

**Mirely Priscilla Oliveira
Tabosa**

*Pesquisadora na Universidade de
Pernambuco (Brasil)*

mirelytabosa@gmail.com

Adriana Tenório Cordeiro

*Mestrado em Administração
pela Universidade Federal
de Pernambuco e Professora
Assistente da Universidade de
Pernambuco (Brasil).*

adriana.cordeiro@upe.br

Dados para contato:

*Adriana Tenório Cordeiro
Universidade de Pernambuco.
Avenida Agamenon Magalhães, S/N -
Santo Amaro, 50100-010, Recife, PE,
Brasil.*

*URL da Homepage:
<http://www.upe.br/>*

Recebido em: 15/11/2017

Aprovado em: 26/02/2018

DOI:

<http://dx.doi.org/10.20503/recape.v8i2.35197>

**ESTRESSE OCUPACIONAL:
ANÁLISE DO AMBIENTE LABORAL DE
UMA COOPERATIVA DE MÉDICOS DE
PERNAMBUCO**

**OCCUPATIONAL STRESS:
ANALYSIS OF THE WORKING ENVIRONMENT OF A
COOPERATIVE OF PHYSICIANS IN PERNAMBUCO-BRAZIL**

**ESTRÉS OCUPACIONAL:
ANÁLISIS DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL DE UNA
COOPERATIVA DE MÉDICOS DE PERNAMBUCO**

RESUMO

O artigo apresenta um estudo de caso sobre estresse ocupacional em colaboradores de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. O objetivo foi investigar o nível de estresse ocupacional nesse grupo, bem como identificar os fatores ocasionadores de estresse mais significativos na organização. Caracteriza-se como uma pesquisa quantitativa, de natureza descritiva, expondo um estudo de caso. O instrumento para coleta de dados foi uma Escala de Estresse no Trabalho (EET), proposta por Paschoal e Tamayo (2004), composta por 23 alternativas e aplicada a uma amostra de 14 funcionários, abrangendo 100% do quadro funcional da empresa. Os dados coletados foram apreciados através de cálculos de médias. Por meio da análise da escala de estresse no trabalho, constatou-se a ocorrência de estresse ocupacional em nível alto na organização. Aconselhou-se que a organização implantasse ações que visassem diminuir o estresse no trabalho, como treinamentos de capacitação, tratamento igualitário por parte da chefia e divulgação mais ampla das decisões organizacionais.

Palavras-chave: Cooperativa, Estresse Ocupacional, Trabalho.

ABSTRACT

The article presents a case study on occupational stress within employees of a Cooperative de Doctors de Pernambuco. The objective was to investigate the level of occupational stress in this group, as well as to identify the most expressive factors of stress in the organization. It is characterized as a quantitative research, of descriptive nature, exposing a case study. The instrument for data collection was a Work Stress Scale (EET), proposed by Paschoal and Tamayo (2004), composed of 23 alternatives and applied to a sample of 14 employees, covering 100% of the company's staff. The collected data were evaluated through means calculations. Through the analysis of the stress scale at work, it was verified the occurrence of occupational stress at a high level in the organization. It was suggested that the organization implement actions aimed at reducing stress at work, such as training, equal treatment on the part of management and wider dissemination of organizational decisions.

Keywords: Cooperative, Occupational Stress, Work.

RESUMEN

El artículo presenta un estudio de caso sobre estrés ocupacional en colaboradores de una Cooperativa de Médicos de Pernambuco. El objetivo fue investigar el nivel de estrés ocupacional en ese grupo, así como identificar los factores causantes de estrés más significativos en la organización. Se trata de una investigación cuantitativa, de naturaleza descriptiva, exponiendo un estudio de caso. El instrumento para recolección de datos fue una Escala de Estrés en el Trabajo (EET), propuesta por Paschoal y Tamayo (2004), compuesta por 23 alternativas y aplicada a una muestra de 14 empleados, que abarca el 100% del cuadro funcional de la empresa. Los datos recolectados se evaluaron a través de cálculos de promedios. Por medio del análisis de la escala de estrés en el trabajo, se constató la ocurrencia de estrés ocupacional a nivel alto en la organización. Se aconsejó que la organización implantar acciones que buscaban disminuir el estrés en el trabajo, como entrenamientos de capacitación, trato igualitario por parte de la jefatura y divulgación más amplia de las decisiones organizacionales.

Palabras clave: Cooperativa, Estrés Ocupacional, Trabajo.

1 INTRODUÇÃO

Com a complexidade e o dinamismo com que o mundo laboral da era globalizada se apresenta, o trabalhador contemporâneo está inserido em um cenário com ascensão de mão de obra terceirizada, cargas horárias elevadas e alta competitividade, submetido, em alguns casos, a grandes responsabilidades que demandam agilidade nas decisões e na demonstração de resultados. Esta nova realidade estabelecida pelo mercado contribui com o desgaste do corpo humano, de forma cognitiva e fisiológica, se tornando necessário compreender as relações estabelecidas entre a atividade exercida e as possíveis consequências para a saúde do trabalhador, como também, para os resultados empresariais.

De acordo com dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) (2016), no Brasil, um estudo sobre afastamento devido a acidentes e doenças ocupacionais divulgou que 14% dos benefícios anuais de saúde foram relacionados a distúrbios mentais. É notório que o mundo do trabalho atual, dados os desafios do progresso industrial, globalização, desenvolvimento tecnológico e comunicação virtual, impõe condições que excedem

os limites das habilidades e competências das pessoas, e que gera como resultado o estresse no ambiente de trabalho, podendo causar disfunções físicas, psicológicas e até sociais, que prejudicam a saúde, minam a produtividade e podem afetar até as famílias e as relações sociais.

Historicamente, nas sociedades feudais e gregas, o trabalho era tido como castigo, punição, e eram estabelecidas hierarquias rígidas em relação às tarefas, o lucro era considerado pecado e as profissões artesanais eram regradas pelo regime das corporações (NARDI, 2006). Independente do contexto econômico e político, o trabalho tem sido a forma pela qual o homem constrói o seu meio e sua vida, e na sociedade moderna, é visto como uma forma de inserção social, de identidade e valoração.

