



CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

DALVANETE FERNANDES GAMA MARACAJÁ

**ESTRESSE NO TRABALHO:
Um estudo de caso na Empresa REPLASTIL**

CAMPINA GRANDE-PB Outubro/2010

DALVANETE FERNANDES GAMA MARACAJÁ

**ESTRESSE NO TRABALHO:
Um estudo de caso na Empresa REPLASTIL**

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Campina Grande, outubro/2010



Ficha Catalográfica Elaborada pela Biblioteca da CESREI

M298e

Maracajá, Dalvanete Fernandes Gama

Estresse no trabalho: um estudo de caso na Empresa REPLASTIL /
Dalvanete Fernandes Gama Maracajá. – Campina Grande: CESREI,
2010.

71 f.

Monografia (Especialização em Gestão Pública) Faculdade
Reinaldo Ramos-FAAR - Centro de Educação Superior Reinaldo
Ramos-CESREI.

Orientadora: Profa. Ms. Normana Natália Ribeiro dos Passos.

1. Estresse no Trabalho 2. Saúde do Trabalhador 3. Gestão de
Pessoas I. Título

CDU 331.442(043)

Faculdade Cesrei	
Biblioteca "Min. Demócrito Ramos Reinaldo"	
Reg. Biblio:	CD: 4000096
Compra:	Doação:
Ex.:	Obs:
Data: 29/03/2011.	

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

DALVANETE FERNANDES GAMA MARACAJÁ

ESTRESSE NO TRABALHO: Um estudo de caso na Empresa REPLASTIL

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública do CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI, sob a orientação da Prof^a Ms. Normana Natália Ribeiro dos Passos, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

CAMPINA GRANDE – PB
Outubro/2010

CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

DALVANETE FERNANDES GAMA MARACAJÁ

ESTRESSE NO TRABALHO: Um estudo caso na Empresa REPLASTIL

BANCA EXAMINADORA



Profª Ms. Normana Natália Ribeiro dos Passos
Orientadora - UEPB

Prof. Ms. Carlos Alberto Ximenes Carneiro da Cunha
Membro Examinador - CESREI

Membro Examinador - CESREI

Campina Grande, outubro/2010

AGRADECIMENTOS

- A Deus por estar sempre presente, em todos os momentos de superação;
- Ao meu esposo Gilberto Brandão Maracajá e aos meus filhos Igon Fernandes Maracajá e Odir Fernandes Maracajá, herança que Deus me concedeu para perpetuar minha geração, pois neles pude encontrar forças e apoio no meu caminhar acadêmico;
- Aos meus professores do curso de Gestão Pública da Cesrei, pelos conhecimentos que me foram passados, colaborando, assim, para minha formação;
- A Rosali da Silva Reis secretária do curso de Gestão Pública, como a todos que fazem parte da Cesrei que, de alguma forma, contribuíram para que pudéssemos alcançar nossos objetivos;
- Aos colegas do Curso de Gestão Pública, pela possibilidade de troca e crescimento mútuo;
- À Professora Normana -Passos, cuja orientação foi necessária e imprescindível, para que chegássemos ao final deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho monográfico é resultado de uma pesquisa realizada junto à Empresa REPLASTIL Indústria e Comércio de Plásticos LTDA, sediada na cidade de Campina Grande – PB, com o objetivo de identificar as situações de estresse vivenciadas pelos funcionários, os aspectos relacionados a tais situações ou às causas de que são provenientes, buscando, assim, colaborar com o desenvolvimento de estratégias no combate de conflitos pessoais ou coletivos, advindos das situações de estresse, que podem interferir no desempenho dos funcionários e nos resultados da empresa. O interesse no desenvolvimento desse tema específico, procurando as evidências e um conhecimento mais aprofundado e detalhado sobre o Estresse no trabalho, está relacionado à importância do mesmo, já que o estresse, inevitavelmente, faz parte da vida tanto pessoal quanto profissional dos sujeitos sociais. As pessoas enfrentam oscilações de humor, de afetividade, de conflitos internos e externos, de alta ou baixa produtividade, de criatividade, de motivação e de autoestima, geradas por situações de estresse do dia a dia. De acordo com dados da Organização Mundial de Saúde (OMS), o estresse é uma das principais causas de acidentes de trabalho no mundo, representando também vinte e cinco por cento das notificações de afastamento por incapacidade e, de acordo com os dados da Associação internacional de Gerenciamento do Stress, o Brasil só perde para o Japão em número de trabalhadores vitimados pelo “mal do século XXI” (OIT, 2009). A partir de tais fatos, observamos o custo social do estresse, que já representa, no início do SÉCULO XXI, um gasto público em torno de 60 bilhões de dólares ao ano, somente nos Estados Unidos (ISMA, 2009). Com base nestes dados, pode-se inferir que ações de prevenção e tratamento do estresse são de extrema importância, uma vez que as consequências de tal enfermidade afetam sobremaneira a vida profissional, social e familiar dos sujeitos, refletindo negativamente na sociedade como um todo. Este trabalho apresenta conceitos e definições de Estresse, desenvolvimento, fases e sintomas de estados de Estresse, bem como fatores e estímulos estressores. Aborda, também, outras condições relacionadas ao sofrimento e à insatisfação no trabalho, enfrentadas por muitos profissionais. Discute, enfim, a necessidade por melhoria de qualidade de vida do homem contemporâneo, no trabalho, assim como a importância de uma postura organizacional diferenciada, frente a esta problemática. No caso específico do estudo realizado, as expectativas são de esclarecer condições e aspectos referentes às situações e estados de Estresse, bem como de se averiguar de que forma o mesmo se apresenta no ambiente de trabalho da REPLASTIL, procurando apontar caminhos para o desenvolvimento de uma gestão empresarial dedicada ao bem estar físico e emocional de seus recursos humanos, considerado o maior patrimônio da empresa.

Palavras – Chave: estresse, saúde, trabalho, gestão de pessoas.

ABSTRACT

This monograph is the result of a research which was realized with the company REPLASTIL industry and plastic commerce LTDA, located in Campina Grande – PB, its objective is to identify stress situations faced by the employees, the aspects or the reasons provided by these situations, trying, this way, to collaborate with the strategies development in the combat of personal or collective conflicts arising from stress situations, which can interfere in the employees' performance or in the company's result. The interest in the development of this specific theme, looking for evidences and a high and detailed knowledge about job's stress, is related to its importance, since stress is necessarily part of human beings personal or professional lives. People face oscillations of humor, of internal or external conflicts, of a high or low productive, of creative, of motivation and of esteem created by everyday stress situations. According to datas of the World Health Organization(OMS), stress is one of the main reasons of job accidents in the world, also representing twenty five percent of removal incapacity notification and, according to international association of stress management, Brazil only loses to Japan in number of employees victimized by the "bad of the XXI century" (OIT, 2009). From these facts, we can observe the social cost of stress, which represents, in the beginning of the XXI CENTURY a public spending around 60 billions of dollars per year, only in the United States (ISMA, 2009). Based in these datas, we can conclude that prevention actions and treatment of stress are really important, since the consequences of this disease greatly affect the professional, social and familiar lives of these people, reflecting negatively in the society as a whole. This paper shows concepts and definitions of stress, development, phases and symptoms of stress states, as well as factors and stimuli stressors. It also deals with other conditions related to the affliction and dissatisfaction in the job, faced by many professionals. Ultimately, it discusses the necessity for a better quality of life for the contemporary man in the job, as well as the importance of a different organizational attitude, against this problem. In the specific case of this study, the expectations are to clarify conditions as aspects related to situations and states of stress, as well as to verify how stress appears in the job's environment of REPASTIL, trying to look for ways to a business management development dedicated to the physical and emotional welfare of its human resources, which is considered the biggest company's heritage.

Key Words: Stress, Health, Job, people management.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	09
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1 Sofrimento invisível: as doenças do trabalho na vida moderna	11
2.1.1 A lesão por esforço repetitivo	13
2.1.2 A Síndrome de Burnout	14
2.2 O homem contemporâneo e sua necessidade de qualidade de vida.....	15
2.3 As concepções sobre estresse	16
2.3.1 As fases do estresse	21
2.3.1.1 A fase de alerta	22
2.3.1.2 A fase de resistência	23
2.3.1.3 A fase de exaustão	23
2.4 A avaliação do estresse	24
2.4.1 Fatores individuais que influenciam no processo de avaliação	25
2.4.2 Fatores ambientais que influenciam no processo de avaliação	26
2.5 Enfrentamento do estresse	28
2.6 Reconhecendo o estresse e seus sintomas	29
2.7 Estresse e Trabalho	31
2.8 A qualidade de vida no trabalho	32
2.8.1 Programas de qualidade de vida e prevenção do estresse	34
3. METODOLOGIA	38
3.1 Caracterização do campo de estágio	38
3.2 Logomarca ou Slogan da Empresa	39
3.3 Caminhos metodológicos percorridos	39
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	41
5. CONCLUSÃO	61
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	67
ANEXO A	68
ANEXO B	69
ANEXO C	70
ANEXO D	71

1. INTRODUÇÃO

A convivência entre pessoas em ambientes de trabalho, com idéias, pensamentos e temperamentos diferentes, torna-se um desafio na gestão empresarial, uma vez que pode desencadear processos de estresse e gerar conflitos. Aliados às questões de diferenças entre as pessoas que convivem numa empresa ou organização, outros fatores contribuem para o desencadeamento de situações de estresse, a exemplo das próprias condições de trabalho as quais os funcionários são submetidos, como ruídos constantes das máquinas ou tarefas repetitivas, ou, ainda, as formas como se estabelecem as relações hierárquicas na gestão empresarial.

O atual cenário sócio-político e econômico se mostra cada vez mais complexo e exigente. Assim, conseguir sobreviver numa economia globalizada, caracterizada por competição, exigências e pressões, pode ser uma tarefa árdua e, muitas vezes, difícil de ser realizada. A nova economia exige dos profissionais uma série de novas competências e habilidades, envolvendo uma constante coleta de informações e uma maior urgência em relação ao tempo, seguidos de várias situações de estresse.

Muitas são as conseqüências e os males modernos, como o estresse, que podem afetar tanto o desenvolvimento das organizações, quanto o desempenho e a saúde dos profissionais. Dependendo da intensidade da manifestação dos sintomas de estado de estresse, o individuo pode apresentar problemas de saúde físico e mental, tendo o seu desempenho sensivelmente prejudicado. Em decorrência desta situação, as empresas podem ser afetadas, com sérias conseqüências, como queda de produtividade, aumento das taxas de rotatividade e faltas de funcionários ao trabalho (absenteísmo), acidentes no trabalho, problemas no clima organizacional e, conseqüentemente, queda nos índices de rentabilidade.

A vida moderna requer dos indivíduos o desenvolvimento de uma nova postura em relação à sua vida tanto profissional quanto pessoal. O ritmo acelerado das mudanças e as constantes rupturas e novidades do mundo moderno, aliados à ausência de perspectiva quanto a situações de estabilidade profissional e equilíbrio, têm obrigado o indivíduo contemporâneo a desenvolver um processo de adaptação. Nesse processo de adaptação, que pode ser grande causador de sentimentos de apreensão e ansiedade crônicos, podem ser observados os sintomas do estresse.

O presente trabalho busca a compreensão desse universo complexo que hoje se apresenta, no que se refere aos fatores condicionantes do estresse no trabalho, bem como, às formas de elucidar problemas provenientes do estresse, no intuito de servir como meio de melhor administrar tais problemas no âmbito empresarial, ou mesmo procurar preveni-los, para que o ambiente de trabalho seja agradável aos que nele convivem e se reflita nos resultados alcançados, tanto a nível pessoal quanto social.

Com os objetivos acima traçados, foi desenvolvida uma pesquisa numa empresa de reciclagem em Campina Grande: a REPLASTIL LTDA. Essa investigação de campo, caracterizada como um estudo de caso foi realizada com os funcionários da empresa, e, buscou - se informações sobre as várias situações de estresse a que são submetidos no dia a dia, bem como, sobre as estratégias utilizadas na gestão da empresa, para solucionar os problemas causados aos funcionários e aos resultados da empresa no mercado.

Para melhor compreensão das ocorrências nas práticas empresariais e nas manifestações de estresse dos seus recursos humanos, a pesquisa foi fundamentada com concepções de estudiosos da área, a exemplo de Lipp (1996, 2000, 2002) e Albert & Uralahy (2001), no que concerne às definições do estresse; Limonge & Rodrigues (1997), ao tratarem dos sentimentos experimentados diante de expectativas com os resultados a serem alcançados; Natrajt (1993), com suas concepções a respeito de problemas organizacionais que incidem no desempenho dos funcionários; como também, Diniz (2003), ao afirmar que os homens e mulheres de negócios são os mais submetidos e, por isso mesmo, os mais pesquisados sobre situações de estresse no trabalho.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa com os funcionários e gestores da empresa, e, após a leitura dos autores acima mencionados, procuramos evidenciar as causas das situações estressantes vivenciadas, assim como, apontar caminhos ou estratégias de gestão empresarial que auxiliem no combate e prevenção das situações de estresse e de suas conseqüências negativas para os trabalhadores e para a empresa. Esses caminhos ou estratégias não se colocam como soluções definitivas para tais problemas, tendo em vista que a sociedade e o mundo produtivo contemporâneos se transformam muito rápido e novas exigências são postas ao mercado, exigindo, por sua vez, novas adaptações dos indivíduos e novas formas de atender às exigências de mercado e de socialização.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS: OS MALES DA VIDA MODERNA

2.1 Sofrimento invisível: as doenças do trabalho na vida moderna

O atual cenário econômico, globalizado e baseado no conhecimento, mostra-se cada vez mais competitivo. A vida moderna vem exigindo que os indivíduos desenvolvam uma perspectiva nova em relação à sua vida profissional. Eles precisam desenvolver uma enorme gama de novas competências para conseguir sobreviver no mercado de trabalho. Os executivos e funcionários são obrigados a lidar com novos produtos e às novíssimas tecnologias da atualidade, sem que tenham sequer assimilado as de tempos passados, o que proporciona um enorme sentimento de incerteza, insegurança e ameaça.

Sabe-se que, historicamente, a luta pela sobrevivência, ou melhor, o trabalho, sempre foi fonte de pressão na vida do ser humano. Mas, também meio de desenvolvimento e de realização de sua humanidade. Entretanto, no momento atual, os profissionais têm grande propensão ao desenvolvimento do estresse e de outros males que acometem os indivíduos, na modernidade, pois são submetidos cada vez mais a novas exigências e pressões quanto às competências e conhecimentos necessários à sobrevivência, assim como são lançados às incertezas temporais e espaciais, pelas mudanças crescentes e conseqüências provocadas pelas mesmas.

Uma pesquisa desenvolvida por Rossi (2003), psicóloga e presidente da Internacional Stress Management Association (ISMA Brasil), revelou que os fatores do cotidiano no trabalho mais associados ao estresse consistem nas dificuldades de lidar com as conseqüências da economia globalizada, como a rapidez das mudanças tecnológicas e a tendência de fusão das empresas refletindo em cortes de funcionários. Lidar com a vida moderna e suas conseqüências transformou-se em uma difícil missão. A pesquisa demonstra que cerca de 70% dos entrevistados ficam desconfortáveis ou apreensivos diante de computadores. Os profissionais sentem um enorme sentimento de medo de demissão e de serem substituídos pelas novas tecnologias, e, assim sendo, expulsos do mercado de trabalho.

As exigências e pressões da vida moderna acabaram desenvolvendo uma personalidade bastante conhecida no mundo corporativo: o *workaholic*. O termo inglês é utilizado universalmente e se refere às pessoas viciadas em trabalho. Essas pessoas são

dependentes do trabalho assim como um alcoólatra depende da bebida, e só sentem prazer enquanto estão no escritório. Possuem um ritmo de vida acelerado, procuram fazer cada vez mais atividades em tempos cada vez menores, e, são obcecados por realizações.

Os *workaholics* são muito valorizados no meio empresarial, pois são pessoas muito produtivas, competitivas e vivem para o trabalho, buscando os objetivos da empresa como se fossem suas únicas metas na vida. Em contrapartida, pessoas com esse tipo de personalidade estão muito vulneráveis ao estresse e às doenças psicossomáticas.

As principais características do comportamento das pessoas com esse tipo de personalidade moderna são: impetuosidade verbal, inquietação, impaciência, dificuldade de ouvir outras pessoas, sensação de culpa nos momentos de descanso e alta competitividade. Geralmente, apresentam dificuldade de conviver com a família, com a vida social e quase nunca desfrutam de lazer. Costumam demonstrar pressa, ansiedade, perfeccionismo, irritação e agressividade com os colegas de trabalho. Pessoas com este tipo de personalidade estão muito propensas a desenvolverem problemas de saúde, a exemplo das doenças coronarianas.

Cristophe Dejours (1994) faz referência a violência invisível que está presente nos aspectos de sofrimento no trabalho. Em seu estudo reúne as diversas doenças do trabalho, ou seja, a violência em forma de ameaça e sofrimento vivida por profissionais, tão comum nos dias de hoje, nos locais de trabalho. O desgaste que as pessoas são submetidas no ambiente e nas relações com o trabalho é, possivelmente, determinante para o desencadeamento das doenças psicossomáticas, que se multiplicam na atualidade.

Acreditar que o sofrimento no trabalho foi eliminado pela tecnologia, por ter facilitado a vida de funcionários, pode constituir um engano. Contrariamente, o que está acontecendo é uma enorme sensação de medo e insegurança provocada pelas exigências dos setores produtivos da sociedade contemporânea, pois, os profissionais, muitas vezes, não conseguem acompanhar o ritmo de crescimento técnico e a competitividade demandada pela nova ordem econômica.

Várias são as situações que podem refletir em sofrimento, nos locais de trabalho. As pressões vividas por funcionários que se encontram impedidos de executar suas tarefas por existência de obstáculos ou por medo de demissão, ou, ainda, por ocultamento de informações, sentimentos de inveja e competição inescrupulosa por

parte dos colegas de trabalho, gerando, assim, um clima organizacional desagradável podem exemplificar o que Dejours (idem) definiu como sofrimento invisível.

Geralmente, todo trabalho, quando realizado com afinco, exige esforço, dedicação, concentração e competência. Assim, as pessoas que depositam comprometimento no trabalho esperam ser reconhecidas e recompensadas por todo esforço despendido. No entanto, quando este reconhecimento tão esperado não vem, causa angústia e sofrimento que, muitas vezes, quando acumulados podem gerar frustrações e doenças, afetando a saúde física e mental.

