



INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR “PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA
NEVES”

JÚLIO CÉSAR DE CARVALHO

**UMA ANÁLISE DAS CAUSAS DO *STRESS* DENTRO DO AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS X, Y E Z.**

SÃO JOÃO DEL - REI
2015

JÚLIO CÉSAR DE CARVALHO

**UMA ANÁLISE DAS CAUSAS DO *STRESS* DENTRO DO AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS X, Y E Z.**

Monografia apresentada ao curso de Administração do Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo de Almeida Neves” – IPTAN – como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Administração, sob orientação da Prof(a). Dr(a). Naiene dos Santos Pimentel.

SÃO JOÃO DEL - REI
2015

JÚLIO CÉSAR DE CARVALHO

**UMA ANÁLISE DAS CAUSAS DO *STRESS* DENTRO DO AMBIENTE
ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS X, Y E Z.**

Monografia apresentada ao curso de
Administração do Instituto de Ensino Superior
“Presidente Tancredo de Almeida Neves” –
IPTAN – como requisito parcial à obtenção do
Título de Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Naiene dos Santos Pimentel

Prof. Msc. Denny José Almeida Costa

Prof. Msc. Glener Alvarenga Mizael

Aprovado em _____

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por me iluminar nos momentos de desespero me mostrando o caminho certo a seguir.

Agradeço a minha mãe, Aparecida que sempre me ajudou com seus conselhos sempre preocupando com meu bem estar.

A todos meus familiares e amigos que me apoiaram direta ou indiretamente, sempre se orgulhando de mim, sem julgarem minhas escolhas.

Aos meus amigos de sala de aula, companheiros de jornada que nas horas mais difíceis estavam sempre presentes, me incentivando e fazendo com que eu não parasse no meio do caminho.

A minha orientadora, professora Doutora Naiene dos Santos Pimentel, pelas inúmeras horas dedicadas a mim, contribuindo para o desenvolvimento deste estudo e pela atenção e que principalmente soube compreender meus problemas.

A todos os professores do curso de Administração do IPTAN, em especial à professora Adna Maria G. de C. Bretas, que ofereceu grande suporte, mesmo distante, contribuiu muito para a minha pesquisa; ao coordenador, professor Mestre Leonardo Henrique de Almeida Silva; aos diretores Geral, de Graduação e de Ensino, Pesquisa e Extensão e aos funcionários, por me proporcionarem uma formação, com disciplina, conhecimento e experiência para poder atuar no mercado de trabalho.

O meu “muito obrigado” a todos vocês, que contribuíram para a realização deste sonho.

RESUMO

Neste trabalho, apresenta-se uma pesquisa realizada com o objetivo de identificar os agentes estressores dentro de uma organização, conceituando o *stress* e as doenças a ele relacionadas. Trata-se de um estudo bibliográfico, com autores e pesquisadores da área e um estudo de caso em três empresas onde 31 colaboradores responderam a um questionário sobre as causas e conseqüências do *stress* dentro das empresas onde trabalham e através de um formulário distribuído para o responsável do setor de recursos humanos das empresas pesquisadas. Buscando de acordo com os dados pesquisados, analisar as ocorrências do *stress* através de opiniões dos colaboradores e gestores. Pode-se concluir com este estudo que o *stress* é um dos problemas da atualidade que vêm se destacando dentro das organizações, que se não forem tomadas as devidas precauções podem vir a desencadear problemas maiores.

Palavras-chave: *stress*; fatores estressores; organização; colaboradores; gestores.

.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01- Interação de fatores biológicos, psicossociais e sociais.	13
FIGURA 02 – Modelo de estresse e Apoio e Saúde Mental	16
FIGURA 03 – Representação esquemática do ser humano “imenso”	21

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – Tipos de estressores	16
QUADRO 02 – Fases do processo de <i>stress</i>	17
QUADRO 03 – Fatores causadores de <i>stress</i>	19

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 – Número de afastamentos	30
GRÁFICO 02 – Causas relevantes do <i>stress</i>	30
GRÁFICO 03 – Ações das empresas diante do <i>stress</i>	31
GRÁFICO 04 – Precauções dos colaboradores para evitar o <i>stress</i>	32

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 O QUE É O <i>STRESS</i> ?	11
1.1 Hans Selye e o <i>stress</i>	11
1.2 Significado de <i>stress</i>	12
1.2.1 Alguns fatores relacionados à saúde mental	13
1.2.2 Acidentes de trabalho	15
1.3 Agentes estressores e as fases do processo da doença	16
2 A RELAÇÃO DO <i>STRESS</i> COM OS AMBIENTES	19
2.1 Os fatores geradores de <i>stress</i> dentro da instituição	19
2.1.1 As características organizacionais como fatores estressores	21
2.2 Fatores extra-organizacionais responsáveis pela doença	22
2.3 As conseqüências do <i>stress</i>	24
2.3.1 As conseqüências para os colaboradores	24
2.3.2 As conseqüências das doenças mentais para as organizações	25
2.4 As medidas preventivas e de controle	26
3 ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS X,Y E Z	28
3.1 Metodologia de trabalho	28
3.2 Histórico das empresas X,Y e Z	29
3.2.1 Histórico da empresa X	29
3.2.2 Histórico da empresa Y	29
3.2.3 Histórico da empresa Z	30
3.3 Questões pesquisadas junto aos colaboradores e suas análises	31
3.4 Questões analisadas segundo o setor de Recursos humanos e secretaria	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	39
ANEXOS 01	41
ANEXOS 02	42
ANEXOS 03	44

INTRODUÇÃO

Esta monografia caracteriza-se como um guia para estudos futuros, conceituando e caracterizando o stress dentro das organizações considerando tanto o stress ocorrido no ambiente interno e externo, levado para dentro das organizações e suas causas.

Nos dias atuais, a correria do dia-a-dia, as cobranças por melhores resultados e o aumento da concorrência fazem com que a pressão sobre os colaboradores resulte em um ambiente carregado de possíveis fatores que podem vir a causar o *stress*. Criam-se situações desfavoráveis no ambiente de trabalho, podendo ocasionar prejuízos para as organizações e também danos a saúde física e mental do trabalhador.

O *stress* pode ser gerado por vários fatores relacionados ao ambiente de trabalho. No entanto, o stress ainda é pouco discutido dentro das organizações e geralmente só é levado em consideração em situações extremas como, por exemplo, quando o *stress* prolongado leva a outros problemas de saúde mental, como a depressão. Considera-se que um aprofundamento do assunto pode vir a auxiliar profissional do setor de recursos humanos a identificar possíveis causas do stress no ambiente de trabalho. Com isso, torna-se possível planejar ações preventivas com o objetivo de evitar ou ao menos amenizar os fatores causadores de stress no trabalho.

Assim, o problema de pesquisa questiona quais os possíveis fatores que podem contribuir para a ocorrência de *stress* dos colaboradores no ambiente organizacional.

O assunto abordado é de extrema relevância, considerando a saúde do trabalhador e os resultados esperados pelas organizações. O estudo realizado teve como objetivo geral fazer o levantamento dos possíveis fatores determinantes do *stress* no ambiente organizacional. Como objetivo específico buscou-se: conceituar o *stress*, através de pesquisa bibliográfica, suas causas e conseqüências segundo os autores da área e de acordo com os dados coletados junto às empresas e seus colaboradores sobre afastamentos, faltas dos funcionários e até mesmo acidentes ocorridos relacionados à saúde mental.