Nessa esfera, o estresse ocupacional está relacionado aos estímulos do ambiente laboral, onde este exige do trabalhador respostas adequadas, que em alguns casos excedem a sua capacidade de enfrentamento. Nem todo excesso de trabalho é prejudicial, dependendo do contexto em que ocorra, pode ser estimulante e positivo. Para Milkovich e Boudreau (2012), o estresse pode estar conexo a uma questão de controle, em que se constate a falta de capacidade de tomar as próprias decisões ou de utilizar um certo número de habilidades.

Para Braga (2008), a manifestação do estresse nos indivíduos acontece em diversos contextos distintos de sua vida, inclusive no ambiente de trabalho, que é o foco deste estudo. O estresse é intensificado por fatores cumulativos e persistentes, que devem ser avaliados conjuntamente, para que haja um diagnóstico mais preciso sobre o nível de estresse do indivíduo, e este em demasia, pode acarretar sintomas físicos, comportamentais e sobretudo psicológicos. O estresse também pode ter associação com outros problemas, como a ansiedade, depressão e síndrome de *burnout*. Odesagrado pelo ambiente de trabalho, a classe socioeconômica dos funcionários, a falta de controle diante do trabalho, o indigno apoio e reconhecimento social de suas práticas figuram como fatores determinantes para a manifestação do estresse (FREITAS et al., 2014).

A síndrome de *burnout*, ou síndrome do esgotamento profissional, é um distúrbio psíquico descrito em 1974 por Freudenberger, um médico americano. O transtorno está registrado no Grupo V da CID-10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). Sua principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocado por condições de trabalho físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. A síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso. *Burnout* é uma composição de *burn* = queima e *out* = exterior, indicando assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento hostil e nervoso. A expressão *Burnout*, em inglês, entretanto, significa aquilo que deixou de funcionar por ter sua energia totalmente esgotada (Silva, et. al, 2008). Segundo estimativa do Ministério da Saúde do

Brasil e da Organização Pan-americana de Saúde (2001), os transtornos mentais menores acometem cerca de 30% dos trabalhadores ocupados, e os transtornos mentais graves, cerca de 5 a 10%.

A qualidade de vida no trabalho tem sido usada para se referir à preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais que vem sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico (WALTON, 1974). A QVT pode ser compreendida como uma integração entre o indivíduo, o trabalho e a empresa, onde existe uma preocupação com o bem estar do trabalhador para que este seja capaz de proporcionar resultados satisfatórios na organização.

O tema abordado tem sido alvo de pesquisas, conforme Cortez(2004), Vasconcelos (2011) e Sampaio(2012), visando identificar formas para manter serviços ou produtos com primazia na esfera organizacional, procurando oferecer uma melhor qualidade de vida no trabalho aos seus colaboradores e aquela por necessitar fazer uma reflexão acerca dos fatores desencadeantes do estresse ocupacional e sua relação com a saúde do indivíduo.

A presente pesquisa contribui para o aprofundamento nos estudos sobre estresse ocupacional e suas relações, possibilitando uma maior compreensão deste problema, que está extremamente presente nos locais de trabalho atualmente, influenciando diretamente a saúde e produtividade dos indivíduos, e conseqüentemente os resultados organizacionais.

De acordo com o contexto exposto, este artigo tem como objetivo geral a identificação do nível de estresse ocupacional dos colaboradores de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. Como objetivos específicos, destacam-se: a investigação dos fatores desencadeantes do estresse ocupacional e a análise da relação entre o estresse ocupacional e a síndrome de *burnout* na amostra pesquisada.

O presente artigo está organizado em quatro seções, além desta seção introdutória, segue-se os principais fundamentos teóricos do trabalho, os métodos utilizados, a apresentação dos resultados e discussões e por fim, a conclusão.

2 O CONTEXTO DO TRABALHO

O trabalho está presente na vida humana durante todas as horas do dia. Quando não se está nele, está-se preparando para ele ou descansando-se dele. Em função do trabalho, o homem define o que pode, o que deve fazer ou o que necessita deixar de fazer. O trabalho é uma dimensão fundamental na vida do homem, o que torna a satisfação e o bem-estar do trabalhador um propósito a ser perseguido (BATISTA, ANTUNES, IZIUKA, 2012).

Conforme Cortez (2004), a etimologia da palavra trabalho, diz que sua origem está ligada a uma antiga forma de tortura. O instrumento romano de tortura – *tripalium* – teria originado a palavra trabalho. Então trabalhar deriva do verbo *tripaliare*:

que significava torturar alguém no *tripalium*. A partir do renascimento, o termo adquiriu seu atual sentido de labuta, atividade, exercício profissional, porém o vocábulo jamais perdeu sua ligação com a dor e o sofrimento, reforçada pela ideologia do Velho Testamento, onde Adão, expulso do paraíso, é condenado a trabalhar. No português moderno, há outras situações que conservam as associações primitivas do termo, como “trabalhoso”, que significa ‘custoso,-cansativo,difícil’. (...) Aquilo que não é fácil fazer, dá muito trabalho, trabalhadeira ou trabalho (CORTEZ, 2004).

A valorização do trabalho somente começou a ocorrer a partir do surgimento da burguesia, que passou a apresentar críticas à vida ociosa. Da transição da sociedade feudal para o capitalismo, a prática do trabalho começou a se consolidar. Grande mudança, no entanto, pôde ser verificada após a Revolução Industrial, sendo este um grande ponto de referência na história do trabalho. A partir daí, inicia-se um processo de industrialização e a instauração de um modelo de trabalho mecanizado, que implica em alguns fenômenos, em especial a alienação no trabalho (ALVIN, 2009).

O indivíduo traz à organização sua ‘bagagem psicológica’, conhecimentos, características, preconceitos, experiências anteriores e é capaz de afetar a organização e receber sua influência, modificando seus comportamentos, atitudes e visão de mundo, como consequência do desempenho de papéis e das experiências compartilhadas nas diversas interações da qual ela faz parte (FIORELI, 2009). O trabalho se destaca por fazer parte da vida das pessoas, pois garante seu sustento e define sua posição social, ao mesmo tempo que sua falta, provoca sofrimento, principalmente psicológico, pois ameaça a subsistência material do trabalhador e da sua família, gerando insegurança, angústia, desespero, e conseqüentemente ansiedade e depressão.