Por outro lado, quando o trabalho desenvolvido com esforço e comprometimento pelo sujeito é reconhecido e recompensado, apesar do sofrimento, das angústias e incertezas, o indivíduo sente-se de alguma forma satisfeito e motivado, pois o reconhecimento evidencia que os esforços não foram em vão, o funcionário se sente importante e útil para a empresa. Caso contrário, se sente frustrado e insatisfeito.

Dentre alguns dos males provenientes das relações de trabalho, atualmente, há o sofrimento mental, o estresse, a síndrome de Burnout, a fadiga e a depressão são exemplos desse sofrimento invisível, muito pesquisado e difundido atualmente, por estudiosos da área, sobre as doenças psicossomáticas; além, evidentemente, de alguns males físicos como a lesão por esforço repetitivo (LER).

2.1.1 A lesão por esforço repetitivo (L.E.R.)

O desenvolvimento das novas tecnologias e o uso constante do computador trouxeram uma doença, a qual tem estado cada vez mais presente no ambiente de trabalho, conhecida como L.E.R. (lesão por esforço repetitivo). A L.E.R. é caracterizada por inflamações nos tendões e músculos dos braços. Esta doença, quando diagnosticada na fase inicial, pode ser tratada facilmente, caso contrário, pode causar danos terríveis à saúde, sendo difíceis de serem reparados, bem como, podendo impossibilitar o trabalhador de executar suas funções.

Apesar de muitos cargos de trabalho, dos dias atuais, não serem desgastantes fisicamente, se comparados aos de décadas atrás, com a vinda da robótica e da automação, porém, os esforços exigidos pelas tecnologias digitais provocaram doenças associadas a manutenção de uma mesma postura, por muito tempo ou, ainda,

males como a L.E.R, causada por ações repetitivas e prolongadas, que concentra os esforços principalmente nas mãos e nos pulsos. É o caso dos metalúrgicos, de telefonistas, de bancários e de executivos ou técnicos que chegam a passar mais de cinco horas por dia nos teclados dos computadores. A L.E.R. é acompanhada de sintomas como dores agudas nos braços e nas mãos, perda de sensibilidade, sensação de peso, dores nas costas e no pescoço, fadiga e tensão muscular.

2.1.2 A Síndrome de Burnout

Outra doença bastante associada ao trabalho é a exaustão profissional, também denominada Síndrome de Burnout. Nos Estados Unidos, o esgotamento profissional ganhou o nome de Burnout, termo que pode ser traduzido como fogueira ou uma chama que se espalha. Essa tradução explica as sensações de angústia e sofrimento vividas por profissionais esgotados, por haverem excedido seus próprios limites. As pessoas com esta síndrome se sentem constantemente indispostas e esgotadas, tornando o momento de ir ao trabalho um grande sofrimento. Elas sentem-se confortáveis em qualquer lugar, menos no trabalho e não sentem satisfação e motivação para realizar suas tarefas que antes lhes davam prazer.

A síndrome de Burnout está diretamente ligada ao trabalho e atinge, principalmente, os indivíduos que se relacionam intensamente com o ambiente de trabalho. Os indivíduos que excedem suas limitações e exageram na execução das atividades profissionais tem uma grande possibilidade de desenvolverem a doença, considerada uma das principais conseqüências do estresse profissional.

Muitas pessoas confundem a síndrome de Burnout com o estresse, que significa um conjunto de reações que o organismo desenvolve diante de uma situação que exige resposta. Num assalto, por exemplo, quando uma pessoa é abordada por um assaltante, seu organismo fica em estado de alerta e desenvolve uma série de reações orgânicas como descarga de adrenalina e aceleração dos batimentos cardíacos, deixando-a pronta para reagir com fuga, luta ou negociação. Mas, quando o assaltante vai embora, aos pouco seu organismo volta ao normal. Vale salientar que o estresse nem sempre significa sofrimento, torcer pelo time preferido também pode ser estressante.

Na Síndrome de Burnout, entretanto, as situações angustiantes são prolongadas, vividas permanentemente, sem intervalo para uma recuperação do organismo. A exaustão profissional a que os profissionais são submetidos tem o significado de sofrimento e de desgaste, e, é consequência direta do dia a dia altamente competitivo enfrentado pelos profissionais dentro das empresas, onde trabalhar sob pressão é cada vez mais comum.

As vítimas da exaustão profissional podem apresentar diversas manifestações e distúrbios psicológicos como, ansiedade, insegurança, medo e inquietação, além de distúrbios orgânicos a exemplo da hipertensão, disfunção digestiva, insônia, problemas cardíacos e dermatológicos, dores musculares e cefaléias. Os profissionais exaustos apresentam alterações comportamentais bem como dificuldade de resolver problemas no cotidiano, impaciência, intolerância e sentem-se constantemente irritados. Telefonar para um cliente pode tornar-se um sacrifício e sentir-se satisfeito com a execução das tarefas que antes eram prazerosas pode tornar-se impossível.

2.2 O homem contemporâneo e sua necessidade de qualidade de vida.

Na concepção de Dejours (apud Limongi & Rodrigues 1977: p. 112), “não existe trabalho sem sofrimento”. O trabalho, mesmo sendo motivador e gratificante, quando realizado com seriedade e dedicação, exige esforços e despense desgaste, seja ele físico ou mental. Geralmente, o trabalho reflete uma série de exigências que só se consegue cumpri-las com algumas renúncias, podendo desencadear sentimentos de insatisfação e desprazer. Assim sendo, é necessário que, de alguma forma, os possíveis danos e malefícios causados pelo trabalho sejam prevenidos e minimizados.

O homem contemporâneo é marcado pelas consequências e efeitos colaterais de um cenário sócio-político e econômico, caracterizado por um mercado cada vez mais competitivo. Assim, as empresas estão cada vez mais em busca da produtividade e da eficiência organizacional, para conseguirem sobreviver neste mercado altamente exigente.

Os efeitos da vida moderna e da nova economia nas empresas são observados através da especialização da mão de obra e padronização das tarefas,

representando aspectos negativos como o isolamento do trabalhador no seu posto, queda de produtividade e qualidade, absenteísmo, alienação, estresse, insatisfação e tantos outros fatores que devem ser considerados.

A promoção de qualidade de vida no trabalho está aliada à solução desses problemas, pois visa melhorar as condições de vida nos locais de trabalho e, conseqüentemente, minimizarem tais aspectos negativos. No âmbito desses problemas ou aspectos negativos está o estresse, que se torna cada vez mais presente na vida das organizações. É importante que os empresários e gerentes considerem este fato, diagnosticando e tomando medidas administrativas que minimizem o quanto possível as situações de estresse no trabalho.

2.3 As concepções sobre estresse

O estresse, assim como outros males da vida moderna, está relacionado às reações do organismo para lidar com a complexidade da própria sociedade. Essa resposta do organismo humano às exigências e tensões da vida contemporânea envolve reações físicas, psicológicas, mentais e hormonais frente a qualquer acontecimento que seja interpretado pelo indivíduo como um desafio.

Freqüentemente a palavra "estresse" é usada para definir diferentes sensações e situações vivenciadas em diferentes espaços de socialização, como em casa, na família, na rua, no ambiente de trabalho, e, até mesmo, em espaços destinados ao lazer, quando a procura por uma vaga para estacionar um veículo, por exemplo, conduz o sujeito a situações de estresse. Atualmente, é muito comum se dizer "estou nervoso, estressado, cansado". Culturalmente, utilizam-se situações de tensão nervosa, cansaço ou fadiga como sinônimo de estresse, para denominar toda e qualquer dificuldade, pressão ou desgaste físico e mental. Um esforço físico ou psicológico que fuja à rotina, uma tarefa difícil, qualquer coisa que contrarie demais ou frustre nossas expectativa é classificada como estresse.

As primeiras referências à palavra "stress" significando "aflição" e "adversidade" datam do século XIV (Lazarus e Lazarus, 1994 apud Lipp, 1996), mas seu uso era esporádico e não-sistemático. No século XVII, o vocábulo, que tem origem

no latim "stringere", passou a ser usado em inglês para designar "opressão, desconforto e adversidade" (Spielberger, 1979 apud Lipp, 1996).

Selye começou a perceber que muitas pessoas sofriam com males físicos e mentais, e, apresentavam algumas queixas em comum como, fadiga, hipertensão, desânimo e falta de apetite. Em 1936, já então endocrinologista, introduziu o termo stress para designar uma síndrome produzida por vários agentes nocivos. Tal síndrome é enfatizada por ele como toda resposta não específica do organismo a situações que o debilitam, enfraquecendo-o e levando-o a adoecer, todavia, não estava relacionada aos sintomas de moléstias genéticas, virais ou bacteriológicas conhecidas até aquele momento histórico.

Na concepção de Lipp (2000: p.12), "o estresse é um estado de tensão que causa ruptura no equilíbrio interno do organismo" O estado de estresse depende do esforço de adaptação do organismo para enfrentar situações que considere ameaçadoras à sua vida e ao seu equilíbrio psico-social. Tal esforço é uma resposta do ser humano que, muitas vezes, exige um considerável desgaste e utilização de reservas de energia física e mental, deixando-o com a sensação de esgotamento que caracteriza o estresse.

Constantemente, o ser humano faz tentativas de adaptação para sobreviver, tentando se ajustar às mais difíceis exigências seja do seu ambiente externo, seja do seu mundo interior, com suas expectativas, sentimentos, desejos e idéias. Ainda de acordo com Lipp (idem: p.17) "aquilo que gera estresse é chamado de estressor ou fonte de estresse". Consideram-se elementos estressores ou fontes de estresse quaisquer situações que despertem emoções, sensações de ameaça ou de desafio, que exijam mudanças repentinas e esforço para adaptação. Por exemplo, um trânsito caótico, um assalto, um acidente, a morte de uma pessoa querida, dívidas atrasadas, entrevista para um novo emprego, um jogo de futebol, um ambiente de trabalho barulhento e sem segurança, uma doença, ganhar um prêmio, falta de tempo para lazer, catástrofe natural, frio intenso, calor demasiado, ou seja, muitas das transformações que nós mesmos, seres humanos, provocamos no meio em que vivemos, podem vir a ser desencadeadoras do estresse.

Existem vários tipos de agentes estressores e, muitas vezes, o que estressa uma pessoa não estressa outra. Para facilitar a identificação do que está gerando estresse, dividem-se os estressores em duas categorias: as fontes externas e as fontes internas. Para Lipp (1996; p.21):

As fontes externas são eventos externos ou condições externas que afetam os organismos. Eles independem, muitas vezes, do mundo interior da pessoa, tais como mudança de chefia, mudanças políticas, acidentes ou qualquer outra situação que ocorra fora do corpo e da mente. As fontes externas são constituídas de tudo aquilo que ocorre na vida do indivíduo que vem de fora do seu organismo como, por exemplo, a profissão, a falta de dinheiro, brigas e conflitos, perdas e falecimento.

Por outro lado, “as fontes internas se referem ao que chamo de nossa fábrica particular de estresse, nosso modo de ser, nossas crenças, nosso modo de agir” Lipp (2000; p.18). Os estressores internos são desenvolvidos completamente pelo indivíduo. São fontes de estresse constituídas na identidade singular de cada pessoa, de suas características individuais de personalidade, de sua maneira particular de responder às situações vivenciadas por ela, no dia a dia. De acordo com Limonge & Rodrigues (1997; p.22):

Os estressores podem advir do meio externo, como o frio, o calor, condições de insalubridade ou ainda do ambiente social, como o trabalho, e, do mundo interior, aquele vasto mundo que temos dentro de nós, como os pensamentos e as emoções – angústias, medo, alegria, tristeza.

Qualquer tipo de estímulo estressor é capaz de desencadear em nosso organismo uma série de reações via sistema nervoso e sistema endócrino (relacionado às glândulas) e sistema imunológico (relacionado à defesa do organismo), através da estimulação do hipotálamo (glândula situada na base do cérebro) e sistema límbico, que são importantes estruturas do Sistema Nervoso Central relacionado com o funcionamento dos órgãos e regulação das emoções. (Limonge & Rodrigues, 1997).

A resposta ao estresse é ativada pelo organismo quando a pessoa entra em contato com estímulos estressores. Esta resposta tem como objetivo reunir e mobilizar recursos do próprio organismo como uma reação, para dar condições à pessoa de enfrentar situações variadas, que são percebidas como difíceis e que exigem dela maior esforço. Essa resposta pode variar quantitativamente e qualitativamente, assim como, pode sofrer influência de uma diversidade de fatores. A vulnerabilidade individual e a capacidade de adaptação são muitos importantes na ocorrência e na gravidade das reações ao estresse.

O desenvolvimento do estresse depende tanto da personalidade do indivíduo quanto do estado de saúde em que o mesmo se encontra (equilíbrio orgânico e mental). Por isso, nem todos desenvolvem os mesmos tipos de resposta diante dos mesmos estímulos. Estilos de vida, experiências passadas, atitudes, crenças, valores,

doenças e predisposição genética são fatores importantes no desenvolvimento do processo de estresse. O risco de um estímulo estressor gerar uma doença é aumentado se o indivíduo estiver associado à exaustão física ou fatores orgânicos.

Assim como entrar em contato com o estímulo estressor é fator preponderante no desenvolvimento do estresse, outros fatores também se destacam neste sentido. Segundo Limonge & Rodrigues (19997; p.23) “o stress por si só não é suficiente para desencadear uma enfermidade orgânica ou para provocar uma disfunção significativa na vida da pessoa”. No entanto, para que isso aconteça, é necessário que outros fatores se apresentem, como a vulnerabilidade orgânica ou uma forma inadequada de avaliar e enfrentar a situação estressante. Assim, o estresse e suas consequências dependem de inúmeros fatores da pessoa, do ambiente e da circunstância, bem como, da combinação dos mesmos.

Para que seja caracterizada uma situação estressante, são levadas em consideração as características individuais das pessoas e o tipo de ambiente em que elas estão. A dificuldade de lidar com as pressões do dia a dia, como problemas financeiros, conflitos familiares ou amorosos, maus relacionamentos com colegas de trabalho, violência urbana, administração do tempo para realização das tarefas cotidianas, dentre outros fatores, possibilitam o aparecimento do estresse.

Apesar de, no cotidiano, frequentemente, a palavra “estresse” estar associada somente a situações que tenham conotações negativas, considera-se essencial realçar que o estresse também pode ser caracterizado por reações relacionadas a situações prazerosas e com retorno agradável para o indivíduo. O estresse é um agente neutro, que se torna positivo ou negativo de acordo com a percepção e a interpretação da situação de cada pessoa (LIMA, 2000).

Neste sentido, dois aspectos são ressaltados: por um lado, observam-se situações que podem desencadear o estresse, o estímulo estressor e, por outro lado, a resposta do indivíduo frente ao estímulo estressor. Se a resposta é negativa, isto é, uma resposta adaptativa inadequada, podendo inclusive gerar doenças, é chamado de **distresse** (HANS SELYE). No entanto, se a pessoa reage bem aos estímulos estressores, aparece o estresse positivo, que não representa ameaça à saúde do indivíduo.

O mau estresse ou distresse, além de provocar uma série de distúrbios e alterações fisiológicas, compromete o equilíbrio mental e social das pessoas. No estresse positivo, contrariamente, o esforço de adaptação gera sensação de realização pessoal, bem estar e satisfação das necessidades, mesmo que decorrentes de esforços

inesperados. O estresse positivo proporciona condições à pessoa para lidar com as mais difíceis e inesperadas situações, preparando-a, motivando-a, estimulando a criatividade. É um esforço sadio na garantia da sobrevivência. Quando fazemos algo agradável e nos sentimos valorizados ou recompensados de alguma maneira pelo esforço despendido, estamos em estado de estresse.

Um exemplo de situação de estresse, que pode ilustrar o pensamento anterior ocorre quando, numa determinada empresa, o diretor informa a um gerente de vendas da necessidade de aumentarem o faturamento em 20%, oferecendo condições para que tal missão seja executada. O gerente enfrentará uma sensação de estresse positivo, durante o desenvolvimento de estratégias com sua equipe de vendas, para alcançar as metas estipuladas pela diretoria da empresa, mas, como as condições são favoráveis ao bom desempenho da equipe, as tentativas de adaptação às novas exigências e os resultados serão vivenciados com satisfação.

O objetivo de aumentar o faturamento em 20% é uma exigência ou uma meta considerável, para muitos, estressante. Mas pode ser um bom desafio para a vida de um profissional, isto é, se o profissional dispõe de condições e apoio para a execução da tarefa a ele confiada. Em contrapartida, se o diretor da empresa aumentar as metas de vendas e, ao mesmo tempo, não proporcionar condições e eliminar recursos fundamentais para o cumprimento da exigência, tem-se um caso de estresse negativo. Neste caso, a empresa transforma o que poderia ser um desafio para um profissional em uma ameaça. Assim, pode-se afirmar que, no trabalho, quando o estresse gera sensações de entusiasmo, motivação e desafio, é considerado um estresse positivo. No entanto, quando passa a desencadear sensações de desânimo, pressão, cansaço, irritação, insatisfação e ameaça, é o mau estresse ou distresse. De acordo com Lipp (1996: p.22),

O estresse é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psico-fisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, a amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça intensamente feliz.

Assim, outro aspecto importante a ressaltar é que nem sempre o agente causador de um processo de estresse é um acontecimento ruim. Uma paixão, um emprego novo tão desejado, ser aprovado no vestibular ou ganhar na loteria, por exemplo, podem gerar alterações no equilíbrio interno do organismo. Vencer uma corrida ou uma eleição pode ser tão estressante quanto perder. Entrar de férias, por exemplo, a princípio pode parecer ótimo, mas

pode ser um forte estímulo estressor. No período de férias, o indivíduo fica mais tempo com a família, o que aumenta a probabilidade de ocorrerem conflitos familiares. Algumas pessoas, no período de férias, ao invés de relaxarem e descansarem, exageram em atividades desgastantes, que exigem muito esforço e adrenalina, além de gastos extras. Assim, algumas vezes, retornam à rotina do trabalho ainda mais estressados.

A palavra estresse passou a ser cada vez mais incorporada à linguagem cotidiana e acabou se tornando uma palavra corriqueira, um hábito de expressão ou vício de linguagem. Uma pessoa mal educada no telefone, um dia muito quente, qualquer contratempo passou então a ser classificado como estressante. Toda e qualquer reação nervosa nos acontecimentos do dia a dia, passou a ser denominado de estresse. Desse modo, o termo foi banalizado, naturalizado, utilizado sem o conhecimento do que realmente significa estar em estado de estresse. Ao enfrentar uma situação de estresse, o ser humano passa por diversas fases, que serão sintetizadas no trecho subsequente.