O estudo foi desenvolvido em duas etapas: estudo bibliográfico de acordo com os autores citados e um estudo de caso em três empresas X, Y e Z, analisando de forma qualitativa buscando compreender a situação do *stress* dentro das instituições e quantitativa através de dados numéricos expressos em gráficos dos dados coletados nos questionários e formulários. A escolha por um trabalho multicase, de forma intencional, onde se buscou fazer uma comparação de empresas de setores diferentes de mercado e também uma empresa pública para poder deixar claro para os leitores que as situações e ambientes diferentes propiciam o surgimento da doença. Analisou-se de forma comparativa os tipos de empresas e sua relação com o *stress* em que foram levados em consideração os problemas vivenciados nas empresas de acordo com os dados levantados junto aos colaboradores e setor de recursos humanos e secretarias das empresas.

O primeiro capítulo apresenta uma explicação sobre quem foi Hans Selye e sua relação com o *stress*, os conceitos de stress segundo alguns autores, suas causas e consequências para os colaboradores e também para as organizações.

O segundo capítulo enfatiza os fatores internos e externos à organização que possam vir a causar o stress nos colaboradores, e relaciona as consequências do *stress* nos colaboradores e para a organização, analisando e relacionando com as teorias expostas no capítulo 1.

O terceiro capítulo busca analisar por meio de um estudo de multicase nas empresas X, Y e Z, apresentar dados e relatos que comprovem a importância do *stress* dentro das empresas e as suas consequências, onde foi feita uma comparação dos tipos de organizações e as ocorrências de *stress*, através de uma análise qualitativa e quantitativa de caráter descritiva, utilizando gráficos elaborados por meio de Excel para melhor compreensão.

1. O QUE É O STRESS?

O primeiro capítulo apresentará uma explicação sobre quem foi Hans Selye e sua relação com o stress, os conceitos de *stress* segundo alguns autores, suas causas e conseqüências para os colaboradores e também para as organizações.

1.1 – Hans Selye e o stress

Hans Selye foi o “pai do stress”. Nascido em Viena em 1907, e faleceu em 1982. Estudou medicina na universidade de Praga. Em 1952 já na condição de Ph.D., pela universidade de Praga, torna-se professor e diretor do Instituto de Medicina e Cirurgia Experimentais da Universidade de Montreal (Canadá), publica *The story of the adaptation Syndrome told in the form of informal illustrated lectures*; onde ele fala sobre *stress* e a síndrome geral de adaptação (ARANTES; VIEIRA, 2002,p.19-20).

Conforme explica ZUARDI (s.d,p.1): Hans selye desenvolveu seus primeiros estudos, fazendo experimentos em ratos de laboratório

Procurando novos hormônios na placenta, injetou um extrato da mesma, por via intraperitoneal em ratos, verificando uma série de alterações. Estas, no entanto, não puderam ser atribuídas aos efeitos desse extrato, uma vez que os animais controles, injetados com placebo, tiveram as mesmas alterações. Selye sugeriu a hipótese de que a manipulação e/ou a injeção pudesse ser responsável pelas alterações encontradas. Para testar essa hipótese expôs os animais a uma série de estímulos diversos, que incluíam: frio, injúria tecidual, excesso de exercícios e intoxicações, observando os mesmos achados, independente do estímulo utilizado. Concluiu que se tratava de uma “reação geral de alarme” a situações críticas e que representava um esforço do organismo para adaptar-se à nova condição passando a chamá-la então de “síndrome de adaptação geral”.

1.2 Significado de *stress*

Limongi França e Rodrigues (2009,p.29), esclarecem que o *stress* ou síndrome de adaptação geral pode ser considerado como uma reação que o organismo desenvolve quando é submetido a uma situação que exige esforço de adaptação. Tudo que é considerado novo para o indivíduo exige certa adaptação ao ambiente ou execução de tarefas.

Segundo Lipp (1996), Apud Benevides Pereira (2002,p.26), atualmente, os estudos e as publicações sobre *stress* e seus efeitos abrangem não só as consequências do stress no corpo e na mente humana, mas também suas implicações para a qualidade de vida da humanidade.

Fortalecendo a idéia apresentada anteriormente Zuardi (s.d.,p.12) complementa:

O estresse pode ser definido como um estado antecipado ou real de ameaça ao equilíbrio do organismo e a reação do mesmo, que visa restabelecer o equilíbrio através de um complexo conjunto de respostas fisiológicas e comportamentais. A manutenção deste estado de equilíbrio, homeostase, é essencial para a vida e é constantemente desafiado por forças internas ou externas. Esses desafios ativam os sistemas sensoriais, através de estímulos interoceptivos, como os produzidos, por exemplo, por mudanças no volume ou osmolaridade do sangue, ou por estímulos exteroceptivos, tais como o cheiro de um predador, desencadeando uma cadeia de respostas que objetivam minimizar os danos para o organismo.

Conforme as citações acima, pode-se verificar a importância dos estudos sobre stress, que já vem sendo discutido pelos gestores e também por profissionais de psicologia comportamental e psicologia do trabalho. Para esses estudiosos e pesquisadores, o stress é uma doença que é objeto de estudo desde 1936, quando se tem os primeiros relatos de stress relacionado a saúde. Até então, este termo era utilizado na física para descrever as deformidades que um material sofria quando estava sobre pressão. O médico Hans Selye foi o primeiro a utilizar este termo da física dentro da medicina ZUARDI (s.d., p.1).

1.2.1 Alguns fatores relacionados à saúde mental

Os transtornos mentais e do comportamento são resultados da junção de alguns fatores conforme mostra a figura abaixo:

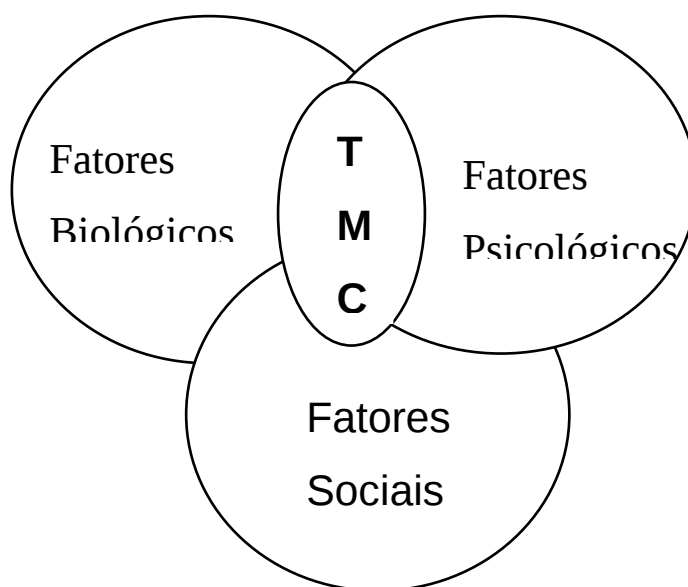


FIGURA 01- Interação de fatores biológicos, psicossociais e sociais no desenvolvimento dos Transtornos Mentais e do Comportamento (TMC). GUIMARÃES e GRUBITS (2004, p.24)

A figura mostra que os TMC acontecem devido ao somatório de fatores em que o colaborador está exposto.

Conforme descreve Figueiró *et al* (2006, p.123):

Há de se atentar para o fato de que muitas vezes os dois fenômenos (dor e stress) estão intrinsecamente ligados. Existem dois mundos específicos de associação entre dor e stress: o stress como consequência da dor e o stress como fator desencadeante ou contribuinte para a etiologia da dor crônica.

Existem algumas doenças que podem ter sua origem no *stress*.

Síndrome de *Burnout* é um estágio mais avançado da doença, conhecida também por Síndrome do assistente Desassistido ou Síndrome do Cuidador Descuidado, isso porque se relaciona com as pessoas que trabalhavam de assistência e se descuidavam de si próprias. Essa doença é caracterizada como um conjunto de sintomas (fadiga física e mental, falta de entusiasmo pelo trabalho e

pela vida, sentimento de impotência e inutilidade, baixa auto-estima), podendo levar o profissional à depressão e até mesmo ao suicídio (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, p.43-54).