O capital humano tem sido mais apreciado por empresas que buscam excelência em seus serviços prestados e que visam atingir uma vantagem competitiva, sendo aquele considerado fator primordial para se alcançar estes méritos e, buscar compreender as necessidades e objetivos individuais dos colaboradores é de suma importância para garantir melhorias em toda a empresa, gerando integração entre o funcionário e a organização, agregando de forma mútua a qualidade de vida no ambiente laboral e a redução dos níveis de estresse ocupacional (PONCHIROLLI, 2011).

No decorrer da última década, e de forma intensa nos dias atuais, a introdução de novas tecnologias nas organizações impulsiona um amplo redesenho nas estruturas, nos processos e nos modelos de gestão de pessoas. As novas tecnologias se tornam cada vez mais presentes na realidade administrativa, impulsionando os processos de mudança organizacional, uma vez que envolvem não apenas a necessidade de alterar políticas, procedimentos e estruturas, mas também introduzem no-

vas formas de comportamento dos indivíduos e equipes, e transformam, em maior ou menor escala, a cultura da organização (PEREIRA, BRAGA, MARQUES, 2008).

3 ESTRESSE OCUPACIONAL

O ser humano está sempre buscando desafios em vários campos da sua vida, como no trabalho, em um relacionamento, propondo-se a superar seus próprios limites. O estresse pode ser entendido como uma forma de adaptação às exigências pessoais ou do meio externo, e não é essencialmente um elemento negativo, considerando que as exigências mais complexas proporcionam o desenvolvimento do potencial, demonstrando neste aspecto que o estresse pode ser favorável e até indispensável.

O estresse tem sempre uma fonte que é responsável pelo seu aparecimento e desenvolvimento. Para Marras e Veloso (2012), o estresse é fruto das nossas escolhas pessoais, das nossas relações sociais, políticas e econômicas, e do modo como lidamos com o meio ambiente. Atestando, Peiró (2000) afirma que a intensidade do estresse depende da importância dada pelo indivíduo às discordâncias existentes. Discrepância entre desejos e percepções produzem impacto negativo sobre o bem-estar físico e psicológico do empregado. Limongi-França e Rodrigues (2005) consideram que o estresse pode ter um efeito positivo, chamado de *eustress*, ou negativo, denominado *distress*, em relação ao esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa. O *eustress* é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspecto positivo de lidar com as pressões. A pessoa consegue vencer desafios. Já o *distress* é a quebra do equilíbrio biopsicossocial, por demasia ou ausência de empenho, conflitante com o tempo, realização e resultados. A pessoa não consegue vencer os desafios e percebe-os como ameaça, gerando um desequilíbrio patológico e uma debilidade física e psicológica de intensidades variáveis em todas as esferas da vida.

Estresse é o resultado de um processo adaptativo, uma cadeia de reações do ser vivo em resposta a um fator que exige, com intensidade e rapidez, modificações comportamentais para garantir sua integridade na interação com o ambiente. A percepção do sujeito, ou seja, a interpretação dada, a uma determinada situação, é peça chave no desencadeamento deste processo. O estresse pode ser precipitado por estados emocionais negativos, assim como positivos. O objetivo final é sempre a adaptação ao meio (SARDÁ JR. et al., 2004). É importante enfatizar que o estresse não é uma doença, ou um distúrbio auto definido por suas características físicas e psicológicas, mas um elemento que predispõe ao surgimento de diferentes formas de adoecimento (TAMAYO, 2004).

Segundo Lipp (1996), o estresse é uma reação do organismo que ocorre quando se vivencia situações que demandem um grande empenho emocional, e quanto mais intensa e persistente for a

situação, maior será o estresse sofrido pelo indivíduo. Conforme a pesquisadora, o estresse se desenvolve em 4 fases: a primeira é o alerta, uma fase boa, onde ficamos cheios de disposição, devido a adrenalina produzida e nesta fase pode estar presente a ansiedade, nervosismo e tensão muscular; a segunda fase é a da resistência, quando novos desafios são lançados ou mesmo quando os antigos estressores são continuados, o indivíduo tenta resistir ao estresse, e os sintomas são muito cansaço e perda de memória, e se o esforço que foi despendido for o suficiente para lidar com a situação, o estresse é eliminado; a terceira fase é a da quase-exaustão, e ocorre quando o indivíduo não está conseguindo mais se adaptar ou resistir ao agente estressor, gerando um enfraquecimento do mesmo; e a quarta fase é a de exaustão, onde as doenças começam a aparecer de forma não tão grave, mas já interferem na forma do indivíduo trabalhar, ocasionando falta de concentração.

Para definir estresse ocupacional é preciso ter consciência de alguns fatores. Primeiro que existe uma visão equivocada de que todo sentimento de irritabilidade e cansaço seja associado ao estresse, e outro aspecto é que não podemos definir o estresse de maneira geral, pois cada pessoa reage em cada situação de maneira diferente. O mesmo serve para o estresse ocupacional, pois, trata-se de um fenômeno subjetivo que depende da compreensão individual articulada às exigências do ambiente do trabalho, da característica da demanda, qualidade da resposta emocional e processo de enfrentamento (coping) mobilizado nos indivíduos (CODO, SORATTO; VASQUES-MENEZES, 2004; TAMAYO, 2004).

O estresse ocupacional caracteriza-se, portanto, como:

[...] um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física e mental, bem como na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo, mas também as organizações (BRAGA, 2008).

De acordo com Pafaro e Martino (2004), os problemas de saúde relacionados ao estresse podem se manifestar através de sinais comportamentais, emocionais e físicos. Dentre os sintomas físicos, os mais frequentes são as dores musculares, abrangendo dor de cabeça, taquicardia, hipertensão arterial e problemas gastrintestinais. Entre os sintomas emocionais, destacam-se: aflição, depressão, ansiedade, preocupação e insônia. E os sintomas comportamentais incluem agressividade/passividade, distúrbios alimentares e alterações na libido. Balassiano, Rodrigues e Pimenta (2005) apontam que as organizações podem agir pontualmente para tratar o estresse ocupacional, a partir do conhecimento dos fatores estressores.