2.3.1 As Fases do Estresse

O indivíduo está sempre se deparando com situações estressantes, como por exemplo, uma aprovação em concurso; uma promoção no trabalho; a falta de tempo para lazer; salário insuficiente para suas despesas mensais; uma intensa competitividade no trabalho; uma mudança brusca na posição social e nas relações interpessoais; uma ameaça à segurança ou integridade física e emocional de si próprio ou de pessoa por ele amada; um desequilíbrio na vida afetiva; um conflito prolongado; uma guerra; um seqüestro; um estupro, um frio intenso; submissão a procedimentos de anestesia ou cirurgia; enfim, quaisquer fatores que desencadeiam uma série de respostas adaptativas.

Hans Selye apud Limonge & Rodrigues (1996) considera síndrome geral da adaptação o conjunto de modificações não específicas que ocorrem no organismo, diante das situações de estresse. Essa síndrome está relacionada a um conjunto de respostas inespecíficas que surgem no organismo frente a qualquer situação que exija da pessoa um esforço para adaptação e está dividida em três fases: a) fase de alerta; b) fase de resistência e c) fase de exaustão. Para que haja o stress não é necessário que todas as

fases se desenvolvam até o final, e, só em situações mais graves, a fase de exaustão é atingida. As fases de adaptação do estresse se definem das seguintes formas:

2.3.1.1 A Fase de Alerta

O estresse é a resposta do organismo a determinadas situações que representam circunstâncias súbitas ou ameaçadoras. Diante da situação de estresse há a primeira fase vivenciada pelo indivíduo estressado, que é a denominada fase de alerta. Nessa fase, assim que o hipotálamo, no sistema nervoso central, detecta uma suposta ameaça, aciona as glândulas supra-renais que, por sua vez, começam a secretar adrenalina. Essa substância produz uma série de alterações fisiológicas para proporcionar ao corpo condições para enfrentar uma situação difícil. A adrenalina acelera os batimentos cardíacos para aumentar o fornecimento de sangue, fazendo com que chegue mais oxigênio e nutrientes aos tecidos. Deixa o raciocínio mais rápido e dilata as pupilas para aumentar a eficiência visual. A frequência respiratória aumenta e os brônquios se dilatam, para que o organismo possa receber oxigênio. Depois, o fígado libera o açúcar armazenado na corrente sanguínea para ser utilizado como alimento e, conseqüentemente, proporcionar mais energia para os músculos. O número de linfócitos aumenta, melhorando assim a defesa do organismo.

Outra característica da fase de alerta é o aparecimento constante de ansiedade. Se o corpo descobre que não há perigo na situação ameaçadora, suspende a produção de adrenalina. Caso o indivíduo consiga lidar com o estímulo estressor eliminando-o ou destruindo suas ameaças, o organismo volta à sua situação básica de equilíbrio interno, denominada **homeostase**, (LIPP & MALAGRIS, 2001) e continua sua vida, normalmente. Mas, contrariamente, se o estímulo persistir, sendo percebido como agente estressor e o indivíduo não encontrar uma forma de reequilibrar seu organismo, vai ocorrer uma evolução para as outras fases do processo de estresse.

Portanto, o organismo desencadeia uma série de estratégias e reações para se defender das situações ameaçadoras. A fase de alerta é uma reação instintiva a tudo que possa fazer o corpo sair de um estado de equilíbrio, quando não consegue o retorno ao equilíbrio, assim que seu organismo libera os sinais de alerta, o indivíduo passará à fase de resistência.

2.3.1.2 A Fase de Resistência

A fase de resistência, geralmente, ocorre quando o indivíduo vive constantemente sob pressão, ou seja, quando o organismo libera tanta adrenalina, habitualmente, e, esses momentos de pico se tornam permanentes, sem intervalos para uma recuperação. Esta fase pode levar meses ou anos para ser atingida. É a luta do organismo contra a fase de alerta. A permanência do estímulo estressor origina respostas de auto-agressão tanto do organismo quanto da psique.

Nesta fase, as supra-renais diminuem a produção de adrenalina e passam a secretar cortisol. O excesso dessa substância prejudica o raciocínio e o sistema imunológico. Caracteriza-se ainda por palidez, cansaço matinal, ulcerações no aparelho digestivo, tensão muscular, alterações menstruais, infecções que voltam depois de tratadas, além de irritabilidade, insônia, instabilidade emocional, bruxismo (ranger dos dentes durante a noite) podendo ocasionar em perda de dentes, depressão e diminuição do apetite sexual.

Na fase da resistência, o indivíduo desenvolve os sintomas acima descritos, além de outros, que facilmente podem levar a diagnósticos de outras doenças que acometem os seres humanos, tão patológicas se tornam as reações, que, quando não bem administradas para a superação dos agentes estressores, podem levar a última e mais perigosa fase da síndrome de adaptação ou à não adaptação: a fase de exaustão.

2.3.1.3 A Fase de Exaustão

A exaustão é a fase crônica do estado de stresse. Há um retorno parcial e breve da fase de alerta e, posteriormente, doenças fisiológicas e mentais voltam com maior intensidade. O organismo esgotado e já impossibilitado de reagir a favor de si mesmo, passa a se auto-agredir, gerando doenças como hipertensão arterial; podendo provocar infarto; enxaquecas e distúrbios no aparelho digestivo. Caracteriza-se ainda por depressão, síndrome do pânico, fadiga mental, angústia e consumo compulsivo de álcool, fumo e drogas. Outras características comuns são problemas respiratórios (asma e rinite), alterações metabólicas de peso corpóreo (compulsão alimentar, que leva à obesidade ou à anorexia), lapsos de memória, dificuldade de concentração e distúrbios

no comportamento sexual. Em casos mais graves, se o estímulo estressor permanecer potente, pode ocorrer o esgotamento total, ou seja, a morte do organismo.

Nesta fase, as pessoas tornam-se impossibilitadas de trabalhar normalmente, a capacidade de concentração e criatividade regride drasticamente e a produtividade é atingida consideravelmente, podendo anular-se. Os indivíduos nesse estágio do estresse ou fase de não adaptação perdem o interesse pelo trabalho e por atividades que antes consideravam importantes. Por isso, é relevante que os gestores das empresas procurem compreender como as situações de estresse podem desencadear sérios problemas para os trabalhadores e, conseqüentemente, para a empresa, desenvolvendo a capacidade de avaliar as situações estressantes do cotidiano, para melhor administrar as tarefas e metas da empresa, sem descuidar da saúde de seus funcionários, uma vez que os recursos humanos são um importante patrimônio da empresa.

2.4 A Avaliação do Estresse

Muitos estímulos são suficientes para desencadear o estresse na maioria das pessoas, no entanto, as respostas individuais e a forma como a situação é percebida ou vivenciada por cada um devem ser consideradas. Cada indivíduo percebe, vivencia e avalia o estresse de maneira diferente. Um mesmo episódio estressante pode ser agradável para uma pessoa, enquanto que para outra pode ser causa de sofrimento. Esta afirmação pode perfeitamente ser exemplificada observando-se pessoas em um parque de diversões, na montanha russa. Algumas se sentam na cadeira da frente, buscando emoções, de olhos bem abertos, divertindo-se e gritando de prazer, esperando para entrar novamente na fila para a próxima volta. Mas, outras pessoas se sentam bem atrás, agarram fortemente na barra de proteção, fecham os olhos e esperam ansiosas pelo momento de recolocarem os pés no chão e irem embora. De acordo com Limonge e Rodrigues (1977: p.31),

no processo de avaliação há uma atividade mental que é em parte racional em parte emocional, não necessariamente consciente, onde a pessoa faz um reconhecimento, uma estimativa da situação que está se apresentando, baseada em experiências passadas e que terá importância crucial não só na forma como a pessoa percebe o estresse, de como irá enfrentá-lo, mas também na determinação do tipo e intensidade da resposta a ser produzida.

É o processo de avaliação que indica se uma situação é estressante ou não para uma pessoa, ajudando-a na organização física e mental, para responder à tal situação. A forma como o indivíduo interpreta o episódio estressante é de extrema importância, pois irá indicar o tipo e a intensidade da resposta a ser produzida. A avaliação é influenciada tanto por fatores individuais quanto por fatores ambientais. Nesse caso, saber avaliar e dar respostas condizentes com a situação, sem utilizar mais esforços que o necessário, por exemplo, vai depender das experiências já vividas pelo indivíduo e das condições ambientais que se apresentam, no momento.

2.4.1 Fatores Individuais que Influenciam no Processo de Avaliação

As variações individuais são consideravelmente importantes na apreciação do estresse. “Os fatores que geram estresse não são apenas de fora, mas de dentro também, por causa de nossas características de personalidade e comportamento” afirma a psicóloga Lipp (2002). Os fatores pessoais preponderantes, no processo de avaliação, dividem-se em dois grupos: os compromissos e as crenças.

Os fatores de compromisso referem-se àquilo que o indivíduo considera importante. Quanto maior for o comprometimento da pessoa com a situação, maior será a influência no processo de avaliação do estresse. Quando um fato é importante para uma pessoa, a mesma tende a investir maior esforço, o que determina um maior comprometimento com a situação.

Essa variável do comprometimento pode ser bem observável no ambiente de trabalho. Os indivíduos que realizam o trabalho com afinco, seriedade e muito compromisso, tendem a ter uma resposta mais intensa diante das situações estressantes. Assim, uma situação poderá significar ameaça ou não, dependendo do compromisso que o indivíduo estabelece com ela.

Já no que se refere às crenças, de acordo com Limongi & Rodrigues (1997: p.32), “as crenças são as convicções, conceitos e certezas que cada indivíduo tem sobre as mais diferentes circunstâncias da realidade”. Elas influenciam profundamente na percepção e avaliação do momento que o indivíduo está vivendo e estão presentes na vida das pessoas, em relação a determinado assunto ou situação, antes mesmo de acontecer.

Para Lipp (2000: p.36) “as crenças são todo principio orientador, convicções ou fé que dão significado e direção em nossas vidas”. Geralmente, as pessoas não têm consciência do poder de influência que as crenças têm sobre as diversas situações e, conseqüentemente, no processo de avaliação do estresse. Por exemplo, em um jogo de futebol, cada torcedor percebe e avalia seus respectivos clubes, obedecendo a suas crenças, independentemente dos resultados que os mesmos estão obtendo no campeonato. Alguns, por acreditarem nos seus times do coração, matam e morrem por eles, a exemplo das brigas de torcidas que têm causado muita violência no futebol. Outros, apesar de torcerem por um time, não possuem uma crença cega ou fanática ao extremo, sabendo lidar melhor com as situações de derrota ou de vitória.

2.4.2 Fatores Ambientais que Influenciam no Processo de Avaliação

A interpretação de um acontecimento ou situação como estressante depende tanto dos fatores pessoais quanto dos fatores ambientais. O componente situacional é de uma relevância no processo de avaliação e envolve essas duas dimensões. Algumas variáveis, presentes no cotidiano e influenciadoras na resposta do estresse merecem ser destacadas, a exemplo da novidade da situação, pois quando uma situação estressante que se apresenta é totalmente inusitada para o indivíduo, o mesmo não terá experiências anteriores para identificá-lo e melhor avaliar a situação para lidar com o estresse causado por ela. Segundo Limongi & Rodrigues (1997: p.34),

Na verdade, a grande maioria de situações em que vivemos não é completamente nova e certos aspectos delas sempre serão familiares e tenderão a ser comparados com outros. Por mais que uma situação seja nova para o indivíduo, sempre haverá um aspecto ou detalhe semelhante à alguma situação já vivida.

Uma situação nova será identificada como estressante se for associada com um episódio anterior que tenha gerado ameaça ou dano. Quanto menos conhecimento se tem sobre a nova situação, maior será a possibilidade de despertar sentimentos de incerteza e ameaça no indivíduo.

A novidade da situação como desencadeadora de estresse pode ser observada no ambiente de trabalho, quando, por exemplo, numa empresa é implantado

um novo software. O manejo e a destreza ou competência em tecnologias digitais já são consideradas tarefas difíceis, e, enfrentar sistemas ainda desconhecidos pode levar alguns funcionários ao estresse.

Enfim, lidar com novas técnicas ou conhecimentos, enfrentar o desafio de desenvolver determinadas atividades para as quais o indivíduo não se sente preparado, porque nunca enfrentou a situação anteriormente e, por isso, é considerada uma novidade, pode ser bastante estressante. Entretanto, como já foi feita referência anteriormente, tal situação desafiadora é avaliada e vivenciada de maneiras diferentes pelos indivíduos que a enfrentam.

Outra variável a ser considerada é a incerteza do acontecimento, que possui grande influência no processo de avaliação do estresse. Quanto maior a incerteza em relação à ocorrência de um significativo evento, maior a possibilidade de gerar sentimento de ameaça. Essa incerteza dos acontecimentos está relacionada às expectativas desenvolvidas quanto à ocorrência do episódio, quanto a saber se o esperado vai ou não acontecer e quando vai acontecer.

Os profissionais do mercado financeiro e da área de saúde, em especial os que trabalham em unidades de emergência e de terapia intensiva, assim como as equipes de trabalho de resgate de vítimas em tragédias, são profissionais que se deparam com essa variável constantemente, pois lidam cotidianamente com o risco e o perigo de perdas e salvamentos.

Por outro lado, existe também a variável de iminência dos acontecimentos, que se refere às sensações experimentadas no tempo que antecede um acontecimento, ou seja, algo que está prestes a acontecer, certamente, deixa o indivíduo em estado de alerta, na espera de que a qualquer momento o fato possa ocorrer. Quanto mais próximo de acontecer o evento significativo, maior o impacto desta variável no processo de avaliação e mais intensa será a resposta ao estresse. Um exemplo que serve para ilustrar essa variável é quando uma empresa anuncia um corte de pessoal. Quanto mais perto do momento de divulgação dos cortes, maior o impacto causado nos funcionários e o desenvolvimento das fases do estresse.

Quando o acontecimento estressante perdura por muito tempo, as consequências sobre o organismo podem ser mais intensas, o que tem a ver com a duração da situação de estresse. A permanência do episódio estressante se estendendo por muito tempo leva ao desgaste ou até ao esgotamento do organismo. Os indivíduos que vivem constantemente no trânsito como, por exemplo, os motoristas de ônibus,

conhecem muito bem essa variável, pois as situações de estresse vivenciadas no trânsito, além de perdurarem em sua rotina diária, são crescentes, haja vista a progressão geométrica da quantidade de veículos e pedestres nas ruas das grandes cidades.

Outro fator que ocorre bastante e também deve ser considerado na avaliação das situações de estresse é a ambigüidade. Na maioria dos acontecimentos da vida cotidiana, os indivíduos não dispõem de informações suficientes para avaliar adequadamente o evento, e assim surgem dúvidas de como e quando devem atuar. Quanto mais ambígua e duvidosa a situação, maior a dificuldade em tomar decisões.

Segundo pesquisa promovida pelo escritório brasileiro do Internacional Stress Management Association (ISMA, 2003), uma organização voltada para a prevenção e o combate ao estresse, a ambigüidade é um dos fatores que mais influenciam no processo de avaliação do estresse. No trabalho, por exemplo, a ambigüidade se dá quando os profissionais não dispõem de informações suficientes sobre o que a empresa espera deles. Nesses casos, a dúvida quanto a estar ou não correspondendo às expectativas na execução de determinada tarefa ou, ainda, sobre que postura deve ser seguida, representa uma situação de estresse.

2.5 Enfrentamento do estresse

A partir do momento que o processo de estresse se apresenta, observa-se o significado que o estímulo estressor, seja ele interno ou externo, vai ter para a pessoa e, conseqüentemente, como ela vai avaliá-lo para melhor lidar com ele. Na concepção de Limongi & Rodrigues,

O enfrentamento é o conjunto de esforços que uma pessoa desenvolve para manejar e lidar com as solicitações externas ou internas, que são avaliadas por ela como excessivas ou acima de suas possibilidades (Limongi & Rodrigues, 1997: p.36)

Quando o individuo avalia uma determinada situação como estressante, o mesmo desenvolve uma série de forças e estratégias, não necessariamente conscientes, para ter condições de agir e manter o equilíbrio do corpo. Diante de situações ameaçadoras ou desconfortáveis, o individuo desenvolve estratégias de combate ao

estresse, tentando eliminar tal ameaça ou desconforto, com a finalidade de recuperar sua situação normal de equilíbrio.

Cada indivíduo avalia e enfrenta o estresse de maneira distinta. Eles viverão e enfrentarão as situações de estresse, de acordo com suas características de personalidade e o momento de vida que estão passando, bem como com a maior ou menor facilidade para lidar com adversidades ou novidades estressantes, ainda que não sejam negativas ou prejudiciais.

2.6 Reconhecendo o estresse e seus sintomas

O ser humano, na plenitude do seu desenvolvimento, se depara com inúmeras exigências, internas e externas, que advém da sua relação com o ambiente, ou seja, de sua interação com a sociedade. Desde o início de seu desenvolvimento, ele tem que se adaptar para conseguir viver no meio sociocultural no qual está inserido. Dentro desse contexto, as pessoas vivem constantemente vulneráveis às situações que podem desencadear um processo de estresse.

De acordo com a abordagem psicossomática (MELO FILHO, 1992), o corpo é um sistema único constituído por três subsistemas profundamente interdependentes: mente, corpo e relacionamento social. Assim, tanto a parte orgânica quanto a parte psicológica e as relações do indivíduo com o meio influenciam no seu desenvolvimento. Desse modo, as doenças psicossomáticas e os seus processos de desenvolvimento não representam uma casualidade na vida de uma pessoa, e sim uma resposta de um indivíduo que vive em uma sociedade, em constante interação com outras pessoas tentando resolver da melhor forma possível problemas e conflitos que advém desse meio social. Segundo Albert & Urulahy (2001: p.241):

O estresse corresponde às perturbações que causam distúrbios agudos ou crônicos no bem-estar das pessoas e pode surgir em função de estímulos físicos ou emocionais. Grande número de estudos médicos e psicológicos revelam que o ser humano tem demonstrado dificuldade em lidar com estímulos estressores ambientais e sócio-econômico e culturais, na vida e no trabalho, bem como, com as pressões e tensões que lhes causam angústias e sofrimento.