A depressão é mais uma doença que se origina do stress. Ela se caracteriza pelo humor deprimido, perda de interesse e prazer, energia reduzida, levando a uma fadiga aumentada, atividade diminuída e cansaço após esforços leves. Pode ser dividida de acordo com sua gravidade em leve, moderado e grave, podendo ser diagnosticado por profissionais especializados de acordo com os estudos de Limongi França e Rodrigues (2009.p.115-116).

Transtornos por estresse pós-traumático relacionados ao trabalho são pouco conhecidos e muito confundidos com outras doenças. Estão relacionados aos acidentes de trabalho e como resultado emocional da exposição a situações traumáticas ocorridas nos ambientes organizacionais. (GUIMARÃES e GRUBITS, 2004, p.119-121).

LER/DORT refere-se a uma síndrome clínica caracterizada por dor crônica, acompanhada ou não de alterações objetivas que podem se manifestar em todo sistema músculo-esquelético, abrangendo todos os segmentos corpóreos, sendo mais freqüente em membros superiores relacionados com o trabalho e podendo afetar tendões, músculos e nervos periféricos (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p. 116-120).

Devido às constantes pressões e ameaças imediatas advindas de trabalhos que exigem esforço mental extremo e têm prazos a serem entregues, surgem novos sintomas que levam os trabalhadores estressados a cometerem suicídio, essa doença é conhecida como Karoshi e teve sua origem no Japão (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, p.79-92).

Todas essas doenças inclusive o stress estão relacionados com a saúde mental, que é reconhecida pela Organização Mundial de Saúde como sendo de grande importância desde a sua origem e está refletida em sua definição de saúde como sendo “não simplesmente a ausência de doença ou enfermidade”, mas como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social”. Os casos de transtornos mentais e de comportamento em sua maioria podem ser tratados, possibilitando às pessoas uma vida plena e produtiva nos ambientes de convivência, sejam eles sociais ou organizacionais (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, p. 24-25).

1.2.2 – Acidentes de trabalho

Segundo Guimarães e Grubits (2004, p.191), os acidentes de trabalho não só comprometem a integridade física, mas podem também resultar em alterações psiquiátricas-psicológicas que repercutem no relacionamento intrapessoal, familiar, social e laboral do indivíduo, comprometendo também sonhos e projetos de vida, de realização pessoal.

Segundo a “Escola Comportamentalista” citada por Guimarães e Grubits (2004, p.193-194) os acidentes de trabalho estão ligados as ações humanas que podem ser divididas em: habilidades as quais se tornam automatizadas, onde se usa a memória não consciente e não a condição de raciocínio; cumprimento de regras nas quais o trabalhador tende a recorrer para definir uma ação, e conhecimentos necessários para que o trabalhador possa raciocinar e interagir com os conhecimentos, nas ações a serem realizadas.

Dejours (1992.s.p.) descreveu que o fator humano no acidente de trabalho possui duas vertentes:

A falha humana é que prioriza a identificação de falhas de desrespeito às regras, aos regulamentos, à disciplina, à vigilância e às instruções direcionadas para o controle dessas ações; e a gestão de recursos humanos que sinaliza a importância dos aspectos como a motivação do indivíduo e a cultura da empresa.

Os tipos de acidentes de trabalho segundo a Legislação Brasileira conforme o art. 19 da lei nº 8321/91.

a) No local e horário de trabalho em decorrência de: agressão, sabotagem ou terrorismo; ofensa física e intencional; imprudência, imperícia ou negligência de terceiros ou de colegas de trabalho; ato de pessoa privada da razão; desabamento, inundação, incêndio ou outras causas de força maior; acidente que ocorrer no horário das refeições, bem como durante satisfação de necessidades fisiológicas.

b) Fora do local de trabalho: executando ordens ou prestando serviço à empresa; prestando espontaneamente serviço à empresa que possa proporcionar ganho ou evitar prejuízo; viajando a serviço da empresa, mesmo por motivo de estudo; no percurso de casa para o trabalho ou vice-versa.

1.3 Agentes estressores e as fases do processo da doença

O indivíduo é o centro de vários agentes estressores em seu meio de convivência, seja ela do meio social, do trabalho ou pessoal.



FIGURA 02 – Modelo de estresse e Apoio e Saúde Mental, (AREIAS; GUIMARÃES, 2004, p.3)

A figura acima apresentada no artigo “Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade de São Paulo”, definem bem o *stress*, mostrando as influências que podem vir a causar a doença no indivíduo.

Benevides Pereira (2002, p.27), determina os tipos de *stress* através dos tipos de estressores e também as fases que podem ser:

Quadro 01: Tipos de estressores

Estressores Físicos	Provenientes do ambiente externo tais como ruídos, frio ou calor intenso.
Estressores Cognitivos	Avaliados como ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio, tais como vivência de um assalto, discussão, provas, etc.

Estressores Emocionais	Sentimento de perda, medo, ira, entre outros.
-------------------------------	---

Fonte: Benevides Pereira (2002, p.27)

De acordo com o quadro 01 esses três tipos de estressores têm ligação direta com as causas do *stress* na vida do indivíduo.

Distinguem-se três fases no processo de stress:

Quadro 02: Fases do processo de *stress*

Reação de alarme	é a fase em que o organismo é exposto ao agente estressor, quando se ativa o estado de alerta.
Etapa de resistência	a ativação do organismo, buscando uma adaptação ao agente estressor, pois a permanência na fase de alarme no mesmo patamar levaria o organismo rapidamente a exaustão e, em consequência a morte.
Etapa de esgotamento	persistindo o agente estressor, o mecanismo de adaptação se rompe, reaparecendo os sintomas da fase de alarme, com consequente deteriorização do organismo.

Fonte: *Idem* (2002, p.27)

Estas fases definem todo o processo evolutivo da doença, podendo o indivíduo passar por todas elas e retornar ao processo evolutivo causando assim um desgaste emocional, levando-o a morte.

2 A RELAÇÃO DO *STRESS* COM OS AMBIENTES

Este capítulo enfatiza os fatores internos e externos à organização que possam vir a causar o *stress* nos colaboradores, e relaciona as consequências do *stress* nos colaboradores e para a organização.

2.1 – Os fatores geradores de stress dentro da instituição.

A sobrecarga de trabalho, as cobranças diárias por maiores produções, a falta de qualificação dos funcionários, a falta de tato dos superiores ao lidar com os subordinados, a falta de reconhecimento e prestígio por parte dos patrões, a falta de incentivos, falta de planejamento e controle das mudanças, e troca de turnos são alguns fatores que podem vir a causar o *stress* dentro das organizações. De acordo com (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

Tipo de ocupação de determinadas profissões são mais propícias a desenvolverem o *stress* ou outras doenças mentais, tais como agente penitenciário, bombeiros, policiais, professores, enfim cuidadores em geral, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

O tempo que o colaborador exerce sua função junto a instituição pode ser um dos fatores do *stress*, isso juntamente com o tempo de profissão mesmo em outras organizações, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

Trabalhos por turnos ou noturnos afetam os trabalhadores acarretando diversos transtornos, tanto físicos como psicológicos, estando mais propensos os que precisam efetuar mudanças em períodos curtos de tempo, isto é, a cada 2 ou 3 dias, passando alternadamente do período diurno para o noturno e vice-versa, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

O excesso nas demandas, as quais ultrapassam a capacidade de desempenho dos colaboradores, seja por insuficiência técnica, de tempo ou de infraestrutura organizacional, onde visam cada vez mais qualidade e uma maior quantidade de produtos, ocasionando a sobrecarga de trabalho, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

Já o relacionamento entre colegas de trabalho pode ser descrito de acordo com Oubiña, (1995, p. 27), *apud* Benevides Pereira, (2002, p. 61-62):

Colegas que proporcionam apoio são obviamente um antídoto importante para os acontecimentos carregados de ansiedade; ao contrário, aqueles que são muito competitivos, distantes, excessivamente críticos ou preguiçosos, somente contribuirão para piorar as situações difíceis.