4 SÍNDROME DE BURNOUT

A Síndrome do Esgotamento Profissional ou Síndrome de *Burnout* é um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Tem sido descrita como resultante da vivência profissional em um contexto de relações sociais complexas, envolvendo a representação que a pessoa tem de si e dos outros. O trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com os seus clientes, com os seus pacientes ou com o trabalho em si, desgasta-se e, em um dado momento, desiste, esgota a energia completamente. O trabalhador perde o sentido de sua relação com o trabalho, desinteressa-se e qualquer esforço lhe parece inútil (BRASIL, SAÚDE, 2001). Freudenberger e Richelson (1991), descreveram um indivíduo com *burnout* como um ser frustrado ou com fadiga desencadeada pelo investimento em determinada causa, modo de vida ou relacionamento que não correspondeu às suas expectativas.

Em resumo, Tamayo (2008), afirma que a síndrome de *Burnout* é constituída pelos elementos seguintes: é uma síndrome que ocorre no nível individual; envolve sentimentos, comportamentos, motivos e expectativas; gera estresse, desconforto e pode favorecer disfunções físicas; caracteriza-se pelo predomínio de sintomas de esgotamento; tem vínculo estreito com o ambiente ocupacional; pode acometer indivíduos normais, sem psicopatologias e com uma história de desempenho satisfatório no trabalho; e é fortemente influenciada pelas expectativas inadequadas do indivíduo e pelas demandas emocionais no ambiente de trabalho.

Hespanhol (2005) afirma que exaustão é o efeito de uma exposição prolongada às condições de estresse no trabalho, representado pelos seguintes sintomas: irritabilidade, impaciência, sentimento de frustração, mau humor, aumento de conflitos, reações violentas, fadiga constante, problemas com o sono, falta de energia, tremores, dores musculares, palpitações, e aumento da susceptibilidade às doenças físicas. A síndrome de *Burnout* é composta por três elementos centrais: exaustão emocional, onde os colaboradores estão esgotados e acreditam que não conseguem oferecer mais de si com relação ao nível afetivo; despersonalização, é um endurecimento afetivo, acontece quando se desenvolvem atitudes negativas com relação ao trabalho, aos clientes ou usuários; por fim, a diminuição do envolvimento pessoal no trabalho, que é o sentimento de redução de competência e de sucesso no trabalho.

Carloto e Camara (2007) assinalam que a Síndrome de *Burnout* é uma experiência subjetiva de caráter negativo constituída de percepções, emoções e atitudes negativas com relação ao trabalho e com as pessoas, as quais tem que se relacionar em função do mesmo. É uma resposta ao estresse laboral crônico.

5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O ambiente de trabalho vem sofrendo frequentes modificações, o que vem impondo às pessoas um continuado processo de adaptação, resultando em sérias consequências na sua qualidade de vida no trabalho e saúde. A qualidade de vida no trabalho, embora possua esta nomenclatura, se refere a uma relação entre a qualidade de vida dentro e fora do trabalho, e não apenas no interior da organização. Contribuindo com essa informação, Mendes e Leite (2004) afirmam que a qualidade de vida está relacionada diretamente ao trabalho, porém sem estar isolada da vida do indivíduo fora da organização. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) engloba não apenas a saúde e segurança no trabalho. Torna-se essencial integrá-la à qualidade total e ao avanço do clima organizacional, oferecendo-se condições adequadas e respeito ao profissional.

A relação entre o trabalho e o bem-estar do trabalhador requer a implantação e implementação, por parte das organizações, de políticas de prevenção, com a construção de uma cultura organizacional em que seja propícia a realização da missão da organização com a garantia de qualidade de vida e realização das pessoas (ULHOA,2011).

A qualidade dentro das organizações era relacionada apenas à produção, mas nos dias de hoje, a qualidade do trabalho está relacionada a qualidade de vida dos empregados, onde estes necessitam estar felizes para que possam gerar melhores resultados. As organizações são desafiadas a investir no ambiente laboral, tanto para atrair talentos quanto para melhorar a produtividade (GIL, 2012).

A QVT corresponde a uma área de competência relevante para as organizações, na qual um conjunto de programas e ações, que interferem no ambiente organizacional, deve ser implantado, tendo, como público alvo, o cliente interno. Rossi (2008) aponta que um programa de vida no trabalho é desenvolver e manter uma satisfação, ou seja, uma sensação de bem estar no trabalho, o que não significa apenas salários mais altos, mas também questões de qualidade de vida, tais como: tempo com a família, saúde, razoabilidade quanto às horas de trabalho e cargas de trabalho, controle sobre a carreira e sensação de segurança do emprego, a partir do comprometimento mútuo entre colaboradores e organizações, para que a satisfação ocorra nos dois sentidos.

A preocupação com a qualidade de vida desponta como alvo crescente de atenção no contexto organizacional. Equipes multidisciplinares de profissionais, tentam criar ambientes laborais que aumentem a produtividade dos trabalhadores, partindo do ponto de vista de que percebem que empregados insatisfeitos raramente trabalham com todo esforço possível, diferentemente daqueles que se sentem respeitados, valorizados e apreciados pelo que fazem (ALBRETCH, 2003).

De acordo Ferreira (2011), o crescente interesse pelo estudo da QVT está fundamentado em três pontos: do ponto de vista social, a relevância manifesta pelo papel central que o mundo do trabalho assume na vida em sociedade; do ponto de vista das organizações, pela perspectiva de

enfrentamento de uma lista de problemas presentes nos ambientes corporativos, que colocam a qualidade de vida no trabalho como uma necessidade real; e do ponto de vista acadêmico, pela importância sobre a reflexão sobre o papel e o campo da intervenção das ciências do trabalho e da saúde.