O estresse, em princípio, não é doença. É apenas a preparação do organismo para lidar com as variadas situações, caracterizando-se, então, como uma resposta desse organismo a um determinado estímulo, a qual varia de pessoa para pessoa. O prolongamento ou a exacerbação de uma situação específica é que, de acordo com as características do indivíduo e do ambiente naquele momento, podem gerar alterações indesejáveis.

O estresse se apresenta de maneiras distintas em diferentes pessoas. Ele se inicia com sintomas emocionais e se amplia para o campo físico. Muitas pessoas não reconhecem o estresse simplesmente por confundirem as situações real e natural.

Várias são as reações orgânicas, isto é, os sintomas apresentados pelo indivíduo que se depara com situações estressantes. Os sintomas orgânicos mais comuns são: boca seca, problemas de memória, mal-estar generalizado, dores musculares, tonturas, tensão muscular, enxaquecas, alterações digestivas, caspa, seborréia e outras alterações de pele de fundo nervoso como a pissoríase, perturbações do sono, sensações de cansaço e fadiga constantes, dentre outros sintomas.

As manifestações de ansiedade também são constantes, como, sudorese, aceleração de frequência cardíaca e respiratória, sensação de falta de ar, aumento da pressão arterial e distúrbios da libido, ou seja diminuição do apetite sexual. Por outro lado, os sentimentos e reações depressivas são comuns no processo de estresse. Geralmente as pessoas em estado de estresse diminuem o prazer naquilo que fazem, como trabalho, esporte, vida social e cultural, atividades que anteriormente consideravam atraentes e prazerosas, gratificantes.

Diante de situações estressantes, por causa das reações descritas acima, as pessoas tendem a se isolar, afastam-se de parentes e amigos. Também são comuns sentimentos de desmotivação, variação de humor, desativação, irritação, desânimo, medos injustificados, consumo excessivo de bebida alcoólica, falta de alegria e de entusiasmo. Problemas de memória e diminuição da capacidade de concentração são consideravelmente observados. É como se o estresse provocasse uma generalizada falta de interesse até pelas pequenas e corriqueiras atividades do dia a dia.

2.7 Estresse e trabalho

No mundo contemporâneo, com o avassalador crescimento tecnológico e informacional, com a cibernética e a robótica presente em todos os espaços, provavelmente, os ambientes de trabalho nas empresas que fabricam produtos ou que fornecem serviços aos consumidores se modificaram e acompanham o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores.

Os profissionais vivem, atualmente, em estado de tensão permanente, não só no ambiente de trabalho, como também nos outros espaços da vida em geral. Há, portanto, uma ampla área da vida moderna onde se misturam os estressores do trabalho e da vida cotidiana, no próprio lar, junto à família, no trânsito, nos supermercados e outros setores sociais, onde são enfrentadas filas numerosas, barulho, preços exorbitantes, etc. A pessoa, além das habituais responsabilidades ocupacionais, além da alta competitividade exigida pelas empresas, além das necessidades de aprendizado constante, tem que lidar com os estressores normais da vida em sociedade, tais como a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc. É bem possível que todo esse novo desafio supere os limites adaptativos levando ao estresse.

Matrajt (1993), ao fazer referência ao desenvolvimento do estresse no ambiente de trabalho, afirma que, algumas características organizacionais, quando tratadas inadequadamente, podem provocar problemas de clima organizacional, de ordem psicossomática e queda de produtividade no trabalho. Muitos são os fatores estressantes que os profissionais enfrentam no ambiente de trabalho, como por exemplo, liderança do tipo autoritário e coercitivo, execução de tarefas sob repressão, carência de autoridade e de orientação, excesso de trabalho, falta de repouso adequado, falta de organização nas tarefas, pobreza de relações interpessoais no ambiente de trabalho, pobreza na comunicação, controle excessivo ou ausência de controle, trabalho rotineiro e repetitivo, papéis mal definidos.

Atualmente, homens e mulheres de negócio são o principal alvo de estudos sobre o estresse. Segundo Diniz (2003), um estudo realizado pelo escritório brasileiro da Internacional Stress Management Association (ISMA) revelou que as principais causas do problema entre os executivos são os constantes enxugamentos das empresas, a ansiedade em relação ao desempenho pessoal e a falta de perspectiva de carreira.

O desgaste a que as pessoas são submetidas nos ambiente e nas relações com o trabalho é um dos fatores mais importantes e determinantes das doenças psicossomáticas. De acordo com ISMA (2003), nos Estados Unidos, os gastos das empresas com o estresse e suas conseqüências como faltas de funcionários ao trabalho (absenteísmo), redução de produtividade e despesas médicas e legais decorrentes de ações movidas por trabalhadores doentes, são estimados em 300 bilhões de dólares por ano.

2.8 A qualidade de vida no trabalho

Nas diversas abordagens sobre a qualidade de vida no trabalho, mesmo prevalecendo a ênfase no bem estar e na satisfação no trabalho, cada teoria procura valorizar elementos que julga ser mais relevante. Assim, alguns autores irão defender a necessidade de um ambiente organizacional adequado, por exemplo. Enquanto outros autores podem tratar de questões mais ligadas à promoção do lazer ou à prevenção na saúde, ou ainda, a oferta de incentivos financeiros ou outras práticas de gestão de pessoas que possibilitem o bem estar e o clima organizacional favorável.

Parafraseando Fernandes (1999), a qualidade de vida no trabalho inclui critérios como compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, interação social na organização, constitucionalismo, equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional, e, relevância social da vida no trabalho. A compensação justa e adequada refere-se à recompensa material, ou seja, a remuneração recebida pelo trabalho realizado, necessária para que o trabalhador viva dignamente dentro de suas necessidades pessoais e de acordo com os padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que está inserido.

Outro importante critério de qualidade de vida no trabalho diz respeito às condições de trabalho, que incluem: a) jornada e carga de trabalho, que não devem exceder as capacidades do trabalhador; b) ambiente físico, com condições de bem-estar, conforto e organização para o desempenho do trabalho; c) materiais e equipamentos, na quantidade e na qualidade necessária para a execução das tarefas; d) ambiente saudável, com condições de segurança e saúde; e) consideração da quantidade de estresse vivida

pelos profissionais, com a finalidade de minimizar os malefícios causados pelos estressores.

A insegurança causada pelas conseqüências negativas da atual economia revela importantes necessidades dos profissionais da atualidade, que emergem com a rapidez das transformações, como obter progresso na carreira, isto é, estabilidade profissional. A oportunidade de crescimento e segurança refere-se às oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento pessoal de seus funcionários e para a segurança do emprego.

Um importante fator condicionante de satisfação e essencial na melhoria da qualidade de vida no trabalho é o uso e desenvolvimento das capacidades, que refletem as oportunidades que o trabalhador tem de utilizar, no seu dia a dia, suas aptidões, competências e potencialidades. Neste sentido, alguns critérios destacam-se, como a autonomia, constituindo a liberdade e independência garantida ao funcionário, na execução de suas tarefas; o significado da tarefa, sendo suas tarefas percebidas como significativas e relevantes e reconhecidas por contextos internos e externos à empresa; a variedade de habilidades, que possibilite ao indivíduo a utilização de uma larga escala de destrezas e competências; o fornecimento de informações, que proporcionem uma visão clara sobre os resultados do trabalho desempenhado e, finalmente, a fuga de tarefas rotineiras e repetitivas.

A integração social na organização diz respeito à igualdade de oportunidades, sem preconceitos de cor; raça, religião, sexo, nacionalidade, estilo de vida ou aparência física. Integrar significa proporcionar riqueza de relacionamentos, marcados por reciprocidade, por apoio emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades e singularidades, ao mesmo tempo que prioriza decisões coletivas e consensuais.

A legislação é outro fator determinante da qualidade de vida no trabalho. A consideração e cumprimento da legislação, dos direitos humanos e constitucionais, evidentemente, leva ao respeito e ao cumprimento dos direitos civis e humanos, dentre os quais, os direitos trabalhistas dos funcionários. Assim, o cumprimento das normas trabalhistas é condição *sine qua non* para que se efetivem, garantindo mais qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Diante de uma economia globalizada e altamente competitiva os profissionais se encontram cada vez mais envolvidos com o trabalho, se esforçando para conseguir sobreviver e se manter no mercado. Assim sendo, fica muito difícil encontrar

um equilíbrio entre a vida pessoal e vida profissional do homem contemporâneo. Este importante fator de melhoria de qualidade de vida no trabalho diz respeito ao equilíbrio e conciliação das obrigações, exigências, jornadas e horários de trabalho com momentos de lazer, tranquilidade doméstica e convívio familiar.

A relevância social considera a qualidade de vida no trabalho através da percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da empresa, junto à comunidade. Este critério refere-se à qualidade da prestação de serviços e ao atendimento e assistência a seus funcionários. São as ações referentes à preservação do meio ambiente, atendimento às necessidades de saúde e segurança dos trabalhadores, etc. Lippitt (apud Fernandes, 1977) considera que são favoráveis para melhor qualidade de vida no trabalho, situações em que se oferece oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais, ou seja, sobreviver com alguma segurança, interagir, ter um senso pessoal de qualidade, ser reconhecido por suas realizações e ter uma oportunidade de melhorar sua habilidade e seu conhecimento.

A qualidade de vida no trabalho depende de vários fatores tanto ambientais quanto individuais. Questões individuais ligadas à cultura, classe social, educação e personalidade, são fatores intervenientes de qualidade de vida no trabalho, refletindo necessidades que, se no exercício profissional do indivíduo, não forem satisfeitas, a relação com o ambiente de trabalho é consideravelmente atingida e desgastada, desencadeando situações de estresse.

2.8.1 Programas de qualidade de vida e prevenção ao estresse

Algumas empresas ainda mantêm uma postura de sugar, ao máximo, seus profissionais, sem consideração de suas necessidades de satisfação pessoal ou de suas limitações biopsicosociais. No entanto, isso vem diminuindo, principalmente quando o estresse começa a afetar não só a saúde dos funcionários, mas também a rentabilidade da empresa. Segundo Diniz (2003), atualmente, 35% das empresas americanas mantêm programas para a saúde e qualidade de vida dos funcionários, como forma de evitar danos à produtividade e gastos excessivos com problemas de saúde. Por outro lado, no Brasil, apenas 5% das empresas seguem esse padrão preventivo, representando um mercado que corre maiores riscos quanto à rentabilidade.

Os programas de saúde e qualidade de vida, que podem estar entre as práticas estratégicas da empresa, visam diminuir e prevenir a situação de estresse e, conseqüentemente, de estados patológicos provenientes de sua existência. Reflete condições de bem estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social. Tais programas incluem aspectos como, alimentação regulada, pausas no trabalho, horários de lazer, momentos interativos de comemoração e confraternização entre os colaboradores, técnicas de relaxamento, esportes e ergonomia.

Um importante condicionante de qualidade de vida no trabalho e prevenção ao estresse é a ergonomia. A ergonomia é o estudo científico de adaptação dos instrumentos, condições e ambiente de trabalho às capacidades psicofisiológicas antropomédicas e biomecânicas do ser humano. Esta ciência faz o estudo completo do sistema homem-máquina-ambiente de trabalho, visando uma melhor adequação do trabalho ao homem.

A ergonomia tem como finalidade reduzir o cansaço e erros dos operários, os acidentes de trabalho e os custos operacionais, bem como aumentar o conforto do trabalhador, a produtividade e, conseqüentemente, a rentabilidade da empresa. Assim sendo, a ergonomia tem como essência proporcionar melhores condições de trabalho ao homem e ao mesmo tempo aumentar a eficiência e reduzir os custos.

De acordo com Levi (2003), um programa de melhoria de qualidade de vida no trabalho e prevenção ao estresse bastante difundido é o 'Guia Sobre Stress Relacionado ao Trabalho'. Este programa foi desenvolvido na Europa e argumenta que muitas das melhorias podem ser conseguidas através de mudanças organizacionais, como:

- estabelecer um tempo suficiente e adequado para o trabalhador realizar seu trabalho de modo satisfatório;
- dar ao trabalhador uma descrição clara do que espera de seu trabalho;
- recompensar o trabalhador por um bom desempenho no trabalho;
- proporcionar meios para o trabalhador opinar e se queixar;
- harmonizar a responsabilidade e a autoridade do trabalhador;
- Esclarecer os objetivos e os valores da empresa e adaptá-los aos objetivos e valores do trabalhador;

- Promover o controle do trabalhador sobre o produto final de seu trabalho;
- Promover a tolerância, a segurança e a justiça no local de trabalho;
- Eliminar exposições físicas prejudiciais;

O gerenciamento sistemático do ambiente de trabalho consiste em identificar a incidência, a prevalência, a gravidade e as tendências em relação às exposições a estímulos estressores relacionados ao trabalho, bem como, suas causas e conseqüências para a saúde. As pessoas envolvidas na organização podem projetar um pacote de intervenções integrado e implantá-lo a fim de prevenir o estresse relacionado ao trabalho e promover o bem-estar e a produtividade.

Os resultados alcançados, tanto a curto quanto a longo prazo, conseqüências de tais intervenções, são avaliados em termos de exposições à estressores, reações de estresse, incidência e prevalência de problemas de saúde, indicadores de bem-estar e produtividade, além de considerar os custos e benefícios em termos econômicos. Caso isto seja feito, considerando-se uma perspectiva mais longa, o local de trabalho torna-se um exemplo de aprendizagem organizacional.

As experiências com intervenções estratégicas no gerenciamento sistemático, geralmente, são positivas, não apenas para os funcionários e em termos de estresse, saúde e bem estar, mas, também para a função e o sucesso das organizações de trabalho e para a comunidade. Se conduzidas com seriedade e comprometimento, provavelmente possibilitarão uma situação de satisfação para todos.

Diante desse pressuposto, projetar horários de trabalho de modo a evitar conflito com as demandas e responsabilidades não relacionadas ao trabalho. Os horários devem ser estáveis e previsíveis, com o rodízio sempre seguindo uma ordem seqüencial de turnos. É fundamental, também, que os trabalhadores participem em decisões ou ações que afetam seu trabalho. A carga de trabalho excessiva é muito prejudicial e geradora de estresse. O gestor empresarial deve assegurar que as tarefas sejam compatíveis com as capacidades e recursos do trabalhador, permitindo a recuperação, especialmente de tarefas exigentes do ponto de vista físico ou mental.

A qualidade de vida no trabalho reflete a melhoria das condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social, bem como a disponibilidade de recursos necessários para a execução

das tarefas e o uso adequado de capacidades e habilidades do trabalhador. Os programas de qualidade de vida no trabalho visam a garantir maior eficácia e produtividade nas empresas, de modo que, ao mesmo tempo se atenda as necessidades do trabalhador, e consequentemente se eleve o grau de satisfação dos mesmos. Assim sendo, uma melhor qualidade de vida no trabalho ajuda a atenuar e minimizar os estímulos estressores, tão comuns nos ambientes de trabalho.

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização do campo de estágio: o perfil da empresa



Imagem 1: fachada da Empresa REPLASTIL LTDA.

3.1.1 Denominação / razão social: REPLASTIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PLÁSTICOS LTDA.

3.1.2 Endereço: Avenida Assis Chateaubriand, 4200. Distrito Industrial, Campina Grande – PB CEP: 58.105-421

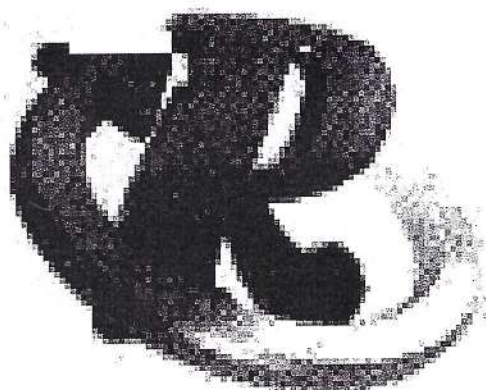
3.1.3 Inscrição do CNPJ: 03.161.004/0001-40

3.1.4 Inscrição estadual: 16.124.835-7

3.1.5 Fundador Sr. Vicente Fernandes Sobrinho tendo como sócios Lamark Silveira Fernandes e Renalle Silveira Fernandes.

3.1.6 Natureza jurídica: união na forma de responsabilidade limitada, registrada através de um contrato social arquivado na Junta Comercial do Estado da Paraíba, a REPLASTIL conta com a participação ativa dos sócios em sua administração, contendo, cada parte, 50% de suas ações.

3.2 Logomarca ou Slogan da Empresa



3.3 Caminhos metodológicos percorridos

Para atingir os objetivos propostos neste trabalho acadêmico, que caracteriza um estudo de caso, foi utilizada a pesquisa de campo descritiva e exploratória, aliada à leitura de concepções teóricas e análise documental de dados da própria empresa pesquisada. Foram reunidos instrumentos e materiais diversos, tais como livros, artigos, sites, imagens fotográficas e dados de outras pesquisas realizadas.

Uma das técnicas de pesquisa utilizada foi a observação direta dos funcionários da REPLASTIL, no desenvolvimento de suas funções cotidianas, para detectar possíveis sinais da presença do estresse, no ambiente de trabalho. No período que se estendeu de março a agosto de 2010, foram realizadas diversas visitas à empresa, durante o expediente normal de trabalho, em dias úteis, quando houve a pretensão de observar a existência de manifestações de desconforto ou cansaço físico, por parte dos funcionários.

Além da técnica de observação direta, foi utilizada como instrumento de pesquisa a aplicação de um questionário (anexo A), que se constituiu de questões relacionadas a sintomas presentes no estado de estresse. O mesmo foi aplicado com o intuito de se averiguar se esses sintomas se apresentam nos funcionários da REPLASTIL, com que frequência e intensidade, além dos mais comuns ou mais prejudiciais à saúde do trabalhador, possibilitando, desse modo, a análise de como o estresse se apresenta naquele ambiente organizacional.

Na realização da pesquisa, primeiramente, foi organizado um cronograma (Anexo B), como forma de racionalizar e sistematizar mais eficientemente os passos a serem seguidos. A ordem cronológica das atividades realizadas não foi fixada aleatoriamente, mas procurando seguir cada passo de maneira organizada e conforme as necessidades que se apresentavam, mas com um caráter flexível, evitando o isolamento das estratégias metodológicas.