O conflito de papel advém quando ocorre um embate entre as informações e as expectativas do trabalhador sobre seu desempenho em um determinado cargo ou função na organização, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

A ambigüidade de papel acontece quando as normas, direitos, métodos e objetivos não ficam claros por parte da organização, ficando propício a conflito e ao desencadeamento de doenças, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

Suporte Organizacional, ou apoio organizacional estabelecido pelos colegas e superiores, gerando um clima de respeito e consideração, quanto menor o suporte sentido por um profissional, mais propenso a doenças ele será, (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

2.1.1 – As características organizacionais como fatores estressores

Segundo Benevides Pereira (2002, p.65-68) alguns fatores são levados em conta para o surgimento do *stress* dentro das organizações estão relacionados com as características organizacionais.

Quadro 03: Fatores causadores de *stress*

Ambiente físico	Trabalhar sob intenso calor, frio, ruídos excessivos ou iluminação insuficiente, ambiente com pouca higiene ou de alto risco tóxico, tem demonstrado interferir na saúde psicológica e física das pessoas.
Mudanças organizacionais	Alterações freqüentes de regras e normas confundem e predisõem a erros, além de deixar os funcionários inseguros.

Normas institucionais	Normas rígidas impedem que o profissional possa inovar ou sentir-se no controle de suas atividades.
Segurança	Alguns ambientes de trabalho ou profissões predisõem a riscos físicos e até de vida.
Recompensas	Quando não existem dentro das empresas ou não estão claros, pode fazer com que o trabalhador se sinta confuso ou desestimulado
Clima	O clima social é de extrema importância, pois ele é quem faz as pessoas se sentirem respeitadas, confiantes terem consideração uns pelos outros.
Burocracia	Excesso de normas impede a participação criativa, a autonomia, assim como a tomada de decisões.
Comunicação	Uma comunicação ineficiente e com falhas pode gerar erros no trabalho, ocasionando conflitos.
Autonomia	A falta de autonomia faz com que funcionários fiquem dependentes de superiores e evitam maiores níveis de realização profissional.

Fonte: Benevides Pereira (2002, p.65-68)

De acordo com o quadro 03, todos esses fatores são desencadeantes da doença dentro das organizações, sendo que alguns indivíduos devido ao seu quadro emocional são mais propensos para que isso ocorra.

2.2 – Fatores extra-organizacionais responsáveis pela doença.

Segundo Limongi França e Rodrigues (2009, pag.88), um indivíduo que vive em sociedade está sujeito as influências da microestrutura familiar e da macro estrutura socioeconômica cultural que corresponde à sociedade em que ele vive.

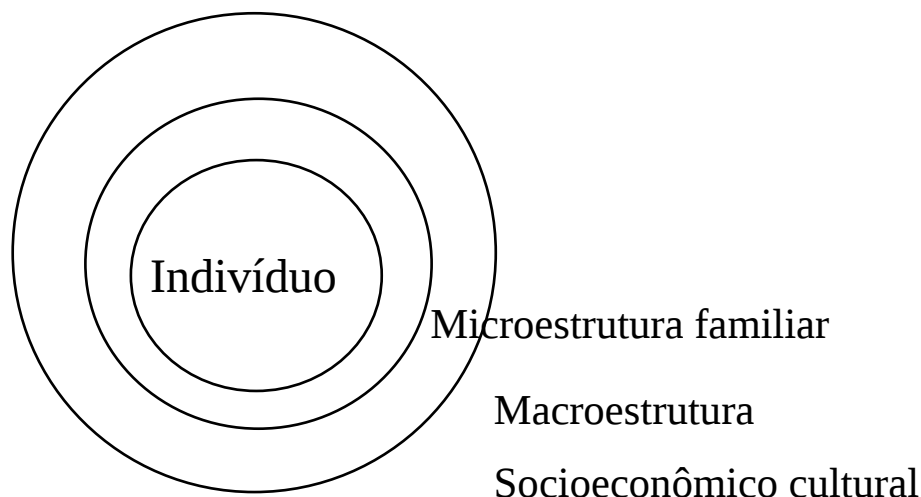


FIGURA 03 – Representação esquemática do ser humano “imenso” na microestrutura familiar e na macroestrutura socioeconômica-cultural. LIMONGI FRANÇA e RODRIGUES (2009, p.88)

A figura acima mostra que o indivíduo sofre influências de todos os meios em sua volta sejam eles micro ou macro. O indivíduo por fazer parte de uma estrutura organizacional, onde acontecimentos ao seu redor influenciam em suas atitudes e também em seu psicológico, sejam eles dentro do convívio familiar ou fatores relacionados à sociedade em geral.

Guimarães e Grubits (2004, p.249), “sucessivas crises políticas, econômicas e monetárias têm sido marcantes dentro da relação de trabalho no mundo.” Elas influenciam positivamente tanto quanto negativamente. A relação de trabalho entre patrões e empregados se diferenciou bastante daquela que se originou com a revolução industrial. O movimento em busca de qualidade, participação, comprometimento e resultados do trabalho que contribuíram para essa alteração.

Segundo Marques Filho (1999), *apud* Guimarães; Grubits (2004, p.253), outras questões que dizem respeito ao mundo do trabalho têm sido objeto de discussão nos países industrializados ou desenvolvidos com reflexos nos demais países. A recessão e o seu efeito sobre as relações de produção, a queda dos PIB's

e de rendas *per capita* comprometendo a qualidade de vida das populações e fomentando um empobrecimento gradativo; o desemprego, o subemprego e a falta de oportunidades para o ingresso no primeiro emprego – o custo social do desemprego para o governo e as famílias e sua contribuição para a marginalização e seqüelas sociais, principalmente, nas grandes cidades; a passagem do modelo industrial para o pós-industrial e sua repercussão na produção, no consumo, na formação de mão-de-obra e no uso e controle da tecnologia.

As estatísticas do desemprego se alastram por todos os países industrializados, embalados pelos avanços tecnológicos e pela otimização dos processos ou pelas frenéticas tentativas de redução de custos. Estes são alguns dos fatores da macro estrutura que podem vir a causar as doenças mentais.

Mattoso (1994) citado por Guimarães; Grubits (2004, p.250), afirma que “este processo assumiria a forma de uma crescente ampliação da insegurança do trabalho, que por sua vez, apontaria para uma maior desestruturação do mundo do trabalho constituído no pós-guerra”.

Fatores relacionados à comunidade, preocupações com a carreira, problemas pessoais e de família, são alguns dos fatores externos causadores do *stress*.

De acordo com as citações acima pode-se observar que esses fatores têm um grau de responsabilidade na origem do *stress* dentro das empresas. Os colaboradores com medo do desemprego se vêm pressionados a produzir cada vez mais, com uma qualidade superior e até mesmo a fazer horas extras para complementar seus salários, buscando paralelamente cursos para se qualificar e garantir o emprego, (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, P. 257-262).

2.3 – As consequências do stress

O *stress* pode trazer várias consequências para o colaborador, assim como também pode vir a causar prejuízos para as empresas.

2.3.1 – As consequências para os colaboradores.

O *stress* pode gerar vários problemas para o indivíduo, devido ao fato da doença afetar a parte psicológica e física do ser humano, acarretando problemas como:

Queda da eficiência; ausências repetidas; insegurança nas decisões; protelação na tomada de decisão; sobrecarga involuntária de trabalho; uso abusivo de medicamentos; irritabilidade constante; explosão emocional fácil; grande nível de tensão; sentimento de frustração; sentimentos de onipotência; desconfiança e eclosão ou agravamento de doenças.