6 MÉTODOS

O presente trabalho é um estudo de caso, isto é, uma estratégia para a investigação empírica de um fenômeno contemporâneo inserido em um contexto real, pois permite uma melhor compreensão de fatores sociais em sua complexidade (YIN, 2001).

O caso analisado é o de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco, que tem hoje 80 cooperados ativos, e apresenta um quadro de 14 funcionários, sendo estes o objeto de estudo desta pesquisa.

A pesquisa foi de natureza descritiva que, segundo Malhotra (2001), visa a descrição de um evento, um fenômeno ou um fato, que foi o caso deste estudo, que descreveu o estresse em colaboradores de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. A pesquisa é também bibliográfica; conforme Martins (2008), a pesquisa bibliográfica é o ponto de partida de toda pesquisa, e o levantamento de informações é feito a partir de material coletado em livros, revistas, artigos, jornais, sites da internet e em outras fontes escritas, devidamente publicadas.

Para desenvolvimento da pesquisa, adotou-se uma abordagem quantitativa. Conforme Collis e Hussey (2005), o método quantitativo é marcado pelo uso da quantificação, no que diz respeito à coleta de dados e o tratamento destes dados por meios de técnicas matemáticas.

Foi utilizado um questionário referente a Escala de Estresse no Trabalho (EET) proposta por Paschoal e Tamayo (2004), com autorização de uso concedida pelos autores, com orientação de uso e análise de dados. A EET é constituída de 23 afirmações e 5 alternativas que permitem a identificação de níveis de estresse ocupacional existentes.

7 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A cooperativa de médicos tem 22 anos desde sua fundação, e está localizada no Estado de Pernambuco. É uma empresa de pequeno porte, com abrangência em 10 cidades do interior do Estado. A mesma possui 80 cooperados ativos, e abrange aproximadamente 20 hospitais e instituições médicas. De acordo com seu Estatuto (2013), a cooperativa atua como mandatária em nome de seus cooperados, se responsabilizando por contratos com redes públicas e privadas, convencionando a concessão de assistência médica, e em contrapartida os cooperados executam os serviços que lhe

são concedidos pela cooperativa, observando o princípio da livre oportunidade para todos os associados.

A pesquisa contou com a participação de 14 funcionários, que é o número total de colaboradores da empresa, sendo 13 do sexo feminino, que corresponde a 92,85% do total, e 1 do sexo masculino, correspondendo a 7,15%, e sua maioria trabalha internamente, correspondendo a 85,71% (f=12) dos colaboradores, nas áreas administrativas, financeiras, contábeis e de faturamento. A idade dos funcionários varia entre 20 e 45 anos, onde 21,42% (f=3) tem entre 20 e 30 anos, 71,42% (f=10) tem entre 30 e 40 anos, o que podemos considerar que a empresa tem um grupo considerável de funcionários adultos, e os demais colaboradores tem mais de 40 anos, correspondendo a 7,15% (f=1). Em se tratando do estado civil dos funcionários, 71,42% (f=10) deles são casados, e 28,58% (f=4) são solteiros. Em relação a existência de filhos, 42,85% (f=6) dos colaboradores tem filhos menores de 14 anos, enquanto que 57,14% (f=8) não possuem filhos.

Com relação ao grau de escolaridade, 71,42% (f=10) dos colaboradores possui curso superior completo ou ainda cursando, enquanto que 28,49% (f=4) possuem apenas o ensino médio completo, e 2 destes funcionários (14,28%) que possuem apenas ensino médio completo são os encarregados dos serviços externos da empresa, como motorista e contínua.

Em termos de tempo de serviço, apenas 1 funcionário possui menos de 1 ano de serviço (7,14%), 5 funcionários possuem entre 1 e 3 anos de serviço (35,71%), 6 funcionários possuem entre 3 e 5 anos de serviço (42,85%) e 2 funcionários possuem mais de 5 anos de serviço (14,28%). A partir desta análise, é possível observar que a empresa tem um nível baixo de rotatividade de pessoal.

Na Escala de Estresse no Trabalho (EET), são dispostas 5 opções de respostas discriminadas na Tabela 1:

Tabela 1: Classificação dos pontos atribuídos para cálculo das médias

Pontos Avaliados	Percepção	Nível de Estresse Percebido
De 1 a 2	Discordo Totalmente e Discordo	Baixo
De 2,01 a 2,99	Concordo em Parte	Médio a Alto
De 3 a 5	Concordo e Concordo Totalmente	Muito Alto

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

A partir dos valores das médias auferidas, é possível identificar em que nível de estresse se enquadra cada afirmativa proposta, conforme apontado na Tabela 2. Conforme Paschoal e Tamayo (2004), a Escala de Estresse no Trabalho (EET), não é um teste psicológico, e sim uma ferramenta para diagnóstico organizacional que foi submetida a testes e a requisitos psicométricos. A EET evita fazer duas avaliações separadas e considera a percepção do indivíduo, o que vai ao encontro das críticas referentes a abordagens que enfocam estressores ou reações isoladamente e, desta forma, preenche algumas lacunas existentes nos instrumentos de avaliação de estresse ocupacional.

Tabela 2: Valores de Médias e Considerações

Médias obtidas a partir da Escala de Estresse no Trabalho	Nível de Estresse Percebido
Valores abaixo de 2,5	Baixo
Valores iguais a 2,5	Médio/Considerável
Valores acima de 2,5	Alto

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Com base na pontuação ponderada das afirmativas da Escala de Estresse no Trabalho (EET), a média geral de classificação de estresse no trabalho foi de 2,61 indicando que os colaboradores, no geral, apresentam um nível alto de estresse ocupacional.