Por razões de dificuldade de acessibilidade a alguns trabalhadores, que apresentaram certa resistência à entrevista, foi utilizada uma amostra do universo de funcionários da empresa. O total de efetivos da empresa é de oitenta funcionários, entretanto, o questionário sobre os sintomas do estresse foi aplicado com apenas vinte e cinco desses funcionários, constituindo a amostra da pesquisa, correspondente a 31,25% (trinta e um vírgula vinte e cinco por cento) do universo pesquisado.

Foram feitos registros fotográficos do ambiente da empresa (Anexo C), como forma de evidenciar as condições do espaço físico, as máquinas e instrumentos tecnológicos, dentre outros aspectos da organização ou organograma (Anexo D), que podem refletir se o ambiente da empresa é agradável e estimula a produção ou se, contrariamente, é propício ao desenvolvimento do estresse no local de trabalho. Abaixo, foram colocadas algumas dessas imagens do ambiente organizacional da empresa.



Imagem 2: Ambiente da diretoria da REPLASTIL LTDA.

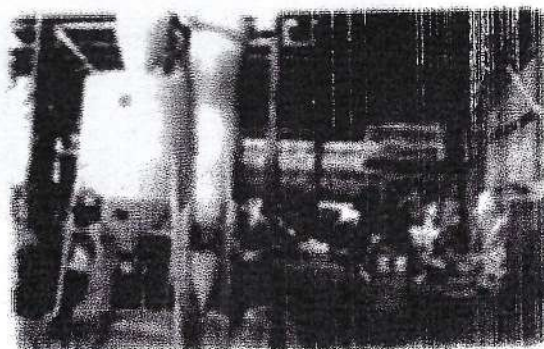


Imagem 3: setor de reciclagem da REPLASTIL LTDA

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Ao partir do pressuposto de que o estresse é um dos males presentes na vida moderna, haja vista a complexidade das relações produtivas que se estabelecem e se desenvolvem, avassaladoramente, nos dias atuais, durante as visitas de observação à REPLASTIL, foram colocadas em prática algumas técnicas e instrumentos de investigação, como forma de averiguar a incidência de sintomas do estresse nos funcionários da empresa.

Nos contatos mantidos com o campo de estágio, ou seja, no ambiente da própria empresa, foi possível observar como se efetiva o clima organizacional, uma vez que as manifestações de prazer e satisfação na realização das atividades cotidianas ou, contrariamente, demonstrações de insatisfação podem ser claros indícios da presença ou ausência de fatores estressantes, no ambiente de trabalho. Aliada às manifestações de comportamento dos funcionários, foi também possível observar outros fatores ambientais e administrativos, que também podem incidir na existência ou não de um clima favorável, no interior da empresa. As fotos abaixo evidenciam um dia de trabalho na REPLASTIL.

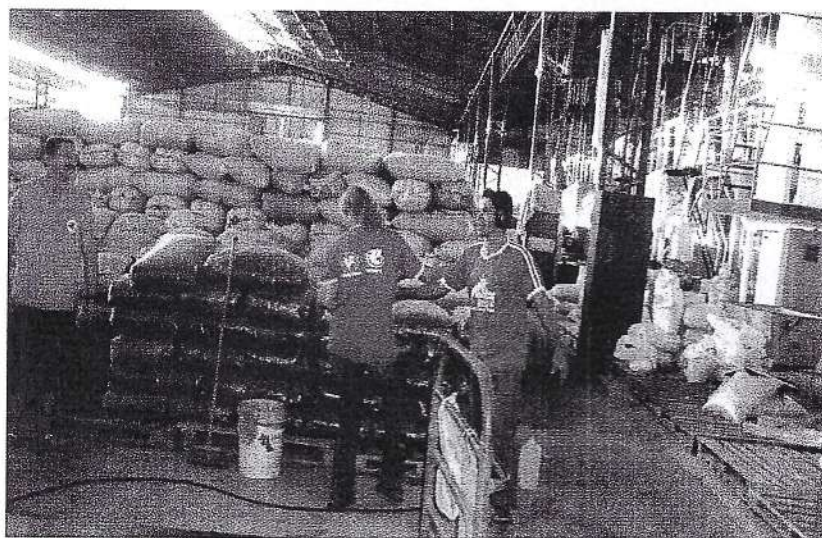


Imagem 4: Empresa REPLASTIL LTDA - setor de reciclagem

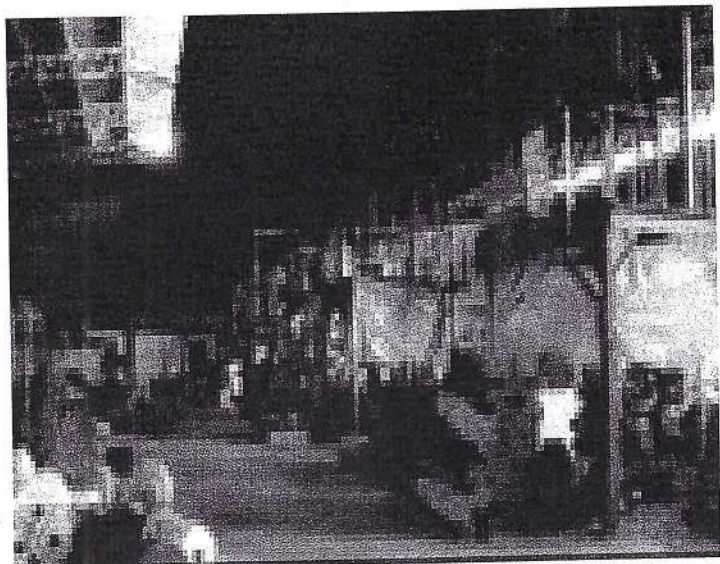


Imagem 5: setor de maquinaria da REPLASTIL LTDA

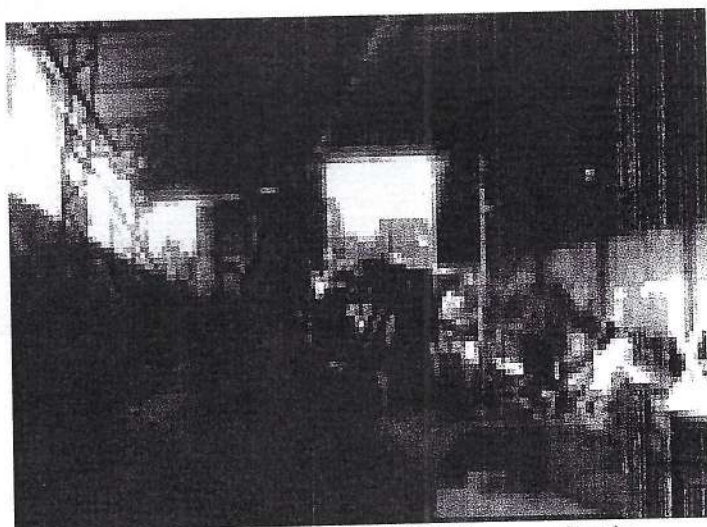


Imagem 6: Empresa REPLASTIL LTDA - maquinaria

Além das visitas para observação do ambiente de trabalho, foram aplicados questionários com alguns funcionários da empresa (anexo A), constituídos de questões fechadas e objetivas, relacionadas à presença ou ausência dos principais sintomas de estado de estresse nos colaboradores, bem como, a maior ou menor intensidade com que se apresentam, objetivando averiguar a possível existência de tais sintomas, bem como, avaliar como os mesmos se manifestam nos funcionários da Empresa. Assim, procurou-se a verificação da existência, da intensidade e da forma como os sintomas do estresse se apresentam, caracterizando-os para facilitar sua categorização em: **a) ausentes; b) discretos; c) moderados; d) constantes e e) severos.**

4.1 Sintomas como dores de cabeça e enxaquecas

Sentir dores de cabeça pode ser sinônimo de tensão e preocupação. A grande maioria dos funcionários considerou este como um sintoma de pouca significância, o que pode representar um ambiente de trabalho sem excessivas preocupações. Dos funcionários pesquisados, 40% responderam que não sentem dores de cabeça, 40% afirmaram que raramente a dor de cabeça se manifesta, enquanto que 20% disseram apresentar moderadamente tal sintoma, conforme dados apresentados no Gráfico 1.

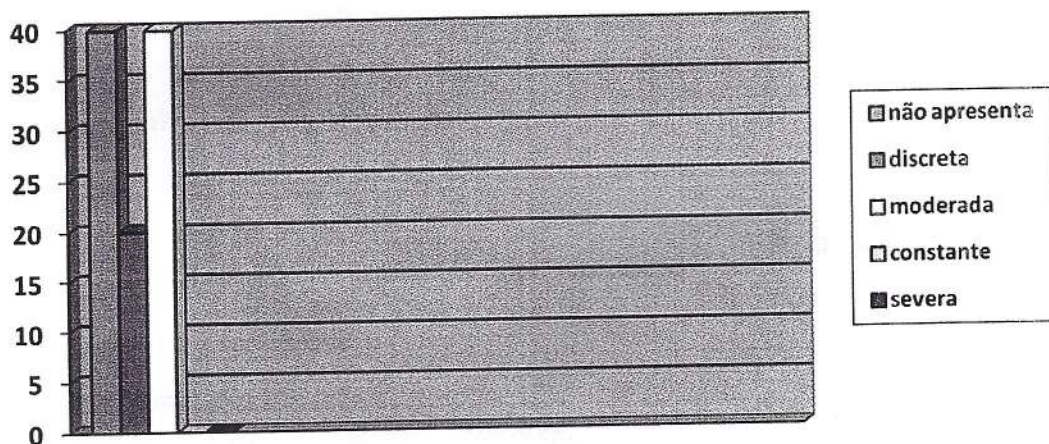


Gráfico 1: dados percentuais sobre a presença de dores de cabeça e enxaquecas entre os funcionários da REPLASTIL.

4.2 Sintomas como distúrbios gastrointestinais

A presença de distúrbios gastrointestinais foi apresentada como discreta, em grande parte dos entrevistados, 44% dos pesquisados disseram que pouco manifestavam tal sintoma, enquanto 36% dos pesquisados afirmaram não apresentarem tais sintomas. Complicações no aparelho digestivo é um problema de saúde muito comum, podendo ser causado principalmente por hábitos alimentares não saudáveis ou por distúrbios emocionais. Entretanto, uma minoria de funcionários considerou como significativo este sintoma, 12% respondeu que sentia moderadamente tal sintoma, seguido de 4% que considerou algo constante, enquanto 4% dos pesquisados considerou esses sintomas como severamente presentes, conforme dados apresentados no Gráfico 2.

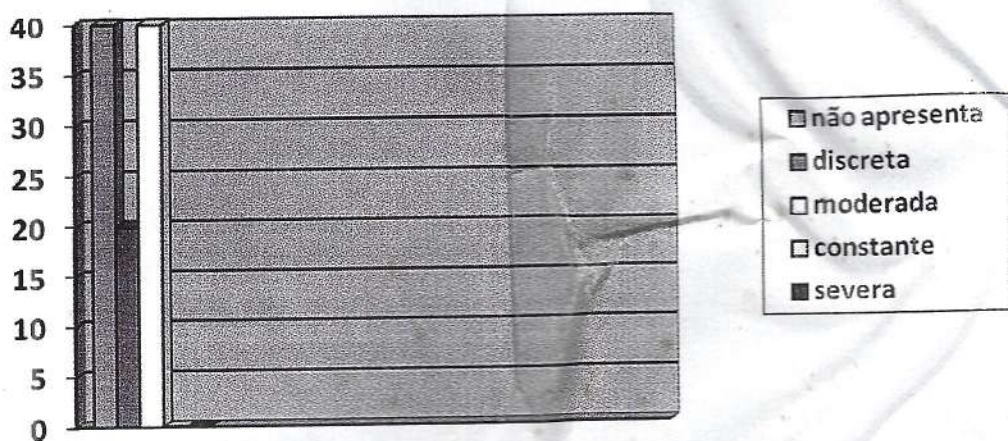


Gráfico 2: dados percentuais sobre a presença de problemas gastrintestinais nos funcionários da REPLASTIL.

4.3 Sensação de peso nos ombros e dores nas costas

Uma parte significativa dos funcionários, o equivalente a 36% dos entrevistados, considerou como moderadamente presente este sintoma. Em contrapartida, 12% respondeu que o apresentava com muita intensidade, caracterizando tal sintoma como severo, enquanto que 20% considerou que pouco manifestava tal sintoma, caracterizando-o como discreto. Este é um sintoma que pode representar certo grau de tensão e pressão sofrido por profissionais no trabalho, além de também estar associado às questões de conforto, no ambiente, para realizar as tarefas diárias. De acordo com as respostas dos pesquisados, apenas 32% não apresenta tal problema, conforme exposto no Gráfico 3.

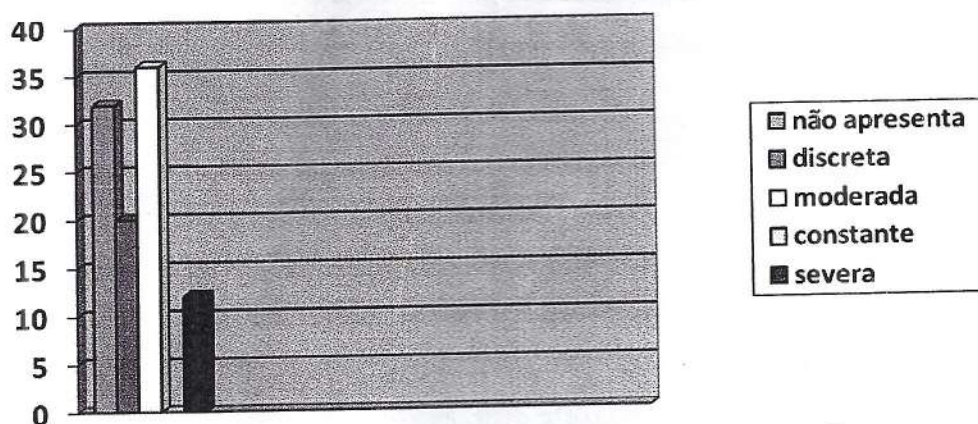


Gráfico 3: dados percentuais sobre a presença de problemas como dores nos ombros e nas costas nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.4 Ansiedade e Inquietação

Uma considerável parte de funcionários, representando um percentual de 36%, não afirmou a existência deste sintoma, que pode ser considerado ausente. Enquanto isso, 28% respondeu que pouco o manifestava ou sua manifestação se dá discretamente. Outros 16% o considerou como moderadamente presente, já que tais manifestações emocionais não se apresentam constantemente, ao contrário do que ocorre com 4% dos entrevistados.

Por outro lado, 16% dos pesquisados considerou que tal sintoma se manifesta severamente. Este resultado pode estar associado ao grau de incertezas sofrido por alguns profissionais na empresa ou, ainda, ser um reflexo de problemas que ocorrem fora da empresa, mas que também incidem sobre o desempenho dos funcionários e, consequentemente, sobre os resultados da empresa. O Gráfico 4 apresenta o resultado do questionamento feito a respeito da presença de ansiedade e inquietação no dia a dia.

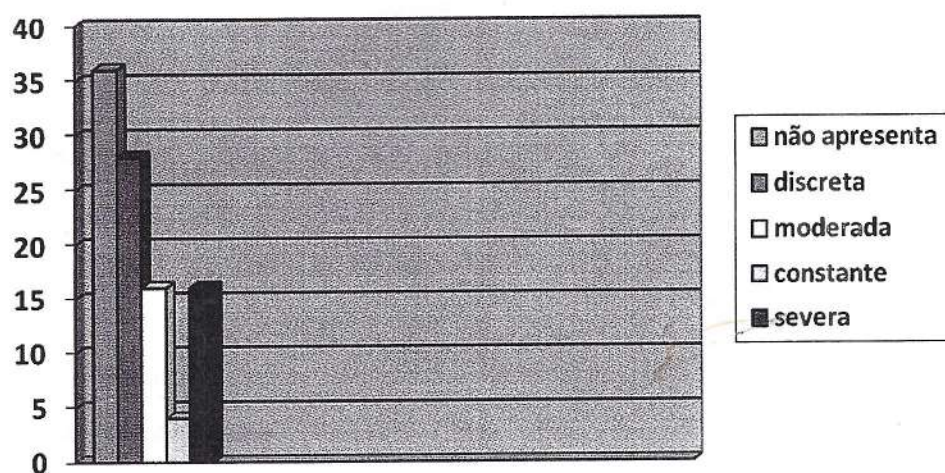


Gráfico 4: dados percentuais sobre a presença de problemas como ansiedade e inquietação nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.5 Lapsos de memória

A maioria dos funcionários pesquisados não considerou este sintoma como significativo. Uma parcela considerável, 36% (trinta e seis por cento), respondeu que não o apresentava; enquanto outros 36% afirmou que pouco o manifestava. Este sintoma foi considerado como moderadamente presente por 20% dos funcionários; enquanto que 8% dos pesquisados o considerou um mal constante, o que pode

representar falhas de memória causadas por estresse sofrido, no local de trabalho, por alguns profissionais. O Gráfico 5 apresenta esses dados percentual detalhadamente.

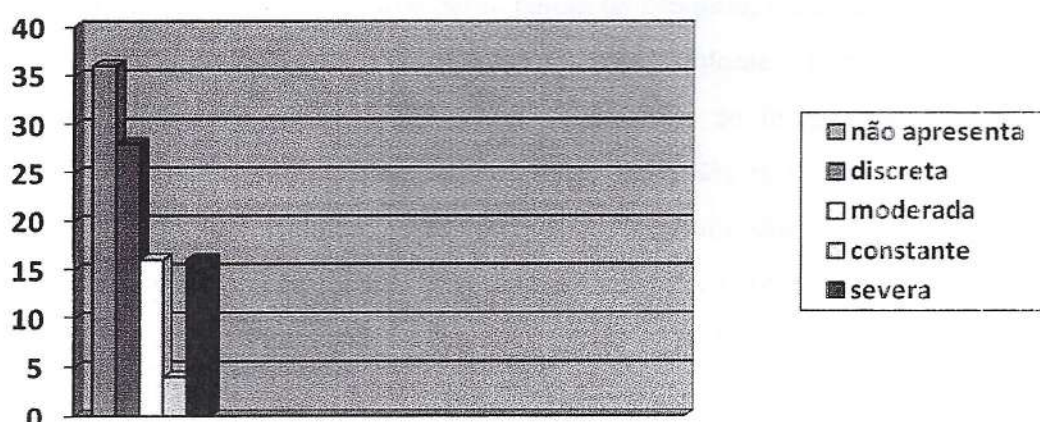


Gráfico 5: dados percentuais sobre a presença de lapsos de memória nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.6 Irritação com colegas de trabalho e familiares

Este é um sintoma bastante comum em pessoas que apresentam estado de estresse. Na pesquisa de campo, esse mal foi manifestado como moderado por 16% dos funcionários, ao passo que muito manifestado por, também, 16% dos funcionários pesquisados, o que pode representar um elevado grau de estresse sofrido por essa parcela dos entrevistados. Por outro lado, uma grande parte dos funcionários, ou seja, 44% não afirmou a existência de tal sintoma, enquanto 24% considerou-o como pouco apresentado, o que também pode refletir um ambiente organizacional agradável. Nenhum dos pesquisados considerou a irritação um mal severamente manifestado, conforme dados apresentados no Gráfico 6.