De acordo com Guimarães; Grubits (2004, P.95-116). O surgimento de transtornos neuropsiquiátricos nas intoxicações ocupacionais, devido ao fato de exposições com produtos químicos ou metais como o manganês, mercúrio, chumbo entre outros e também de alguns gases, podem vir a causar algumas doenças como depressão, Síndrome de Burnout, falta de apetite, distúrbios do sono, diabetes e dores.

Os acidentes de trabalho são considerados uma das consequências mais graves para os colaboradores, ocasionado pela falta de atenção, falta de concentração e falta de comprometimento com a tarefa executada, entre outras.

Algumas dessas doenças foram detalhadas no capítulo 1, sendo muitas delas um somatório desses sintomas.

2.3.2- As consequências das doenças mentais para as organizações.

A adaptação do ser humano às mudanças de ambiente acontece como se fosse uma interação, como nos esclarece Limongi França e Rodrigues (2009, p.128) “[...] Toda pessoa na empresa interage com suas próprias crenças e histórias, combinadas com os moldes da empresa, formando uma dinâmica psicossocial.”

O reflexo de todos estes sintomas recai brutalmente na organização, pois tem como consequência o aumento do absenteísmo, o crescimento do índice de evasão, a baixa de qualidade no trabalho, aumento dos conflitos interpessoais e a insatisfação dos colaboradores, além da diminuição da produtividade e baixo rendimento, (SILVA, 2012, p.1-11).

O trabalhador doente pode vir a gerar diversos problemas e prejuízos para as empresas, conforme é demonstrado por (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p.129).

Para o empregador, a doença significa queda de produtividade, comprometimento nos resultados da empresa, necessidade de rever condições, processo de trabalho, problemas com sindicatos e pressão da fiscalização, além do comprometimento da imagem da empresa junto à comunidade e à opinião pública.

Para o grupo de trabalho, ela sinaliza problemas no próprio processo de trabalho, ou gera reações negativas de maior pressão, para manter o desempenho.

O afastamento dos colaboradores por motivo de stress, pode levar a empresa a adotar uma maior rotatividade de funcionários dentro de uma mesma função, e isso gera prejuízos devido à queda da produção.

Outro fator de extrema importância, é que se os trabalhadores não se sentem bem física e mentalmente, pode-se colocar em risco a qualidade dos produtos acabados, além de colocar em risco a saúde do trabalhador podendo gerar processos onde o empregador terá que arcar com despesas médicas e indenizações, gastos estes que não constavam em seus planejamentos.

Os conflitos gerados no ambiente de trabalho podem ser um problema, pois um conflito não esperado e não controlado pode gerar outros diversos conflitos, tornando o ambiente de trabalho um ambiente de proliferação de doenças mentais, assim como o *stress*. Conforme relata (GUIMARÃES; GRUBITS, 2004, p.249-260).

2.4 – As medidas preventivas e de controle.

A empresa pode evitar certos problemas futuros relacionados as doenças mentais, através do Contrato Psicológico de Trabalho, que pode ocorrer antes mesmo da entrada do profissional na organização.

No Contrato psicológico de trabalho, sempre entram em jogo a satisfação às duas dimensões-chaves de empresa-empregado. Os aspectos envolvidos são as habilidades, a performance e as características pessoais, e os sistemas, as políticas e os serviços organizacionais. Seus agentes são: a pessoa física – o empregado – e a pessoa jurídica – a empresa, (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2009, p.140).

Dentro das empresas algumas medidas podem ser tomadas para se evitar o *stress*. Adequação do ambiente aos funcionários; terapias ocupacionais dentro das empresas; um plano de metas responsável; relaxamento; um *feedback* para os funcionários, buscando uma união entre empresa e empregado; uma comunicação eficiente e eficaz; buscar adequar o colaborador a função que melhor se adapte, entre outros.

Após o surgimento do problema, uma das primeiras coisas a fazer é identificar a doença e mandar os colaboradores que estão com os sintomas para um tratamento no ambulatório da empresa, para o acompanhamento do caso em si, dando todo o apoio possível para que aquele funcionário não se sinta desamparado, podendo complicar ainda mais o quadro da doença.

O indivíduo pode evitar o surgimento da doença durante sua carreira profissional, segundo Limongi França e Rodrigues (2009,p.161) mudando seu estilo de vida. Buscando uma alimentação mais saudável; mantendo uma atividade física regular; tirando um tempo de repouso adequado; deixando um espaço para lazer e diversão; buscar um trabalho que contenha a possibilidade de realização e buscar a inserção em um grupo social (de apoio).

3. ESTUDO DE CASO NAS EMPRESAS X, Y E Z

O capítulo consiste no estudo de caso das empresas X, Y e Z, este capítulo traz a metodologia utilizada no trabalho, o histórico das três empresas e a análise e discussão dos dados coletados na pesquisa.

3.1 Metodologia de trabalho

O instrumento utilizado para a análise de dados foram questionários distribuídos aos colaboradores e formulários para os setores de RH, onde foi possível o estudo de multicasos das empresas x, y e z.

Esta pesquisa foi desenvolvida nestas empresas situadas em São João Del-rei, sendo dos ramos de confecção, alimentação e ensino. A escolha das empresas foi intencional devido ao fato de ser duas empresas privadas de ramos diferentes e uma empresa do setor público, para poder fazer um comparativo entre o setor público e privado, e empresas de setores diferentes.

Foram aplicados aos colaboradores, 10 questionários na empresa X, 07 na empresa Y e 14 na empresa Z, em um total de 31 questionários respondidos. Questionários estes que foram utilizados como instrumentos de investigação que visa recolher as informações prestadas pelos colaboradores. E também 01 formulário ao setor de recursos humanos da empresa X e Y e 01 formulário a secretariada empresa Z, pois por se tratar de uma empresa estadual de ensino o setor de recursos humanos não se localiza no local. A coleta dos dados foi realizada entre os períodos de 01 de agosto de 2015 até 30 de agosto de 2015.

O trabalho se caracteriza em um estudo de caso analisando de forma qualitativa onde se buscou interpretar e compreender os processos ocorridos nas organizações, buscando informações previstas e fidedignas e quantitativa, utilizando dos dados numéricos pesquisados onde se procurou analisar em gráficos para melhor compreensão destes dados, de caráter descritiva e explorativa.

A amostra dos participantes da pesquisa, foi de forma aleatória, e não probabilística por acessibilidade.

Para a análise dos dados foi utilizado gráficos.

3.2 Históricos das empresas X, Y e Z.

Os históricos a seguir têm o objetivo de fazer com que os leitores se familiarizem com as empresas, de acordo com os dados apresentados nos tópicos seguintes. As empresas foram escolhidas por serem setores diferentes, com atividades distintas e organizadas de maneiras próprias.

3.2.1 Histórico da empresa X

A empresa X tem sua sede em São João Del-rei, atua no mercado de confecção de uniformes desde 1995. Está instalada em uma área de 750 m², com uma equipe de 30 colaboradores atualmente e maquinário de ponta.

Trabalha com pronta entrega além de entregar em todo Brasil. É uma das grandes empresas líderes em uniformes, trabalha com uniformes retardante a chamas e outros. Possui o CA (certificado de aprovação), emitido pelo Ministério do Trabalho e Emprego, que garante a qualidade dos seus produtos após passar por testes em laboratório de acordo com a norma NR10.

A empresa é uma estrutura familiar onde o proprietário é o responsável pelo andamento da empresa, onde ele delega as funções para o gerente geral, que por sua vez encaminha aos encarregados dos setores, que passa para os demais colaboradores.

A empresa X tem como exemplo de clientes a Petrobrás, a Pavibra, a P&G, a Queiroz Galvão entre outras.

3.2.2 Histórico da empresa Y

A empresa Y iniciou suas atividades em 2004, no ramo de atividades como cantina, comércio atacadista especializada em produtos alimentícios, fornecimento de alimentos preparados, lanchonetes, comércio varejista de laticínios e frios e também serviços de alimentos para eventos e recepções.