Tabela 3: Escala de Estresse no Trabalho (EET) – Dimensão: Autonomia e Controle

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO	Médias
Autonomia/Controle	
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	3,28
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	2,71
A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	2,64
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	2,64
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	2,64
O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	2,5

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Ao analisar a dimensão da Autonomia e Controle (Tabela 3), é notório que os resultados apresentaram médias altas na maioria das afirmativas que fazem parte desta dimensão, indicando um

elevado nível de estresse ocupacional. A afirmativa que trata da deficiência de treinamentos para a capacitação profissional foi a que obteve maior média(3,28), seguida da afirmação que trata sobre a falta de informações sobre as tarefas no trabalho, com média (2,71). Contribuindo para esse estudo, Spector(2002), declara que o treinamento é uma das fundamentais atividades da grande maioria das organizações, do setor público e privado no mundo, e o investimento em treinamentos é fundamental em todos os níveis hierárquicos da organização, pois este é capaz de promover um vantagem competitiva através da disseminação de conhecimentos. E Robbins(2002), corroborando com Spector(2002), afirma que o treinamento é uma forma de influenciar positivamente a auto eficácia dos colaboradores tornando-os mais preparados para o enfrentamento de tarefas no trabalho.

Johnson (2005) garante que o controle e a autonomia dado ao empregado no trabalho está conexo à intensidade das fontes de estresse no que tange aos métodos de trabalho e às decisões a serem tomadas. Ainda se tratando da questão da Autonomia/Controle três aspectos obtiveram as mesmas médias (2,64) que também são indicadoras de estresse alto, e foram elas: a forma de distribuição das tarefas, a falta de autonomia na execução do trabalho, e o tempo insuficiente para realização do volume de trabalho. A única afirmação que foi classificada com um nível de estresse médio foi com relação ao tipo de controle existente no trabalho, com média (2,5).

Tabela 4: Escala de Estresse no Trabalho (EET) – Dimensão: Papéis e Ambiente de Trabalho

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO		Médias
Papéis e Ambiente de Trabalho		
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais		3,5
Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho		2,85
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação		2,78
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade		2,42
Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas		1,64

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Em se tratando da perspectiva dos Papéis e Ambiente de Trabalho (Tabela 4), três afirmativas apresentam níveis de estresse elevado, sendo elas: a irritação com relação a falta de divulgação de informações sobre decisões organizacionais com média 3,5; o superior tratar mal o funcionário na frente dos colegas de trabalho, com média 2,85; e a falta de compreensão sobre quais são as res-

ponsabilidades de cada funcionário no trabalho, com média 2,78. Weil (2002) explica que qualquer pessoa deseja ser tratada com cortesia e corresponde muito mais ao que se espera dela. Reforça ainda que nas grandes organizações existem barreiras específicas que derivam de comunicações formais e informais. Outro aspecto que deve ser assinalado, segundo Robbins (2002), é que a melhoria da comunicação organizacional formal com os funcionários reduz as incertezas, por diminuir a indeterminação e os conflitos nos papéis. As afirmativas que tratam do incômodo por ter que realizar tarefas que estão além da capacidade do funcionário e sobre trabalhar muitas horas por dia apresentam médias baixas (2,42 e 1,64 respectivamente), indicando baixo nível de estresse e apontando que a empresa não impõe designações aos funcionários que os mesmos não possam realizar.

Ainda aludindo a esta perspectiva do estresse, Muchinsky (2004) evidencia que os homens sofrem uma redução do acúmulo do estresse do trabalho ao final do dia, enquanto que nas mulheres casadas e empregadas, a elevação persiste até que as atividades domésticas desigualmente distribuídas estejam cumpridas. A empresa em análise possui 92,85% (f=13) do seu quadro de funcionários do sexo feminino, na categoria de casadas e empregadas 64,28%(f= 9) e a partir destes percentuais é possível perceber que a organização pode apresentar vulnerabilidade deste público a maiores níveis de estresse.

Tabela 5: Escala de Estresse no Trabalho (EET) – Dimensão: Relacionamento com o chefe

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO	Médias
Relacionamento com o Chefe	
Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	3,21
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	2,71
Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	2,71
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	2,35
Sinto-me incomodado com a comunicação existente entre mim e meu superior	2,28

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Na dimensão que versa sobre o relacionamento com o chefe (Tabela 5), a afirmativa que teve sua média mais notória (3,21), foi com relação ao favoritismo e discriminação no ambiente de trabalho. Muchinsky (2004), sintetiza que os problemas de discriminação e favoritismo estão relacionados ao comportamento antissocial das pessoas nas organizações, com a intenção de prejudicar os colegas e a própria organização. Apresentou-se ainda com médias consideradas como estresse significativamente alto, as afirmativas que tratam sobre ser pouco valorizado por superiores (2,71) e

pelo superior dá ordens contraditórias (2,71). Nas afirmativas que tratam sobre a falta de confiança do superior sobre o trabalho e com relação a comunicação entre funcionário e superior as médias obtidas não apresentam níveis de estresse consideráveis.

Tabela 6: Escala de Estresse no Trabalho (EET) – Dimensão: Relacionamentos Interpessoais

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO		Médias
Relacionamentos Interpessoais		
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor		2,57
A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado		2,28
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização		2

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

Em se tratando dos relacionamentos interpessoais (Tabela 6), apenas uma afirmativa se destacou com nível de estresse considerável, a que versa sobre a competição no ambiente de trabalho, com média (2,57). Baumgarten e Cristello (2011) relatam que o padrão de condutas assinalados pelo afogo e competição são, frequentemente, relacionados com altos níveis de estresse nas organizações. Partindo deste pressuposto é perceptível que os funcionários se sentem aborrecidos com a competição existente na organização e a competitividade exagerada, dificultando o alinhamento das equipes para o alcance de metas organizacionais. As afirmativas que articulam sobre a falta de comunicação entre o funcionário e os colegas, e sobre o funcionário se sentir isolado na empresa não apresentaram médias de estresse considerável, demonstrando com isso que os quesitos de comunicação e integração da equipe são satisfatórios.

