.; FRANZ, E. C. Estresse ocupacional do profissional de enfermagem que atua em unidade de terapia intensiva. **Revista Espaço Ciência & Saúde**, v. 8, n. 1, p. 34-44, 2020. Disponível em: <https://revistaeletronica.unicruz.edu.br/index.php/saude/article/view/251> Acessado em: 13 de ago. de 2021.

SANTOS, A. **Ninguém morre de trabalhar: o mito do stress**. 3a. ed. São Paulo: Texto Novo. 1995.

SELYE, H. **Stress without distress**. Philadelphia, PA: Lippincott, 1974.

SELYE, H. **Stress in health and disease**. Boston: Butterworths, 1976.

SELYE, H. **Stress without Distress**. London: Transworld, 1987.

SELYE, H. **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1978.

SOUSA DA SILVA, R. J. et al. Ocorrência da Síndrome de Burnout em professores do ensino superior em instituição privada. **Fisioterapia Brasil**, v. 19, n. 4, 2018 .

VAN BOXTEL, Martin PJ et al. Self-reported physical activity, subjective health, and cognitive performance in older adults. **Experimental aging research**, v. 22, n. 4, p. 363-379, 1996.

VIEIRA, M. M. F. V. **A comparative study on quality management in the brazilian and the Scottish prison service**. 1996. Tese [Doutorado PhD on Business Studies] – Scotland, University of Edinburg, Edimburgo, 1996.

ZANELLI, J. C. **O Psicólogo nas Organizações de Trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

Zille, Luciano Pereira, Moraes, Lúcio Flávio Renault, Marques, Antonio Luiz, & Silva, Avelino Alexandre Rodrigues (2001). **Qualidade de vida e estresse ocupacional nas alturas: o caso dos aeronautas brasileiros**. Viçosa, Revista de Ciências Humanas, 1(1), 43-59.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
PERNAMBUCO CENTRO ACADÊMICO DO  
AGRESTE NÚCLEO DE GESTÃO

### QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Este questionário faz parte do trabalho de conclusão de curso (TCC) com tema: *Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho: Um estudo de caso em uma empresa do Agreste Pernambucano*, de Ingrid Joselina do Nascimento do curso de Administração, sob orientação do professor Luiz Sebastião dos Santos Júnior, da Universidade Federal de Pernambuco, *Campus* do agreste. O objetivo é investigar os fatores estressores pertinentes ao ambiente de trabalho na visão dos colaboradores. Por favor, responda todas as questões, pois, sua cooperação e sinceridade são fatores decisivos para eficácia desta pesquisa. Não deixe nenhuma questão sem responder, os dados são confidenciais e não é necessário se identificar em nenhum momento no questionário.

#### Seu Ambiente de Trabalho

- Os itens listados abaixo são considerados fatores estressores. Nessa parte do questionário sua função é marcar um “X” na opção que melhor indicar como o fator estressor o afeta atualmente.

Número	Fator estressor
0	Não se aplica
1	Geralmente não é fonte de pressão
2	É fonte de pressão, embora fraca
3	É fonte de pressão moderada
4	Intensa fonte de pressão

	<b>Fatores Estressores</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.1	Sobrecarga de trabalho					
1.2	Realizar horas extras					
1.3	Ambiente de trabalho barulhento					
1.4	Falta de recursos materiais					
1.5	Mau funcionamento de equipamentos					
1.6	Mudanças na forma como deve realizar o trabalho					
1.7	Depender de outras pessoas no trabalho					
1.8	Falta de controle sobre o trabalho (autonomia)					
1.9	Falta de flexibilidade de horário					
1.10	Conflito de papéis					
1.11	Exigência excessiva de produtividade					
1.12	Feedback inadequado sobre o desempenho					
1.13	Ausência de perspectiva de crescimento na carreira					
1.14	Trabalhar em tarefas as quais considera não estar qualificado					
1.15	Falta de segurança física					
1.16	Salário insatisfatório					
1.17	Falta de incentivos salariais e benefícios					
1.18	Falta de treinamento					
1.19	Falta de experiência					
1.20	Discriminação e favoritismo					
1.21	Bullying					
1.22	Assédio					
1.23	Fraco apoio dos colegas					
1.24	Competição excessiva					
1.25	Relacionamento ruim com os colegas					
1.26	Má gestão da instituição					
1.27	Falta de informação (a comunicação não é eficiente)					
1.28	Fofocas					

1.29	Crenças pessoais conflitantes com a organização					
1.30	Excesso de burocracia					
1.31	Demissões					
1.32	Cultura da culpa (culpar uns aos outros pelos erros)					
1.33	Falta de férias para descansar					
1.34	Interface trabalho-família (tempo e atenção despendidos em um domínio ficam indisponíveis para outro)					
1.35	Eventos da vida pessoal afetando o trabalho (mudança de casa, doenças, mortes na família, etc.)					
1.36	Interrupções frequentes durante a execução de suas tarefas					

### Seus Hábitos

2. Você tem tempo suficiente para descansar/relaxar?

1. ( ) Nunca 2. ( ) Raramente 3. ( ) Às vezes 4. ( ) frequentemente 5. ( ) Sempre

3. Você pratica alguma atividade física?

1. ( ) Nunca 2. ( ) Raramente 3. ( ) Às vezes 4. ( ) frequentemente 5. ( ) Sempre

4. Você fuma?

1. ( ) Nunca 2. ( ) Raramente 3. ( ) Às vezes 4. ( ) frequentemente 5. ( ) Sempre

5. Você consome bebidas alcoólicas?

1. ( ) Nunca 2. ( ) Raramente 3. ( ) Às vezes 4. ( ) frequentemente 5. ( ) Sempre

### Perfil do Entrevistado

6. Gênero:

1. ( ) Masculino                      2. ( ) Feminino                      3. ( ) Outros

7. Idade: \_\_\_\_\_ anos.

8. Estado Civil:

1. ( ) Solteiro(a) 2. ( ) Casado(a) 3. ( ) Divorciado(a) 4. ( ) Viúvo(a) 5. ( ) Outro.

Especifique: \_\_\_\_\_

9. Caso esteja casado(a) ou vivendo com alguém atualmente, o(a) companheiro(a) trabalha?

1. ( ) Sim      2. ( ) Não      3. ( ) Não se aplica.

10. Número de dependentes: \_\_\_\_\_

11. Grau de Instrução:

1. ( ) Ensino fundamental incompleto                      2. ( ) Ensino fundamental completo  
3. ( ) Ensino médio incompleto                              4. ( ) Ensino Médio completo  
5. ( ) Superior incompleto                                      6. ( ) Superior completo

12. Há quanto tempo trabalha na empresa? \_\_\_\_\_ anos.

13. Qual é o seu setor?

1. ( ) Departamento financeiro  
2. ( ) Recursos Humanos  
3. ( ) Logística  
4. ( ) Produção  
5. ( ) Vendas

14. Qual é a sua carga horária média de trabalho? \_\_\_\_\_ horas semanais.

15. Qual sua renda média aproximada (mensalmente)? \_\_\_\_\_ reais

Obrigada!