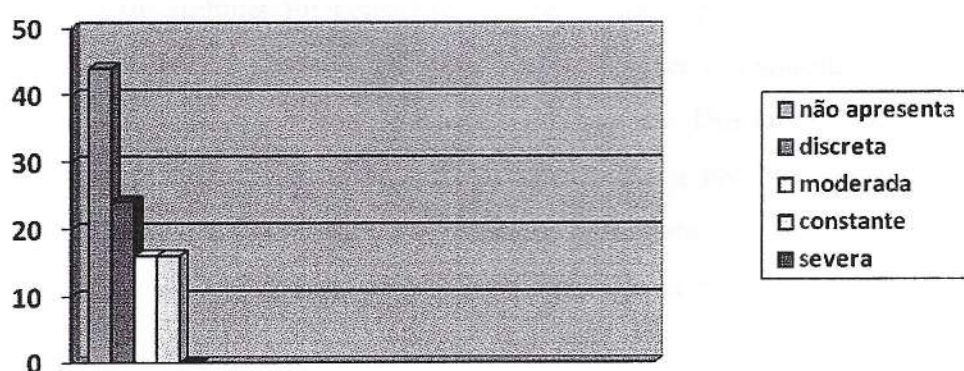


Gráfico 6: dados percentuais sobre a presença de irritabilidade nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.7 Dificuldades respiratórias ou falta de ar

A maioria dos funcionários que participaram da pesquisa, o que equivale a 56% dos entrevistados, considerou como ausente este sintoma. Outros 28% consideraram o sintoma como pouco manifestado ou discreto; ao tempo que 12% respondeu que o apresentava moderadamente. Por outro lado, 4% dos entrevistados respondeu que manifesta tal sintoma, constantemente. Nenhum dos funcionários entrevistados afirmou apresentar problemas respiratórios severos. Este resultado pode representar pouco grau de estresse entre os funcionários da empresa, conforme dados apresentados no gráfico 7.

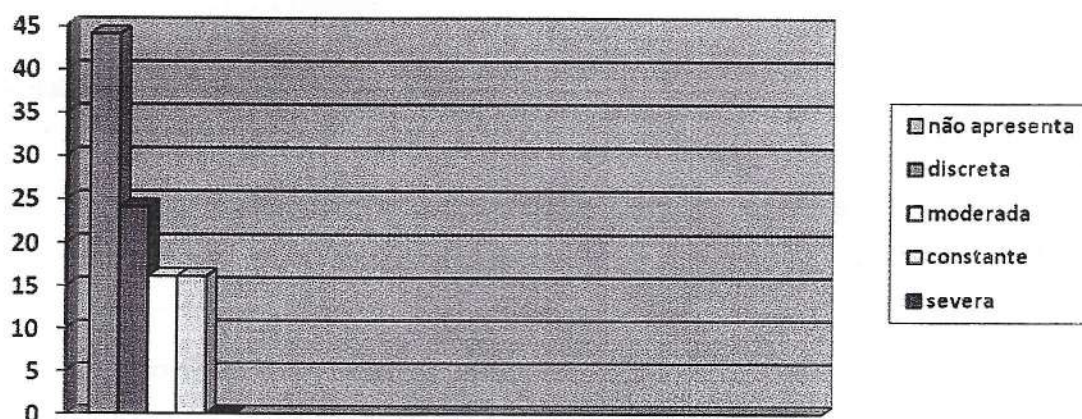


Gráfico 7: dados percentuais sobre a presença de males respiratórios nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.8 Tensões e dores musculares

Este sintoma foi considerado como ausente por 32% dos funcionários entrevistados, igualmente a outros 32% que respondeu ser um sintoma que pouco se manifesta, considerando-o um aspecto discreto do dia a dia. Dos entrevistados, também 32% afirmou manifestar tal sintoma moderadamente. Por outro lado, apenas 4% dos entrevistados respondeu que sentia dores e tensões musculares com muita intensidade, o que pode ser caracterizado como severo. Este resultado pode representar um grau de tensão sofrido por alguns profissionais na empresa, mas que não se apresenta com gravidade, para a maioria dos funcionários, como disposto no gráfico 8.

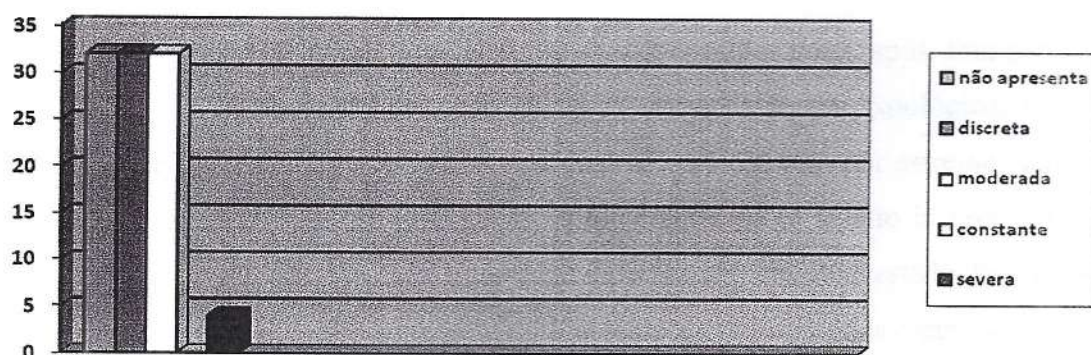


Gráfico 8: dados percentuais sobre a presença de tensões e dores musculares nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.9 Distúrbios do sono

A grande maioria dos entrevistados, o que equivale a um percentual de 52%, declarou não apresentar qualquer problema referente ao sono, afirmando não sentir qualquer ansiedade, tensão ou inquietação, antes de dormir, que venham a causar insônia. Do total de entrevistados, 28% afirmou que pouco sentia insônia, sendo um sintoma discreto em suas vidas; já 16% considerou que manifestava tal sintoma, moderadamente. Nenhum funcionário respondeu que manifestava este sintoma com constância. Por outro lado, apenas 4% considero-o severamente presente. Tal resultado significa que este sintoma se manifesta significativamente em pequena parte de funcionários, o que pode estar relacionado com preocupações causadas pelas exigências comuns em qualquer ambiente de trabalho, conforme dados detalhados no Gráfico 9.

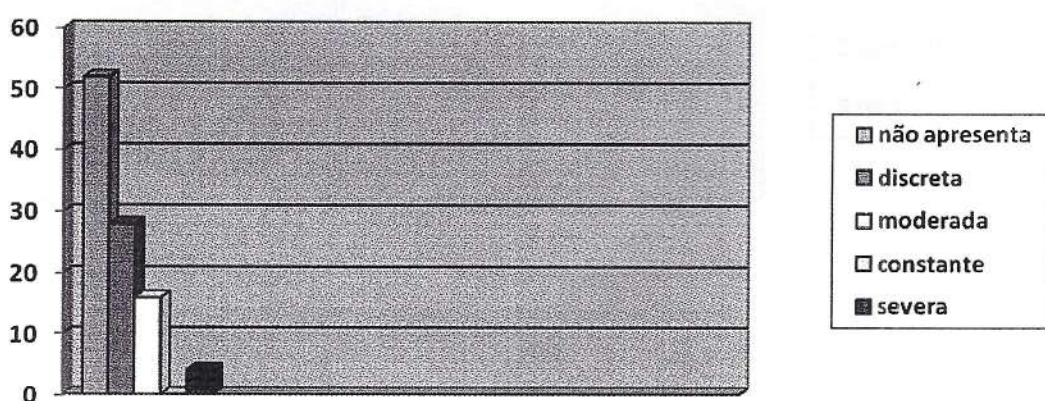


Gráfico 9: dados percentuais sobre a presença de distúrbios do sono nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.10 Cansaço matinal

Sentir-se cansado ao levantar-se, em ocasiões raras, após uma noite mal dormida, é algo bastante natural, não podendo ser considerado patológico, ou seja, insuficiente para afirmar que esse cansaço matinal seja causado por estresse. Todavia, quando esse cansaço torna-se persistente, e, habitualmente, o sujeito já sente cansaço antes de levantar-se para trabalhar, pode estar enfrentando um grave estado de estresse.

Na realização deste estudo, uma parte significativa dos entrevistados, que representa 44% dos funcionários pesquisados, não considerou a presença desse sintoma, no seu dia a dia. Enquanto isso, 36% dos trabalhadores entrevistados afirmou ser um sintoma que pouco ou discretamente se manifestava; e, 8% deles respondeu que o manifestava moderadamente.

Não obstante, 12% dos pesquisados afirmou manifestar tal sintoma com muita intensidade, o que pode ser considerada uma presença severa desse sintoma. Esse resultado pode representar certo grau de estresse sofrido por alguns funcionários na empresa, uma vez que o mesmo é quase inevitável no mundo empresarial. O Gráfico 10 traz de forma discriminada os resultados da pesquisa quanto à presença de cansaço matinal.

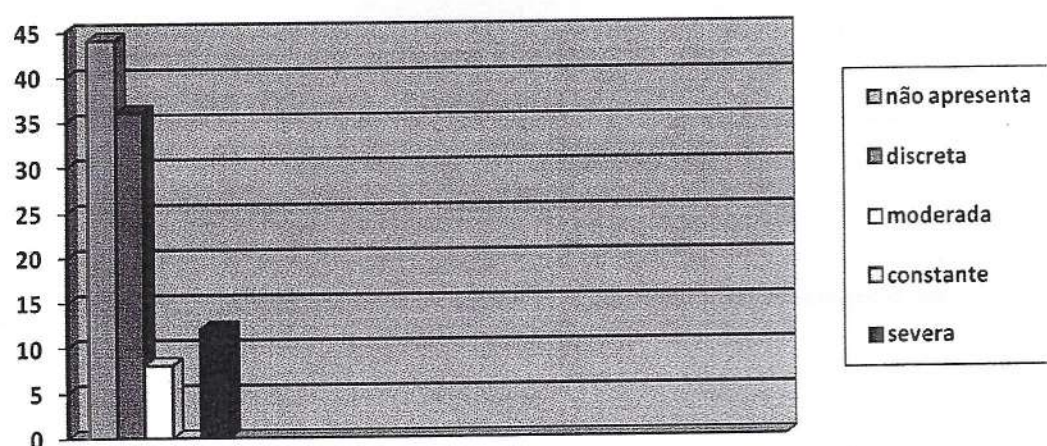


Gráfico 10: dados percentuais sobre a presença de cansaço matinal nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.11 Dificuldade de concentração

Embora esse pareça ser um sintoma mais comum, uma vez que muitos aspectos da vida moderna, e não só o estresse, pode ter relações com a dificuldade de concentração para realizar certas atividades, dentre todos os entrevistados, 36% respondeu que não apresenta esse problema. Entretanto, 28% dos entrevistados respondeu que o manifesta com pouca intensidade ou discretamente; 16% respondeu que o manifestava moderadamente; 16% afirmou ser um problema constante no seu dia a dia; e, apenas 4% dos entrevistados afirmou que a dificuldade de concentração apresenta-se severamente, interferindo negativamente nos seus afazeres profissionais.

Apesar de apenas 20% dos entrevistados considerarem a presença de tal sintoma como constante ou severo, o resultado obtido na pesquisa alerta para o fato de que é necessário tomar providências quanto às tensões e pressões presentes no ambiente organizacional. O Gráfico 11 detalha os percentuais relativos à presença de dificuldade de concentração.

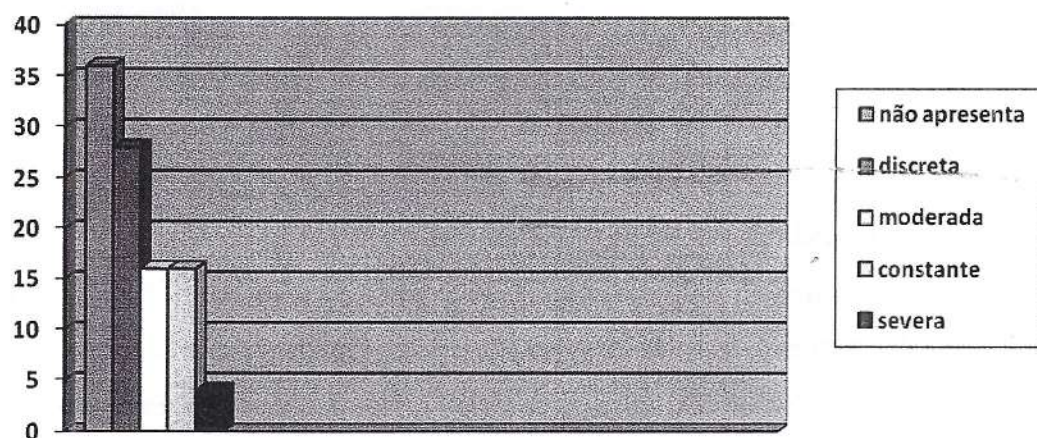


Gráfico 11: dados percentuais sobre a presença de dificuldade de concentração nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.12 Formigamento ou dormência na pele

A grande maioria de entrevistados, o relativo a 60% da amostra de funcionários que participou da pesquisa, não afirmou sentir qualquer formigamento ou dormência nos membros. Enquanto isso, 24% dos entrevistados respondeu que pouco

ou discretamente sentia esse sintoma, e, outros 4% afirmaram que o manifestam moderadamente. Já o que corresponde a 8% dos entrevistados, afirmou a manifestação com muita intensidade ou constante, e, apenas 4% consideram-no um sintoma severo. No resultado, poucos entrevistados consideraram a presença desse sintoma de forma mais significativa, como demonstrado no Gráfico 12.

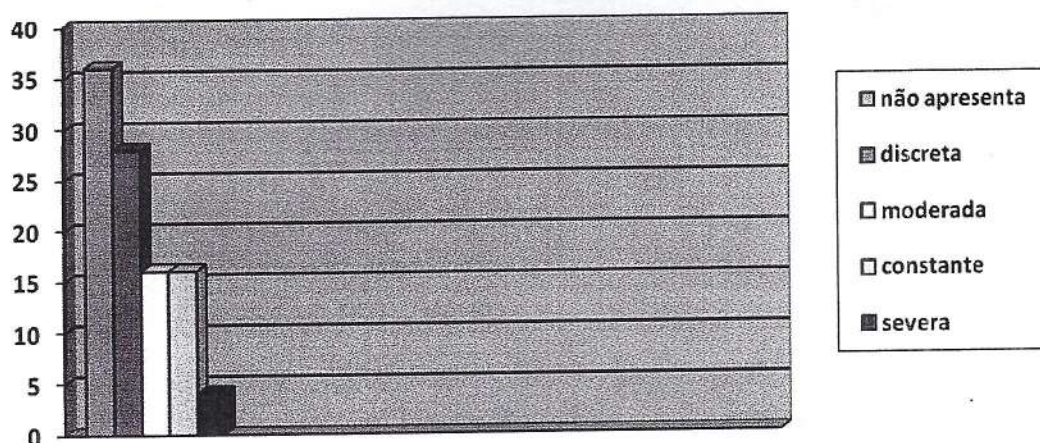


Gráfico 12: dados percentuais sobre a presença de formigamento ou dormência nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.13 Taquicardia

Sintomática num estado de estresse, mas também muito perigosa, uma vez que afeta diretamente o sistema cardíaco e vascular, podendo ser a porta de entrada de doenças cárdio-vasculares, que estão entre as doenças que mais afetam e matam os indivíduos na sociedade atual, a taquicardia é um sintoma que deve ser verificado e considerado com grande responsabilidade.

No estudo que ora se apresenta, a taquicardia é um sintoma considerado ausente pela maioria de entrevistados, o que equivale a um percentual de 64% dos entrevistados. Por outro lado, dos 36% restantes dos pesquisados, uma parcela de 12% respondeu que apresentava pouco ou de forma discreta esse sintoma, 16% que o manifestava moderadamente, enquanto que 4% respondeu que muito ou constantemente o manifestava, e, os outros 4% que o manifestava severamente. O Gráfico 13 detalha esses percentuais sobre a presença da taquicardia.

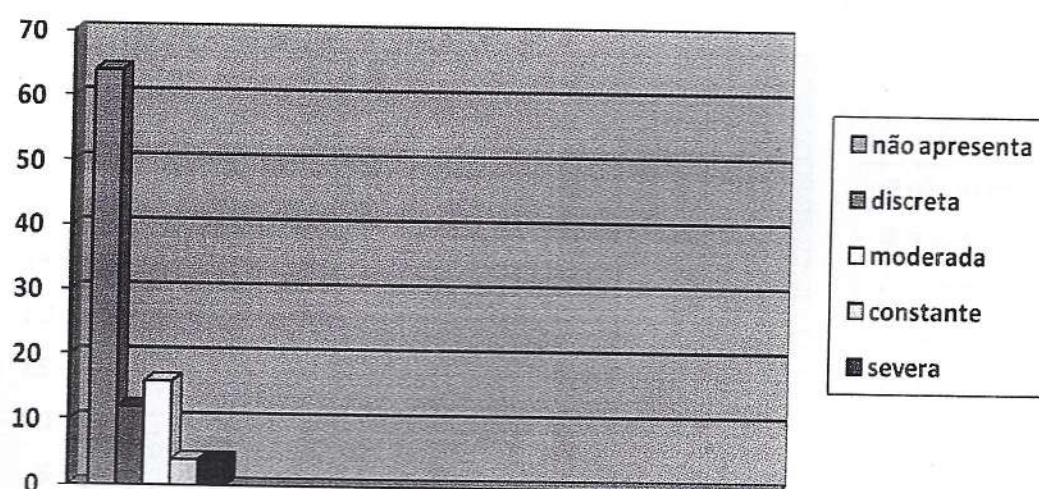


Gráfico 13: dados percentuais sobre a presença de taquicardia nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.14 Sensações de mal estar, de cansaço ou de fraqueza.