Tabela 7: Escala de Estresse no Trabalho (EET) – Dimensão: Crescimento e Valoração

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO		Médias
Crescimento e Valoração		
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado		3,21
Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas		2,71
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade		2,21
Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes		2,21

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)

No que trata sobre o crescimento e valoração (Tabela 7), a afirmativa que aborda sobre as poucas perspectivas de crescimento na carreira apresentou média (3,21) indicando um nível alto de estresse, e demonstrando que existe uma ampla insatisfação por parte dos funcionários nesse sentido. Com relação a afirmativa que discorre sobre o fato do superior encobrir o trabalho bem feito do funcionário diante de outras pessoas, a média obtida (2,71) aponta para um nível de estresse notavelmente alto, indicando que os colaboradores estão descontentes por não serem reconhecidos diante do trabalho bem executado por eles. Com relação a realizar tarefas abaixo do nível de habilidade e a não designação de responsabilidades importantes, o nível de estresse percebido foi baixo, ambos com média (2,21). Coadjuvando com esse estudo, Robbins (2002) esclarece que as pessoas que permanecem mais tempo na empresa são as que desenvolvem maior resistência ao estresse organizacional, pois estas com o decorrer do tempo passam a desenvolver mecanismos para enfrentá-lo.

8 CONCLUSÃO

As rápidas mudanças no contexto mundial e no ambiente organizacional provocam e intensificam a competitividade, impelindo à necessidade de adaptação das organizações ao novo cenário. O fracasso ou o sucesso de uma organização, cada vez mais, está também associado à capacidade de gerenciamento dos indivíduos.

Sob essa ótica, se torna patente a pertinência de estudos como este, sobre o estresse ocupacional, bem como o reconhecimento dos fatores estressores nas organizações. Esta pesquisa teve por objetivo geral investigar o nível de estresse ocupacional e analisar as principais fontes de tensão relacionadas ao ambiente laboral de uma Cooperativa de Médicos de Pernambuco. Por meio da apreciação dos resultados obtidos pela EET (Escala de Estresse no Trabalho), foi possível constatar que os colaboradores apresentam um nível de estresse ocupacional alto, com destaque para as funcionárias casadas, que são um número expressivo na organização abordada e que segundo estudos apresentados nesta pesquisa, mantêm níveis de estresse altos mesmo após o expediente de trabalho, e a partir disto estão mais propensas ao desenvolvimento de Síndrome de *Burnout*.

As principais fontes de estresse ocupacional identificadas foram a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional, a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais, a discriminação e o favoritismo no ambiente de trabalho, a competição no ambiente organizacional, e as poucas perspectivas de crescimento na carreira.

A existência de níveis de estresse ocupacional elevados entre os colaboradores da organização investigada não pode ser negligenciado por seus gestores, pois aqueles podem influenciar o

desempenho operacional da empresa como um todo, e afetar a vida pessoal e profissional dos colaboradores de forma negativa, podendo originar problemas de saúde. Várias dificuldades podem ser geradas ou agravadas para a empresa a partir do alto nível de estresse ocupacional, a exemplo do absenteísmo, queda da satisfação no trabalho e baixo comprometimento organizacional.

Os resultados obtidos podem colaborar para o progresso nas pesquisas sobre estresse ocupacional e subsidiar o desenvolvimento de temas relevantes de reflexão, como prevenção, detecção e procedimentos minimizadores dos pontos que vem gerando estresse ocupacional e como consequência podem reduzir o risco do desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, melhorando a qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Com base nos dados coletados, sugere-se que sejam implantados treinamentos para capacitação profissional dos funcionários que estão ingressando na organização e também para os que já fazem parte da empresa a um determinado tempo ante os novos serviços designados para eles; uma adequada divulgação de informações sobre decisões organizacionais, principalmente no que diz respeito a área de atuação de cada colaborador, visando uma adequada execução de suas tarefas; e buscar lidar com todos os funcionários de forma igualitária, evitando possíveis desconfortos nas relações de trabalho cotidianas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, Karl. *O poder das mentes em ação: desenvolvimento e gestão da inteligência organizacional*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ALVIM, Mônica Botelho. *A relação do homem com o trabalho na contemporaneidade: uma visão crítica fundamentada na Gestalt-terapia*. Disponível em: <http://www.revispsi.uerj.br/v6n2/artigos/pdf/v6n2a10.pdf>. Acesso em 29 de abril de 2017.

BALASSIANO, Misés; RODRIGUES, Elaine Tavares; PIMENTA, Roberto da Costa. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: uma análise baseada no modelo de relações estruturais. In: *ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO*, 29., 2005, Brasília. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2005

BAUMGARTEN, C. B. C., CRISTELLO, E. M. *Influência da Qualidade de Vida e Estresse no Trabalho, nos empregados de empresas de comércio exterior, na percepção dos alunos da Faculdade Atlântico Sul do Rio Grande*. Disponível em: http://www.atlanticosul.edu.br/rg/revista/artigos_revista/influencia_da_qualidade_de_vida_e_estresse_no_trabalho.pdf. Acesso em: 07/06/2017

BATISTA, M.B., ANTUNES L.C., IZIUKAE.S. *Qualidade de Vida no Trabalho e a Produção Acadêmica: Visita aos Anais dos ENANPAD's de 2001 a 2011*. (2012)

BRAGA, Clarissa Daguer. *As novas tecnologias de gestão e suas decorrências: as tensões no trabalho e o estresse ocupacional na função gerencial*. 2008. 134f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Belo Horizonte.

BRASIL, Ministério da Saúde, SAÚDE, Organização Pan-Americana. *Doenças Relacionadas ao Trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília: MS, 2001.

CARLOTO M.S., CAMARA S.G. Síndrome de Burnout: uma doença do trabalho na sociedade de bem-estar. *Aletheia [Internet]*. 2007 [cited 2013 Mar 13];(25):203-5. Available from: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1413-3942007000100016&script=sci_arttext

COLLIS, J.; HUSSEY, R. *Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação*: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349p.

CORTEZ, H. B. T. *Qualidade de vida no trabalho sob a ótica da macroergonomia*. 119 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

ESTATUTO [da] Cooperativa dos Médicos Anestesiologistas do Interior de Pernambuco. Caruaru, 2013.

FERREIRA, Mário César. *Qualidade de Vida no Trabalho*: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir, 2011.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: TAMAYO, A. (Org.). *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo: 2008.

FREITAS, A.R., CAMESECA, E.C., PAIVA, B.S.R. Impacto de um programa de atividade física sobre ansiedade, depressão, estresse ocupacional e síndrome de Burnout dos profissionais de enfermagem no trabalho. Ver. *LatinoamEnferm*. 2014;22(2):332-6.