A matriz é em São João Del rei e possui várias filiais em outras cidades de Minas Gerais, como por exemplo, em Lavras.

A empresa Y fornece alimentos para presídios, restaurantes populares, restaurantes universitários e unidades de pronto atendimento. Atualmente com 19 colaboradores.

3.2.3 Histórico da empresa Z

A empresa Z é uma instituição de ensino estadual da cidade de São João Del rei, foi construída em 1965, no governo municipal de Nelson José Lombardi, em convênio com o MEC, por iniciativa do Deputado Dr. Celso Gabriel de Resende Passos, sob o decreto 8.364 de 15 de junho de 1965, publicado no MG de 16 de junho de 1965.

Os trabalhos escolares na empresa Z foram iniciados a 07 de fevereiro de 1966, contando com 8 (oito) turmas formadas de alunos residentes nas proximidades da escola e que freqüentavam anteriormente as Escolas Estaduais “Maria Teresa” e “José da Costa Rodrigues”.

Atualmente o perfil real do corpo discente que justifica e institui a vida da escola é muito heterogêneo.

Atualmente a escola atende alunos dos mais variados bairros da cidade inclusive da zona rural. Estes alunos são oriundos tanto de famílias carentes quanto de famílias de classe média cujos pais têm curso superior. Cerca de 10% do total de alunos da escola são portadores de necessidades educacionais especiais dentre elas: baixa visão, surdez, síndromes de Sotos e de Down, deficiência mental e deficiência física e para atender de forma mais efetiva a escola dispõe de 2(duas) intérpretes de libras, 2(duas) instrutoras de libras e uma sala recurso que funciona nos dois turnos, manhã e tarde.

Além dos alunos portadores de necessidades educacionais especiais, a escola trabalha com alguns alunos com baixo desempenho, devido a fatores afetivos, culturais, emocionais e socioeconômico, além da não valorização da leitura pela família, por causa do baixo nível de escolaridade dos pais, o não acompanhamento da vida escolar dos filhos, a desestrutura familiar, a falta de hábito de estudo, assim como a falta de interesse dos alunos.

A empresa Z trabalha com alunos da 1º ano de ensino até o 9º ano. Hoje tem na média de 60 colaboradores dentro do seu quadro de funcionários.

3.3 Questões pesquisadas junto aos colaboradores e suas análises

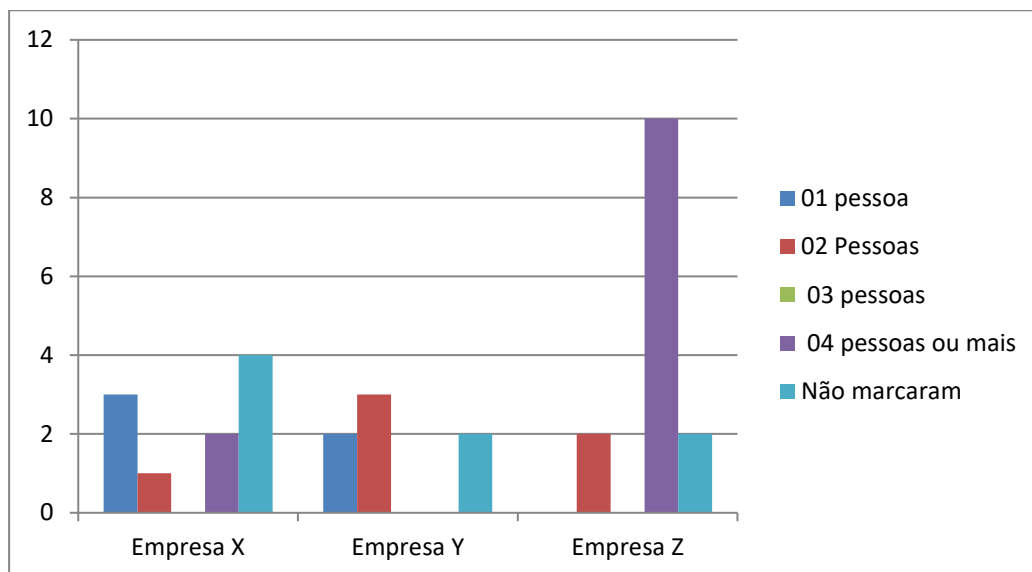
De acordo com a pergunta 01 e 02 do questionário analisa o nível de conhecimento dos colaboradores sobre o *stress*. Sendo que, no cabeçalho dos questionários foram colocados uma breve descrição do que é o *stress*.

Na pergunta 01 os colaboradores tiveram que responder se sabiam o que é o *stress*, sendo assim, 90,3% sabem o que é e 9,7% dizem não saber. Na pergunta 02 os colaboradores tiveram que responder se sabiam dos problemas que o *stress* causa e os sintomas, logo 71% disseram ser cientes dos problemas causados e dos sintomas e 29% alegaram não saber. De acordo com as respostas da empresa Z, por se tratar de uma empresa de ensino onde o grau de conhecimento é maior entre os colaboradores, sendo analisada separadamente das demais empresas, ficando assim com 93% dos colaboradores sabem o que pode causar e seus sintomas e 7% não sabem, já as empresas X e Y ficam sendo 53% que sabem o que é e 47% não sabem do que se trata.

A questão 03 buscou analisar se alguns colaboradores já passaram por *stress* dentro das empresas, sendo 87% alegarem já ter passado por esse mal dentro das empresas e 13% dizem não ter sofrido por este problema. A empresa Z, contribuiu com a maior parte do total das respostas positivas, sendo passíveis a doença de Burnout, conhecida também como Síndrome do Assistente Desassistido relatado por (GUIMARÃES E GRUBITS, 2004, p.43-54).

Nas perguntas 04 e 05 foram abordadas, os possíveis afastamentos do ambiente de trabalho por causa da doença.. De acordo com a pergunta número 04, sobre os afastamentos do serviço por causa do *stress* ou de doenças mentais, foi notado que 87% dos colaboradores não se afastaram apesar de passar por momentos de *stress* dentro do trabalho e 7% se afastaram das atividades. Já na questão 05 onde procurou saber do conhecimento dos colaboradores sobre afastamentos de colegas de trabalho ou conhecidos, obteve-se que apesar de não se afastarem das atividades 84% das pessoas pesquisadas conhecem alguém que se afastou e 16% não conhece. Foi questionado também a quantidade de pessoas que se afastaram, de acordo com as respostas foi montado o gráfico abaixo:

Gráfico 01: Número de afastamentos

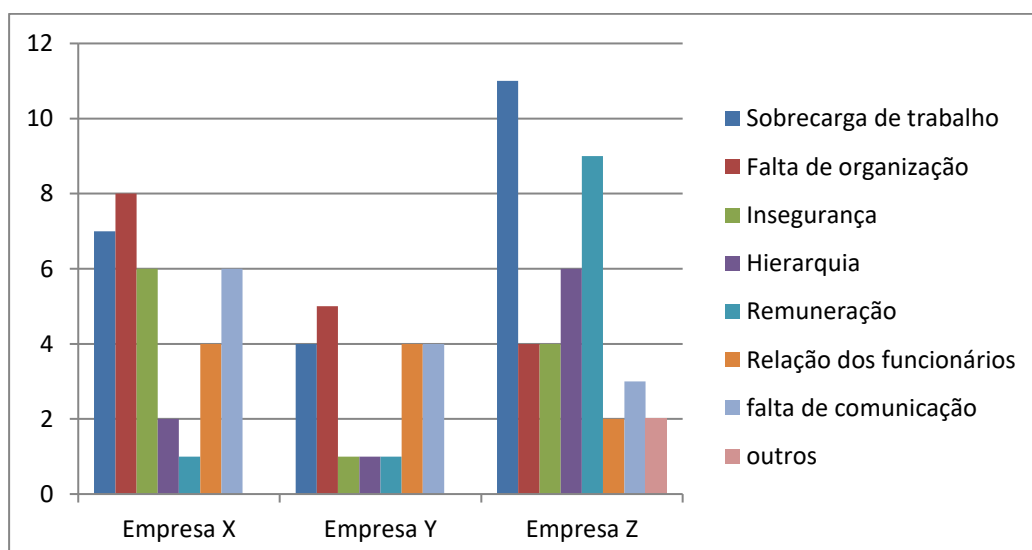


Fonte: Dados de pesquisa

A empresa Z por ser uma empresa pública possui maior número de afastamentos de funcionários, devido ao fato deles serem em sua maioria efetivos em suas funções e não temerem repreensão dos superiores hierárquicos.