As sensações de mal estar, cansaço ou fraqueza estão relacionados com a fadiga, que pode ser definida como um estado físico e mental, resultante de um esforço prolongado ou repetitivo, ou, ainda, fruto de uma má alimentação e de falta de exercícios físicos, quando o sujeito possui um dia a dia muito sedentário. Tal sintoma foi considerado como significativo por pequena parte de entrevistados, o equivalente a 16%, que o considerou um sintoma severo. Entretanto, 26% respondeu que o apresentava moderadamente, outros 44% dos entrevistados consideram esse um sintoma discreto, em 10% dos entrevistados é um sintoma considerado ausente, e, apenas 4% respondeu que o manifestava constantemente.

Como apenas um total de 20% dos funcionários pesquisados sente as sensações de mal estar e de fraqueza de forma mais significativa, o resultado da pesquisa pode representar a ausência de tarefas exageradamente fatigantes, ou seja, um sinal de que os funcionários da empresa não são expostos a atividades muito repetitivas e prolongadas, que incidam negativamente sobre eles próprios e sobre os resultados do seu trabalho. O Gráfico 14 discrimina os dados percentuais relativos à presença de mal estar, cansaço e fraqueza, no cotidiano da empresa.

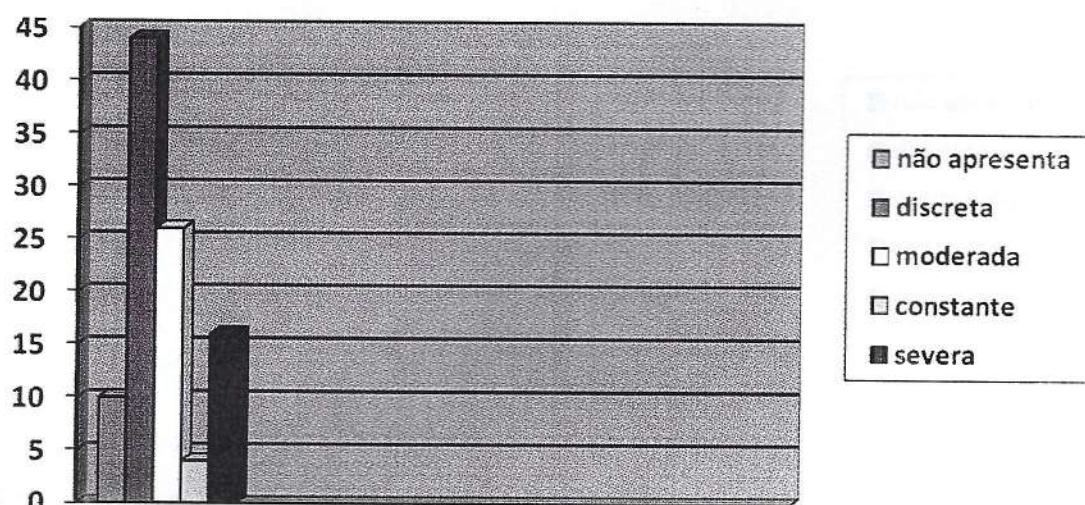


Gráfico 14: dados percentuais sobre a presença de mal estar, fraqueza ou cansaço nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.15 Reações depressivas

As reações depressivas estão profundamente relacionadas com a exaustão profissional. Esse sintoma foi considerado presente por pequena parte de funcionários, 12% respondeu que o manifesta moderadamente, mais 5% afirmou que apresenta muito rara e discretamente uma reação de depressão. Por outro lado, apenas 8% declarou senti-lo com muita constância, enquanto 4% dos pesquisados afirmaram que o manifestam severamente.

A grande maioria dos entrevistados, o equivalente a 71% dos funcionários que responderam ao questionário, afirmou nunca se sentirem deprimidos. O resultado pode representar que uma pequena parcela dos entrevistados passa por momentos de depressão relacionados ao trabalho. O Gráfico 15 apresenta os resultados do questionamento sobre a presença de crises de depressão associadas ao estresse no trabalho.

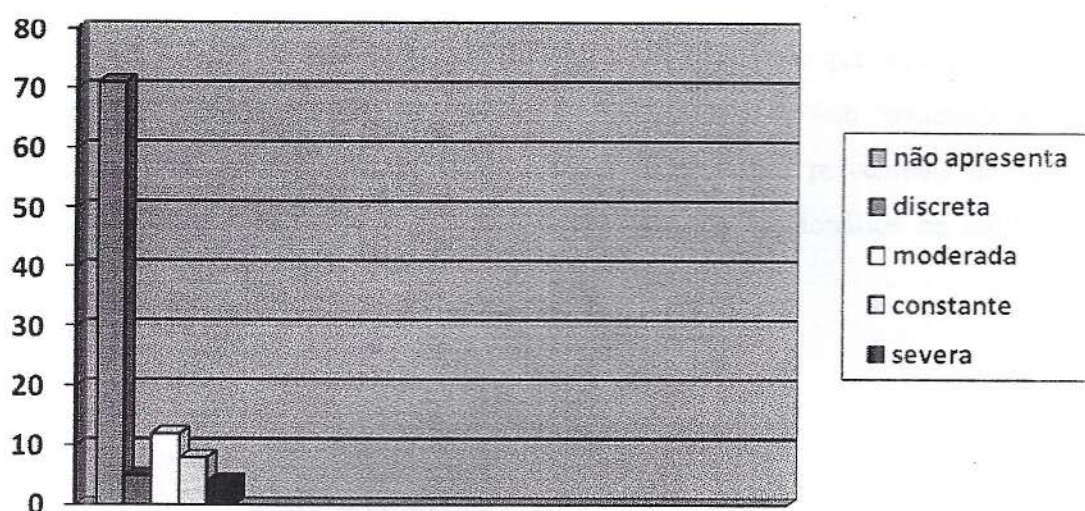


Gráfico 15: dados percentuais sobre a presença de reações depressivas nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.16 Indisposição para o trabalho

Quando, esporadicamente, não sendo constante esse desânimo, sentirmos vontade de ficar em casa, de não ir ao trabalho, é algo perfeitamente normal, natural, faz parte de nossas mudanças e disposições diárias. Porém, não sentir ânimo para sair de casa e trabalhar, persistentemente, caracterizando um sentimento constante, insistente, isso não é um bom sinal, pois pode estar relacionado, sintomaticamente, ao desenvolvimento do estresse.

Neste estudo, a maioria dos entrevistados, o que corresponde a 60% dos que participaram da pesquisa, não considerou a presença desse sintoma., ou seja, afirmou que nunca sentiu indisposição para trabalhar. Uma parcela de 8% dos questionados, respondeu que pouco ou esporadicamente sentia indisposição para ir ao trabalho, enquanto que 20% dos participantes que manifestava essa falta de vontade, moderadamente. Por outro lado, apenas 12 % dos entrevistados afirmaram sentir esse sintoma severamente.

Essa indisposição pode representar alguma insatisfação com o trabalho, proveniente das relações interpessoais, ou da falta de afinidade com as atividades que desenvolve, ou, ainda, por discordâncias técnicas ou administrativas. De qualquer modo, é necessário que os gestores de uma empresa dediquem atenção ao fato dos funcionários estarem sendo assíduos e, se tal assiduidade não está relacionada apenas ao controle hierárquico e exigências trabalhistas, mas, algo realizado com prazer e

harmonia, no ambiente da empresa. Neste estudo de caso, a empresa enfrenta muito pouco esse tipo de estresse com seus funcionários, haja vista que uma parcela ínfima dos entrevistados sentem esse sintoma de forma mais severa, enquanto a grande maioria, sequer o apresenta. O Gráfico 16 discrimina, por percentuais de respostas dadas, a presença da indisposição para o trabalho nos funcionários da REPLASTIL LTDA

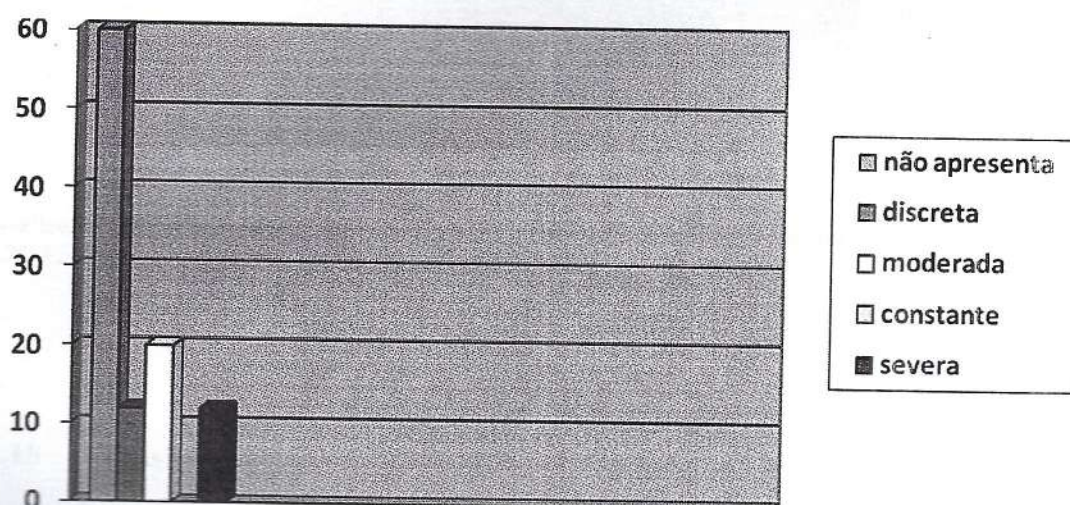


Gráfico 16: dados percentuais sobre a presença de indisposição para o trabalho nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.17 Tonturas e vertigens

A presença de tonturas ou vertigens foi considerada como significativa por pequena parte de entrevistados, um percentual de 12% respondeu que o manifestava moderadamente. Entretanto, 88% dos entrevistados afirmaram nunca terem sentido tonturas ou vertigens devido à exaustão no trabalho. O resultado obtido, sem presença constante ou severa, pode ser reflexo da ausência de excessivas tensões e pressões no ambiente de trabalho, uma vez que tal sintoma relaciona-se profundamente com a exaustão profissional. O Gráfico 17 apresenta o resultado dessa questão, com apenas duas categorias, onde a grande maioria não apresenta o sintoma e, quanto à minoria que o apresenta, pode ser que não tenha relação unívoca e exata com as questões do ambiente de trabalho, não podendo ser caracterizado como proveniente de estresse no trabalho.

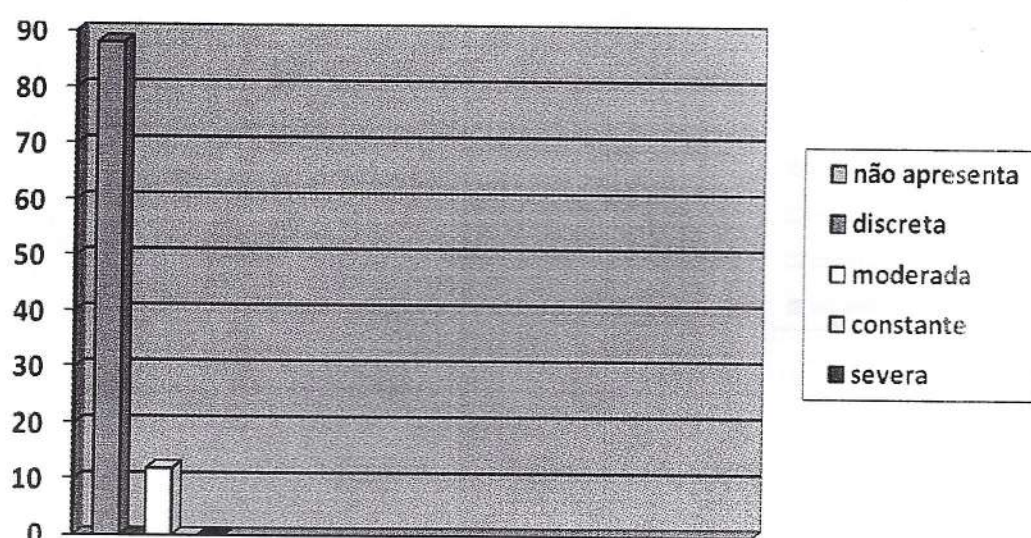


Gráfico 17: dados percentuais sobre a presença de tonturas e vertigens nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.18 Tensão muscular e dificuldade para relaxar

A tensão muscular associada à dificuldade para relaxar, situações bem desconfortáveis, está intimamente relacionada com o estado de estresse, sendo considerada um dos sintomas mais gerais e presentes para se diagnosticar o estresse. Esse sintoma foi considerado como pouco apresentado por 24% dos entrevistados, já 32% respondeu que o manifestava moderadamente. Um percentual de 4% respondeu que sua manifestação se dá constantemente, outros 4% com severa intensidade, e, os 36% restantes, o que representa a minoria, disse nunca sentir tal sintoma

Os resultados quanto às tensões e dificuldade de relaxamento pode ser considerado um sinal de alerta, pois evidencia a presença do estresse, no cotidiano desses sujeitos, ainda que de maneira discreta. Assim, torna-se necessário que a gestão de pessoas, na empresa, busque formas de elucidar tal problema para que não se agrave o estado de estresse nos funcionários na empresa, investindo, prioritariamente, em lazer e momentos de exercícios e meditação. O Gráfico 18 apresenta os percentuais referentes à presença de tensão e dificuldade de relaxamento.

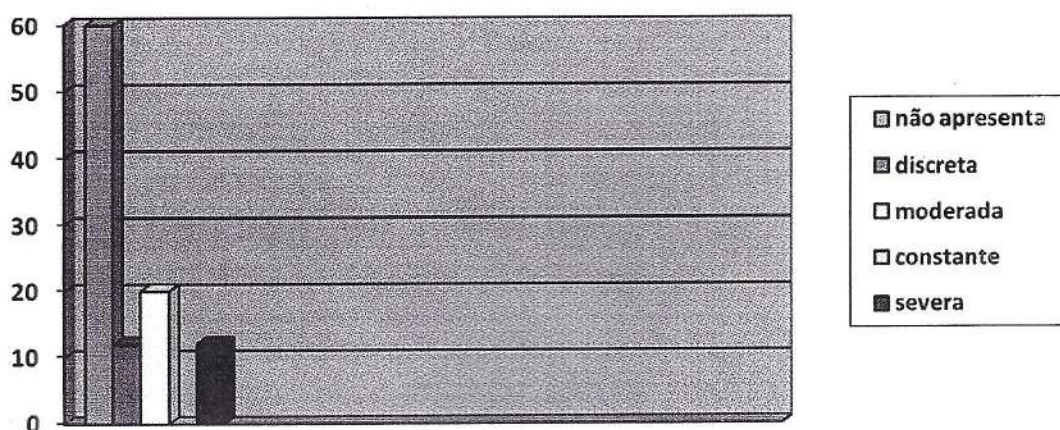


Gráfico 18: dados percentuais sobre a presença de indisposição para o trabalho nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.19 Sensibilidade excessiva à luz, ao barulho e ao tato

A sensibilidade excessiva ou irritação à luz, aos sons do ambiente e ao tato foi considerado como significante por pequena parte de entrevistados, 12% dos participantes da pesquisa respondeu que o manifestava moderadamente, 6% sentem de forma discreta, nenhum entrevistado o considerou muito constante ou severamente manifestado. Por outro lado, a significativa maioria, o que corresponde ao percentual de 82% dos entrevistados, afirmou não sentir esse sintoma. Esse dado da pesquisa evidencia que o ambiente da empresa é agradável no que se refere aos aspectos físicos, visuais e auditivos.

O resultado do questionamento sobre a reação de desconforto à luz, ao som ou ao tato, indica que o ambiente de trabalho não possui fatores sensitivos que interfiram no bem estar dos funcionários. A ausência de ruídos exagerados, luminosidade inadequada ou exigências de contatos com materiais que agriam a pele é um fator que aponta para condições organizacionais favoráveis. O Gráfico 19 traz os percentuais detalhados sobre o questionamento em torno desse sintoma.

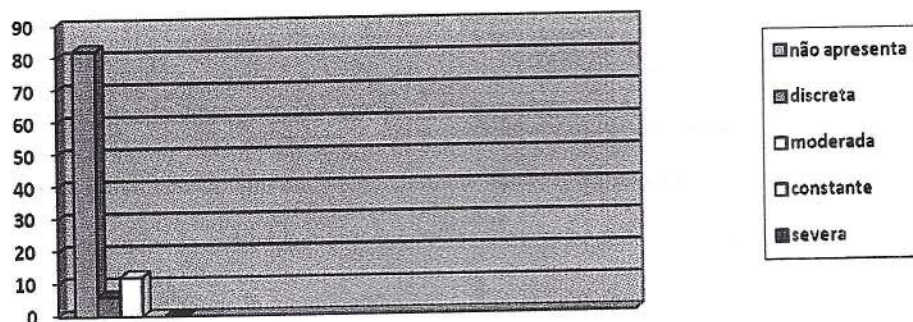


Gráfico 19: dados percentuais sobre a presença de sensibilidade à luz, ao som e ao tato nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.20 Dores ou pressões no peito

Problemas cardíacos são muito comuns em profissionais estressados. Assim, dores e pressões no peito podem significar problemas cardíacos provenientes de situações de estresse. Entretanto, durante a realização deste estudo, este sintoma foi considerado moderadamente manifestado por 12% dos entrevistados, ao passo que foi considerado como discreto ou raramente manifestado por 5% dos questionados. Por outro lado, nenhum dos entrevistados o considerou muito ou severamente manifestado, enquanto 83% afirmaram nunca ter sentido dores ou pressão no peito. Também esse resultado específico pode representar a ausência de profissionais muito estressados e/ou com problemas cardíacos. O Gráfico 20 discrimina os percentuais referentes a sintomas cardíacos.