FREUDENBERGER, H. J., RICHELSON, G. *Estafa*: O alto custo dos empreendimentos. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

FIORELLI, J. *Psicologia para administradores*. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, A. C. *Gestão de Pessoas*: Enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2012.

HESPAHOL, Alberto. Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, Porto, v. 7, n. 1-2, p. 153-162, jan./dez. 2005.

JOHNSON, Sheena et al. The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, v. 20, n. 2, p. 178-187, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e Trabalho*: uma abordagem psicossomática. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing*: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARRAS, Jean Pierre; VELOSO, Henrique Maia. *Estresse ocupacional*. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

MARTINS, G. A. *Estudo de caso*: uma estratégia de pesquisa. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, Sergio Pinto. *Cooperativas de Trabalho*. São Paulo: Atlas, 2008

MENDES, Ricardo Alves; Leite, Neiva. *Ginástica Laboral*: princípios e aplicações práticas. São Paulo: Manole, 2004.

MILKOVICH, G.T.; BOUDREAU, J.W. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas, 2012

MUCHINSKY, Paulo M. *Psicologia Organizacional*. São Paulo: Pioneira Thompson Learnig, 2004.

LIPP, M. Stress: Conceitos Básicos In: LIPP, M.(Org.) *Pesquisas Sobre Stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Papirus/Editora São Paulo, 1996.

NARDI, Henrique Caetano. *Ética, Trabalho e Subjetividade: Trajetórias da vida no contexto das transformações do capitalismo*. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2006.

PASCHOAL, Luiz. *Gestão de Pessoas: Nas micro e médias empresas*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

PASCHOAL, T. & TAMAYO A. (2004). Escala de estresse no trabalho – EET. *Estudos de Psicologia*, 9(1),45-52.

PASCHOAL, Tatiane, TAMAYO, Álvaro, Validação da Escala de Estresse no Trabalho. *Estudos de Psicologia* [en línea] 2004, 9 (jan.-abr.): [Fecha de consulta: 15 de junio de 2017] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26190106>> ISSN 1413-294X

PAFARO, R. C.; DE MARTINO, M. M. F. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, v. 38, n. 2, June,2004. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342004000200005&lng=en&nrm=iso>. doi: 10.1590/S0080-62342004000200005. Acesso em 24/04/2017.

PEIRÓ, J. M. *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2000.

PEREIRA, L. Z; BRAGA, C. D.; MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis, p. 175-196, jan. 2008. ISSN 2175-8077. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8069.2008v10n21p175/12670>>. Acesso em: 01 maio 2017. doi:http://dx.doi.org/10.5007/2175-8069.2008v10n21p175.

PONCHIROLLI, Osmar. *Capital Humano: sua importância na gestão estratégica do conhecimento*. 1 ed. 5ª reimpressão, Curitiba: Juruá, 2011.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento Organizacional*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

ROSSI, Ana Maria, PERREWÈ, Pámela L., SAUTER, Steven L. (organizadores). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. 1ª ed. – 3. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2008.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, RPOT, v. 12, n. 1, p. 121-136, jan./abr. 2012.

SARDÁ Jr., J.; LEGAL, E. J.; JABLONSKI Jr, S. J. *Estresse: conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SILVA, D.C.M.; LOUREIRO, M. F., PERES, R. S. Silva DCM, Loureiro MF, Peres RS. *Burnout em profissionais de enfermagem no contexto Hospitalar*. São Paulo: 2008.

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

TAMAYO, A. et cols. *Cultura e Saúde nas Organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004

TAMAYO, A. Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008. p. 75-106.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TRABALHO; ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. *Estresse no ambiente de trabalho cobra preço alto de indivíduos, empregadores e sociedade*. Disponível em: http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5087%3Aestresse

[no-ambiente-de-trabalho-cobra-preco-alto-de-individuos-empregadores-e-sociedade&Itemid=839](#). Acesso em 04/05/2017.

ULHÔA, M. L. Estresse ocupacional dos trabalhadores de um hospital público de belo horizonte: um estudo de caso nos centros de terapia intensiva. *REGE Revista de Gestão*, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 409-426, sep. 2011. ISSN 2177-8736. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36745/39466>>. Acesso em: 01 may 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.5700/rege433>.

VASCONCELOS, A. F. (2001). Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. *Caderno de Pesquisas em Administração*. São Paulo: FEA-USP, v. 8, n. 1, p. 23-35, janeiro/março.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, p. 12- 16, may/jun, 1974.

WEIL, Pierre. *Relações Humanas na Família e no Trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2002.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001

APÊNDICE - EET (Escala de Estresse no Trabalho)

ESCALA DE ESTRESSE NO TRABALHO

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para dar sua opinião sobre cada uma delas.

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo Totalmente

Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

- Ao marcar o número 1 você indica discordar totalmente da afirmativa
- Assinalando o número 5 você indica concordar totalmente com a afirmativa
- Observe que quanto **menor** o número, mais você **discorda** da afirmativa e quanto **maior** o número, mais você **concorda** com a afirmativa

A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1	2	3	4	5
O tipo de controle existente em meu trabalho me irrita	1	2	3	4	5
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1	2	3	4	5
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado com a falta de informações sobre minhas tarefas no trabalho	1	2	3	4	5
A falta de comunicação entre mim e meus colegas de trabalho deixa-me irritado	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado por meu superior tratar-me mal na frente de colegas de trabalho	1	2	3	4	5
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1	2	3	4	5
Fico de mau humor por ter que trabalhar durante muitas horas seguidas	1	2	3	4	5
Fico irritado com discriminação/favoritismo no meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1	2	3	4	5
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1	2	3	4	5
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1	2	3	4	5
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1	2	3	4	5

Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1	2	3	4	5
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1	2	3	4	5
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1	2	3	4	5
Tenho estado nervoso por meu superior me dar ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Sinto-me irritado por meu superior encobrir meu trabalho bem feito diante de outras pessoas	1	2	3	4	5
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1	2	3	4	5
Fico incomodado por meu superior evitar me incumbir de responsabilidades importantes	1	2	3	4	5

Fonte: Paschoal e Tamayo (2004)