Na questão 06 foram colocadas algumas das causas mais relevantes para o *stress* dentro de uma organização, onde os colaboradores poderiam marcar mais de uma opção, onde foi montado o gráfico abaixo conforme a quantidade de respostas de uma determinada causa.

Gráfico 02: Causas relevantes do stress



Fonte: Dados de pesquisa

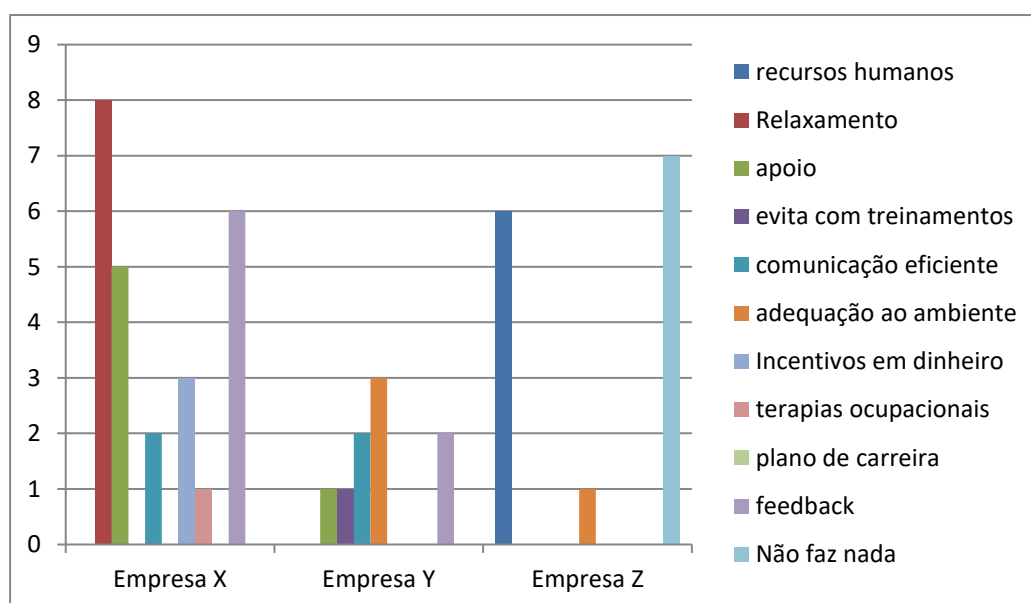
A empresa Z por se tratar de uma instituição de ensino teve a maioria das respostas como sendo a principal causa a sobrecarga de trabalho, seguida pela remuneração. Já as empresas X e Y, demonstraram que a falta de organização do ambiente, a sobrecarga de trabalho e a falta de comunicação sendo mais relevantes.

Um dos sintomas iniciais do stress é a irritabilidade e falta de paciência com as pessoas do convívio do indivíduo, por isso a questão 07 vem questionar a irritabilidade dos colaboradores dentro de casa. Logo 74% diz chegar em casa irritado, já 26% alega não ter problemas quanto a isso.

Na questão 08 foi perguntado se quando ocorre um problema de *stress* dentro das empresas se há um apoio por parte dos gestores. Sendo 45% dizem que tem apoio, 48% dizem não ter apoio e 7% dizem que as vezes pode se contar com o apoio por parte dos gestores. A empresa Z por não ter ligação direta com os gestores, corresponderam a 85,7% das respostas negativas e 7% das respostas que às vezes se tem o apoio.

De acordo com a pergunta 09, onde foram colocadas algumas ações que a empresas fazem diante do *stress* dos funcionários, seja para evitar ou apoiar, conforme o gráfico abaixo, considerando que poderiam marcar mais de uma opção.

Gráfico 03: Ações das empresas diante do stress

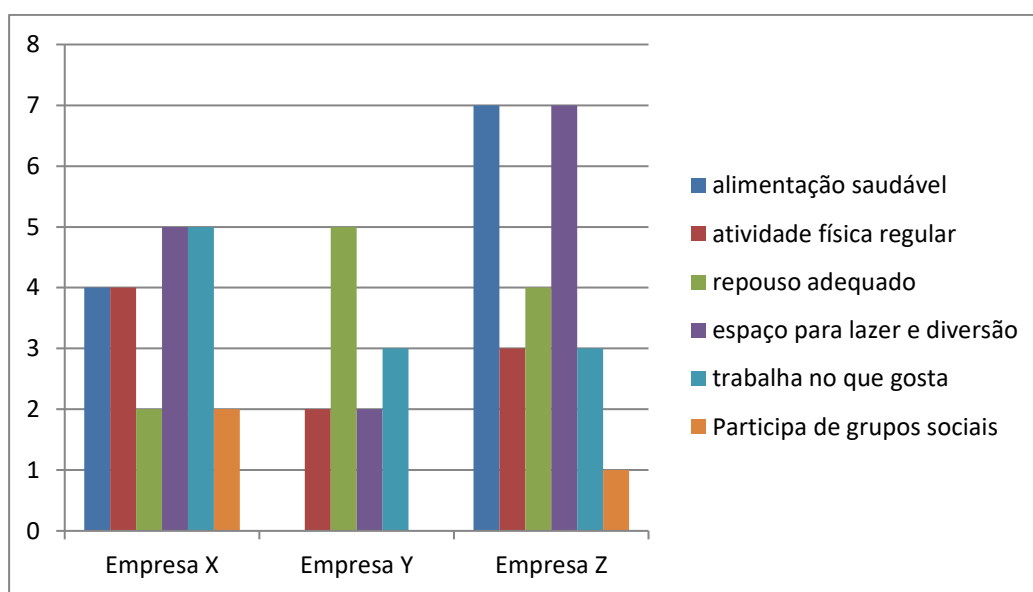


Fonte: Dados de pesquisa

Observa-se que a empresa X, destaca-se pela preocupação com seus funcionários, utilizando exercícios de relaxamento, apoiando os funcionários, dando um *feedback* para os mesmos e incentivando a produção com estímulos em dinheiro. Já os colaboradores da empresa Y tiveram dúvidas nas questões, não havendo uma coletividade nas respostas. A empresa Z deixa que os recursos humanos resolvam ou simplesmente não faz nada.

Assim como se sabe que o *stress* pode ser evitado por algumas atitudes das empresas, sabe-se também que o colaborador pode tomar algumas precauções em relação a esse mal,, de acordo com a questão 10 da pesquisa sobre o que o colaborador faz para a doença, onde eles podiam marcar mais de uma opção. Com isso foi elaborado o gráfico abaixo, segundo as respostas dos colaboradores.

Gráfico 04: Precauções dos colaboradores para evitar o *stress*



Fonte: Dados de pesquisa

Percebe-se que apesar da empresa Z não ter apoio dos gestores e ser a mais problemática em relação ao *stress* dentre as três empresas, os colaboradores buscam evitar o *stress* por si próprios, se preocupando com a alimentação e diversão entre outros, como forma de suprirem o descaso por parte dos gestores. Podendo assim fugir do índice dos colaboradores que desenvolvem a Síndrome do Assistente Desassistido, pois de acordo com a doença os funcionários cuidam ou dão assistência às outras pessoas e esquecem de se cuidarem (GUIMARÃES e GRUBITS, 2004, p.43-54).