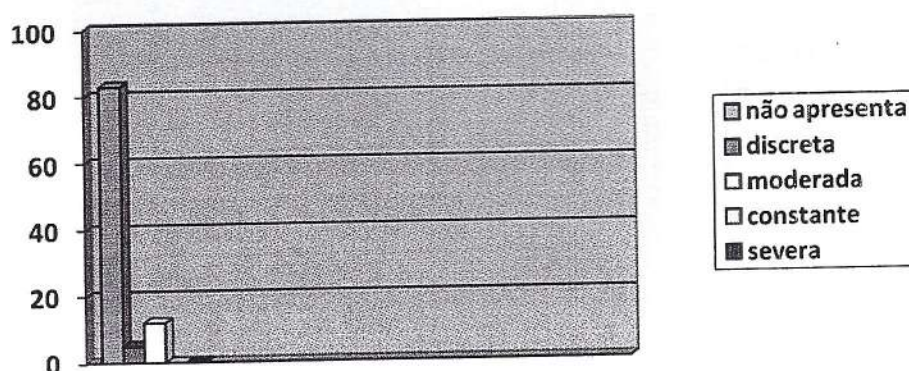


Gráfico 20: dados percentuais sobre a presença de sintomas cardíacos como dor ou pressão no peito nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

4.21 Intensidade de manifestação dos sintomas

Partindo-se do pressuposto que o estresse se apresenta, nos funcionários da empresa, frente à presença de um conjunto de sintomas, ou seja, diante da associação de vários fatores intervenientes e não apenas de um único sintoma ou característica, foi analisada a intensidade e concomitância de manifestação dos sintomas acima descritos, de acordo com as respostas coletivas dos entrevistados. Tal análise se fez necessária e relevante, uma vez que torna possível a identificação de um perfil de situação estressante, no caso específico da empresa pesquisada, para que os gestores possam traçar estratégias de combate às situações mais presentes e incômodas, no dia a dia de seus funcionários.

Assim, de acordo com os dados obtidos nesta pesquisa, grande parte dos entrevistados não considerou a significância dos sintomas, visto que 47,6% das respostas apontou a não manifestação de tais sintomas, enquanto 27,8 % das respostas referem-se à pouca intensidade de manifestação dos mesmos, considerando-os sintomas discretos. Apenas 16,6% das respostas acusou a manifestação moderada dos sintomas pertinentes ao estresse. Por outro lado, apenas uma pequena parcela das respostas, o equivalente a 6,4%, apontou como muita intensa a manifestação dos sintomas, e, só 1,6% dos funcionários pesquisados deu respostas que aponta para a severidade de manifestação dos sintomas do estresse. O Gráfico 21, apresenta de forma sucinta, os percentuais de sintomas do estresse nos funcionários da REPLASTIL LTDA, de acordo com as respostas coletivas mais freqüentes.

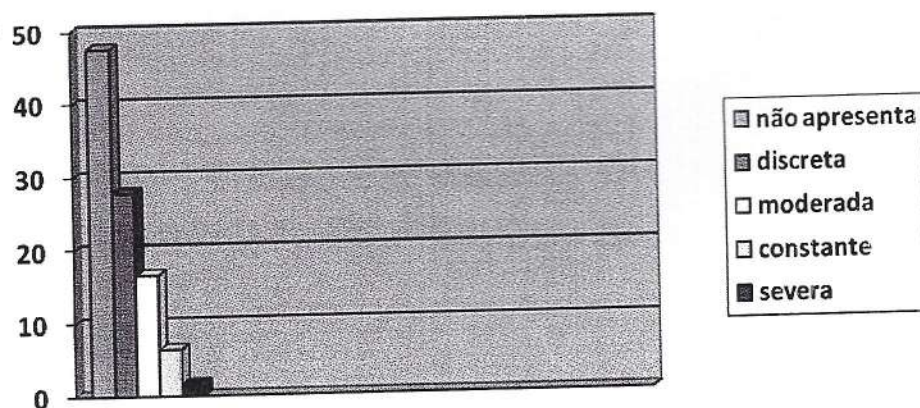


Gráfico 21: dados percentuais sobre as respostas coletivas, com relação a presença de sintomas do estresse nos funcionários da REPLASTIL LTDA.

Assim, de acordo com os dados coletados no campo de pesquisa, tanto no que se relaciona às respostas individuais quanto nas manifestações coletivas, a empresa REPLASTIL LTDA é caracterizada por um ambiente de trabalho agradável, onde os níveis de situações estressantes, com exceção de alguns sintomas mais comuns, que podem ou estar relacionados com o ambiente de trabalho, são ínfimos ou insignificantes, haja vista que os sintomas do mau estresse ou distresse quase não são enfrentados pelos funcionários.

5. CONCLUSÃO

Através da análise das respostas obtidas na pesquisa, pode-se observar que os principais sintomas de estado de estresse, de um modo geral, não se apresentam de forma efusiva ou severa entre os funcionários da REPLASTIL, visto que, a maioria dos entrevistados afirmou não sentir os sintomas relacionados ao estresse ou, em alguns casos, funcionários afirmaram uma manifestação mínima ou insignificante desses sintomas, apresentando situações moderadas, sem grandes conseqüências para si próprios ou para a empresa, não podendo ser consideradas pessoas estressadas, patologicamente falando.

Sendo assim, partindo-se do pressuposto da presença do estresse através das manifestações de tais sintomas, chegou-se à conclusão que o mesmo apresenta-se no ambiente de trabalho da empresa REPLASTIL de forma discreta. Por outro lado, considera-se, enfim, que o estresse, em todo e qualquer ambiente de trabalho organizacional é algo inevitável, uma vez que as tensões provocadas pelas responsabilidades inerentes aos cargos, as relações interpessoais e seus conflitos, pelas incertezas frente às exigências da vida moderna e à instabilidade do mercado financeiro, entre outras condições, permeiam qualquer ambiente organizacional.

As situações de estresse sempre fizeram parte do cotidiano das pessoas, na sociedade moderna. O estresse está presente na rua, no trânsito desorganizado e caótico, que representa o perigo de acidentes ou de violência, o barulho ensurdecedor, o atraso para os compromissos, etc; está também presente nas casas das pessoas, nos conflitos familiares, no barulho que fazem os filhos pequenos, nos problemas de relacionamento com o cônjuge ou companheiro; assim como, também pode ser encontrado no ambiente de trabalho, através das exigências e pressões da profissão e das relações competitivas que se estabelecem entre os funcionários.

No que se refere às fontes de pressão no trabalho, estas são comuns a toda profissão ou ocupação. Entretanto, os tipos de agentes que as determinam e a potência de suas manifestações variam de acordo com as particularidades do contexto organizacional e com a singularidade de cada sujeito, pois, do ponto de vista das reações individuais, nem todas as pessoas são atingidas de mesma maneira pelos agentes estressores encontrados nos ambientes de trabalho ou em qualquer outro contexto.

Vale salientar que o estresse organizacional nem sempre é causado por acontecimentos no trabalho. O ambiente externo ao trabalho caracterizado pelas expectativas do cenário político, econômico, cultural e social que circundam a vida dos indivíduos também devem ser considerados. Outros aspectos da vida em sociedade também podem influenciar no estresse que o indivíduo apresenta no ambiente de trabalho. Suas próprias expectativas quanto à satisfação que seu trabalho pode proporcionar ou não aos clientes da empresa incidem sobre seu estado de estresse, não se observa no interior do setor de trabalho, mas provoca maior ou menor estresse na execução das tarefas do profissional.

Assim, o nível discreto de estresse averiguado no ambiente organizacional da REPLASTIL, é comum e inevitável a qualquer ambiente de trabalho, já que o mesmo é um sistema complexo, composto por variáveis interdependentes. Os conflitos, divergências de opiniões e de personalidades, exigências, incertezas e situações inesperadas, entre outras circunstâncias, são comumente encontrados, ou seja, as situações estressantes estão sempre presentes, no cotidiano de uma empresa.

Entretanto, deve-se dar atenção especial à pequena parcela de funcionários que considerou os sintomas do estresse significativos, afirmando-se pessoas estressadas. Esse tipo de estresse mais incômodo, que foge ao suportável e normal do dia a dia, pode influenciar no desencadeamento de estados de estresse em outras, atingindo, assim, o clima organizacional de forma negativa e possibilitando a evolução do estresse no ambiente de trabalho da empresa.

Em síntese, o estresse é inerente à vida, inevitável tanto no ambiente organizacional quanto na vida pessoal do indivíduo. O estresse sem excessos, sem sintomas patológicos e exagerados, é considerado benéfico, porque ativa as funções corporais, físicas e mentais, impulsionando a ação, preparando a pessoa para as situações inesperadas, inusitadas, bem como, para a sobrevivência. É importante que os indivíduos aprendam a controlá-lo e usá-lo de forma saudável, produtiva e criativa. Deste modo, recomenda-se aos profissionais a adoção de alguns hábitos para melhorar a qualidade de vida e ajudar a conviver melhor com o estresse.

É necessário que os funcionários aprendam a controlar o próprio tempo, o que é essencial para se viver melhor. Ninguém dispõe de tempo para fazer tudo o que gostaria na vida, por isso, é importante distribuí-lo racionalmente, de forma adequada, elegendo as funções do dia a dia consideradas prioritárias, não prejudicando seus maiores interesses e atividades que lhe dão satisfação em executá-las.

Por outro lado, também é preciso desenvolver autoconfiança, o que ajuda a ultrapassar as barreiras. A autoconfiança é a capacidade de uma pessoa sentir-se segura na administração de sua própria carreira, mesmo diante de situações turbulentas e mudanças no trabalho. A sensação de segurança advinda da autoconfiança permite que os indivíduos administrem a si mesmos e a suas carreiras, mesmo em momentos difíceis.

Outra atitude que auxilia no combate do estresse é a busca de equilíbrio. A alternância entre as atividades de rotina e o lazer são muito importantes para evitar o distresse. Apenas dar um fim à rotina quando o estresse já se instalou, não resolve o problema. Algumas pessoas pensam, equivocadamente, que, diante do estresse, se pararem de trabalhar, ou se largarem tudo para tirar longas férias, estarão resolvendo o problema. Na verdade, o correto é buscar um equilíbrio constante entre o labor e os momentos de descontração e divertimento.

O ideal para não desenvolver estresse por causa do trabalho, é que se possa trabalhar bem e ser recompensado financeiramente naquilo que mais se gosta. Não é fácil conseguir tal situação estável. Porém, não se deve desistir de buscar melhorias nas condições e relacionamentos de trabalho.

A rotina é imprescindível e inevitável, então, para se viver melhor, deve-se fazer da rotina algo prazeroso, dentro do possível. Devem ser estabelecidos, organizadamente, os dias rotineiros de dedicação ao trabalho, sem esquecimento dos momentos necessários ao lazer. Investir no ambiente familiar, fazer do seu espaço físico um lugar agradável, onde se tenha prazer em chegar e relaxar da rotina de um dia de trabalho.

Para evitar que o estresse seja algo constante e prejudicial, é necessário transformar algumas atitudes, ter uma vida saudável, com bons hábitos de alimentação, sem vícios, com meditação, contato com a natureza, dedicação a um hobby, mudanças no ambiente para torná-lo mais agradável, enfim, coisas que se pode determinar como meta para se viver melhor e sem distresse.

A partir da observância de que o estresse apresenta-se na empresa REPLASTIL de forma discreta, chegou-se à conclusão de que algumas mudanças são recomendáveis, no que se refere à postura organizacional, levando em consideração as necessidades dos funcionários, com o intuito de se prevenir as situações de estresse e evitar que as mesmas se apresentem com maior intensidade em seu ambiente organizacional.

Assim, é preciso que haja investimentos em qualidade de vida no trabalho; que se preze sempre pela segurança no trabalho; que não haja excesso de horas extras, pois o cansaço físico e mental é uma porta de entrada para o distresse. Faz-se também necessário que a empresa procure proporcionar horários de lazer e diversão para seus colaboradores, assim como, destine investimentos ao aperfeiçoamento profissional e pessoal dos seus funcionários, sem descuidar-se dos insumos para a saúde preventiva.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, K. *O gerente e o estresse*: Faça o estresse trabalhar para você. 2 ed. Trad. José Ricardo Brandão Azevedo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1990.

BOAS, J. V. *Stresse*: você pode ser o próximo. Previna-se. Rio de Janeiro: Vilas, 1999.

CHANLAT, J. (Org). *O individuo na organização*: dimensões esquecidas, São Paulo: Atlas, 1996.

DEJOURS. *A carga psíquica do trabalho*: contribuições da escola dejouriana de relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

DINIZ, D. *Estressado, eu?!* São Paulo: Revista EXAME, 2003.

FERNANDES, E. *Qualidade de vida no trabalho*: Como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

LIPP. *Estresse e qualidade de vida*. Campinas-SP: Editora Papirus, 2002.

____ & MALAGRIS. *O estresse emocional e seu tratamento*. Porto Alegre-RS: Artes Médicas, 2001.

LIMONGI & RODRIGUES. In DEJOURS. *A carga psíquica do trabalho*: contribuições da escola dejouriana de relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

LIMA. *Perturbações emocionais*. In DEJOURS. *A carga psíquica do trabalho*: contribuições da escola dejouriana de relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

MATRAJT. *Estudo em saúde mental ocupacional*. Rio de Janeiro: Taller Alberto Editora, 1993.

MELO FILHO. *Conceção psicossomática*. São Paulo: Visão Atual, 1992.

ROSSI, Ana Maria. www.ismabrasil.com. Jan/2003.

SELYE. Stress: a tensão da vida. São Paulo: Ibrasa, 1995.

WALTAN. Qualidade de vida no trabalho. In **DEJOURS.** A carga psíquica do trabalho: contribuições da escola dejouriana de relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

URURAHY & ALBERT. Como tornar-se um bom estressado. Rio de Janeiro: Salamandra, 2001.

ANEXOS

ANEXO A

QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRESSE NO TRABALHO

Caro(a) trabalhador(a), reflita sobre o seu dia a dia na empresa e responda as questões abaixo, para verificação do grau de estresse a que você está exposto(a) no cotidiano, ao desenvolver suas atividades profissionais.

Instruções de preenchimento:

- 1 = nunca
- 2 = pouco
- 3 = moderadamente
- 4 = constantemente
- 5 = severamente

	QUESTÃO: você costuma sentir no dia a dia:	1	2	3	4	5
1	dores de cabeça ou enxaqueca?					
2	sensação de queimação no estômago?					
3	sensação de peso nos ombros e dores nas costas?					
4	Ansiedade e inquietação?					
5	Falha na memória?					
6	irritação com colegas de trabalho e familiares?					
7	dificuldades para respirar?					
8	dores musculares sem qualquer pancada ou lesão?					
9	insônia?					
10	cansaço matinal ao acordar?					
11	dificuldade de concentração?					
12	formigamento ou dormência na pele?					
13	falhas ou batimentos mais rápidos no coração (taquicardia)?					
14	sensação de mal estar, cansaço ou fraqueza?					
15	vontade de se isolar, vontade de sumir ou medos injustificados?					
16	vontade de ficar em casa e não ir para o local de trabalho?					
17	sensação de desequilíbrio ou instabilidade (vertigens/tonturas)?					
18	tensão, dificuldade em relaxar?					
19	irritabilidade?					
20	intolerância à luz, aos sons e ao tato?					
21	dores ou pressão no peito?					

ANEXO B

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES TEÓRICAS E EM CAMPO

MÊS ATIVIDADE	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT
DEFINIÇÃO DO CAMPO DE ESTÁGIO E CONTATOS COM OS SUJEITOS DA PESQUISA								
VISITAS <i>IN LOCO</i> NO CAMPO DE ESTÁGIO P/ OBSERVAÇÃO								
PESQUISA BIBLIOGRÁFICA								
VISITAS AO CAMPO DE ESTÁGIO PARA APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS								
ELABORAÇÃO DOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS								
CATEGORIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS								
REVISÃO FINAL								

ANEXO C

IMAGENS FOTOGRÁFICAS: EMPRESA REPLASTIL LTDA.



Figura 1 – fachada da Empresa REPLASTIL



Figura 4 - setor de reciclagem da REPLASTIL



Figura 2: sala da Diretoria da REPLASTIL

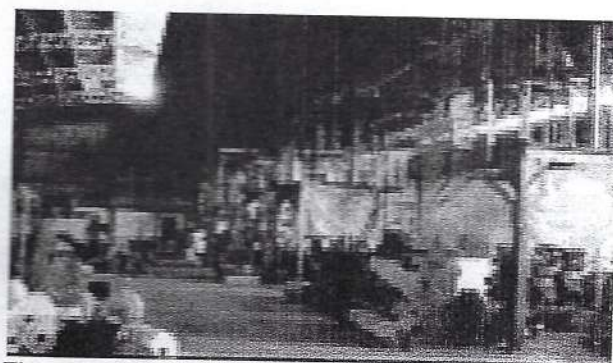


Figura 5 – REPLASTIL: sala de máquinas 1

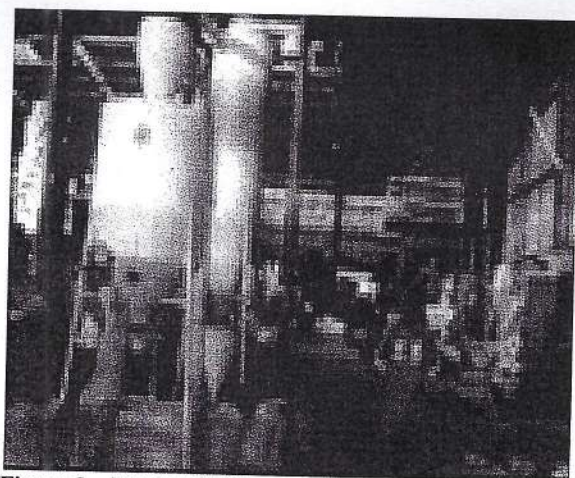


Figura 3 – REPLASTIL: setor de reciclagem

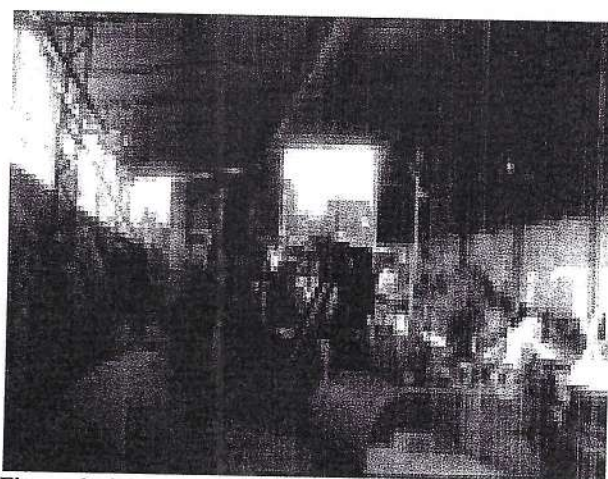


Figura 6 – REPLASTIL: sala de máquinas 2

ANEXO D

ORGANOGRAMA DA EMPRESA REPLASTIL LTDA.