3.4 Questões analisadas segundo o setor de Recursos humanos e secretaria

De acordo com os formulários respondidos pelo setor de recursos humano das empresas X e Y e secretaria da empresa Z. Na questão 01, foi analisado o nível de conhecimento das empresas em relação ao *stress*, onde todas as empresas responderam que tinham conhecimento do que é, e o que ele pode vir a causar em seus colaboradores.

Na questão 02 e 03 foi abordado se já houve afastamento de funcionários de suas atividades e quantos já tiveram problemas de *stress* nos últimos 12 meses. Logo a empresa X e Z responderam que já houve afastamentos dos colaboradores, a empresa Y diz não ter tido este problema. Já na questão 05 as empresas X e Y disseram que em cada uma houve 04 funcionários com problemas de *stress* sendo que na empresa X, 04 se afastaram, e na empresa Y nenhum deles se afastaram de suas atividades, na empresa Z, 02 colaboradores se afastaram por esse motivo.

Perguntado ao setor de RH e secretaria o que a empresa faz para identificar a doença em seus funcionários dentro da questão 04, a empresa X respondeu que observa e conversa, orientando-os, já a empresa Y diz identificar de acordo com as ações dos funcionários e reclamações dos mesmos, logo a empresa Z diz não fazer nada.

Na questão 05 foi questionado ao setor de RH das empresas X e Y e secretaria da empresa Z quais as atitudes da empresa para evitar que o *stress* venha a ocorrer na organização. A empresa X diz que os colaboradores fazem alongamentos e massoterapia duas vezes ao mês, como forma de amenizar e até mesmo evitar esse mal. A empresa Y diz conversar com os colaboradores. Já a empresa Z nota-se um descaso com seus colaboradores onde não se toma nenhuma atitude para evitar que isso venha a ocorrer.

Perguntado na questão 06 sobre cargos e remunerações, sendo que a empresa X diz ter remunerações de acordo com as qualificações adquiridas pelo funcionário e pela produção através da prestação de serviços. A empresa Y diz não ter nenhum programa de cargos e remunerações. Logo empresa Z por se tratar de uma instituição pública existe um plano de carreira para os servidores.

De acordo com a questão 07, onde se indagava quanto aos cursos de capacitação somente a empresa X possui cursos que permite que o funcionário se especialize ainda mais.

Conforme a resposta da questão 05, e respondendo a questão 08, a empresa X é a única que faz algo para se evitar a doença.

Perguntado na questão 09, como os gestores enxergam os colaboradores doentes por *stress* ou outra doença psicológica. A empresa X diz considerar os colaboradores como o “coração” da empresa e sendo assim necessitam de ajuda. Já a empresa Y diz se tratar de um problema sério que pode influenciar na eficiência do colaborador. E a empresa Z diz não ter visão nenhuma, pois ela não é responsável pelos colaboradores por fazerem parte de uma secretaria de ensino.

A empresa X foi a única que respondeu que trabalha com um *feedback* responsável e eficiente, conforme perguntado na questão 10, procurando passar para os colaboradores tudo o que acontece dentro da empresa que possa interferir na vida dos colaboradores.

De acordo com as respostas destes formulários percebe-se que as recompensas, a comunicação eficiente e o suporte organizacional fazem com que os colaboradores se sintam estimulados, evitando assim conflitos e problemas de *stress* dentro da organização, conforme citado por (BENEVIDES PEREIRA, 2002, p.59-65).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os autores nota-se uma preocupação constante em relação às doenças mentais e o *stress* dentro das organizações e fora delas, visando assim um gasto desnecessário para as empresas e priorizando a saúde do colaborador.

Portanto esta monografia mostra o que é o *stress*, suas causas e conseqüências dentro do ambiente interno de uma organização, e através do estudo de caso mostra a opinião dos colaboradores e dos responsáveis pelo bem estar dos mesmos.

Buscando responder o problema de pesquisa, o estudo monográfico identifica a falta de apoio, a falta de organização, a falta de uma remuneração justa, a relação conturbada com os outros colaboradores e chefes hierárquicos, a falta de estímulo por parte das empresas e a falta de uma comunicação eficiente dentro da empresa como sendo as principais causas de stress dentro de uma organização além de associados a outros fatores menos relevantes.

Sob a ótica dos colaboradores algumas medidas podem ser adotadas para reduzir o *stress* como a falta de alimentação saudável, horas de descanso, uma atividade física regular e buscar trabalhar com o que gosta.

Conclui-se que não somente a empresa é responsável pelo *stress* nos colaboradores, mas ela é responsável por cuidar do bem estar de seus funcionários no âmbito da empresa, procurando adequar os ambientes e dar suporte aos doentes. Fazendo isso ela terá colaboradores sadios e produtivos. Nota-se que devido aos resultados diferentes alcançados com essa pesquisa, os fatores causadores das doenças podem variar de empresa para empresa, e também de acordo com o ramo das atividades desenvolvidas.

REFERÊNCIAS

- ARANTES, Maria A.A.C., VIEIRA, Maria J.F., Estresse – Coleção clínica psicanalítica:19/ dirigida por Flávio Carvalho Ferraz – 3ª Ed. – Casa do Psicólogo – São Paulo – 2002. Consultado em 26/07/2015– Disponível em: <http://aedb.br>artigos 07>

- AREIAS, Maria Elenice Quelho; GUIMARÃES, Lílilana A. Magalhães, Gênero e estresse em trabalhadores de uma universidade pública do estado de São Paulo - Psicologia em Estudo, Maringá, v. 9, n. 2, p. 255-262, mai./ago. 2004 - P.3. Consultado em 26/07/2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n2/v9n2a11.pdf>

- BENEVIDES PEREIRA, Ana Maria T..Burnout:quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador – São Paulo: Casa do psicólogo, 2002.

- CHAGAS, Anivaldo Tadeu Roston. – O QUESTIONÁRIONA PESQUISA CIENTÍFICA – Administração On line – 2000- Consultado em 15/09/2015 – Disponível em: http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.html

- DEJOURS, C. A loucura do trabalho. Trad.: Paraguay, A.I. & Ferreira, L.L. 5ª ed. São Paulo : Cortez – Oboré. – 1992

- FIGUEIRÓ, J.A.B.; ANGELOTTI,G.; PIMENTA, C.A.M.. dor e saúde mental – São Paulo: Editora Atheneu – 2006

- GIL- MONTE, P.R. & PEIRÓ, J. M. Desgaste psíquico no trabalho – Madri: Síntesis - 1997

- GUIMARÃES,Lílilana A. Magalhães; GRUBITS,Sônia. Série Saúde mental e trabalho, vol II – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004

- GUIMARÃES, Lílíana A. Magalhães; GRUBITS, Sônia. Série Saúde mental e trabalho, vol III – São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004
- LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 4ª ed. -3. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2009.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza.- análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade – 2011. – consultado em 15/09/2015 – Disponível em: <http://www.scielo.org/pdf/csc/v17n3/v17n3a07>
- MORAIS, Carlos. Descrição, análise e interpretação de informação quantitativa- Escola superior de Educação – instituto Politécnico de Bragança-Bragança – S.P.(s/d.p.4) – consultado em 15/09/2015 – Disponível em: <http://www.ipb.pt/~cmmm/discip/Conceitosestatistica.pdf>
- Organização Mundial da Saúde (1993) – Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamentos da CID-10: Descrições clínicas e diretrizes Diagnósticos – Porto Alegre: Ed. Artes Médicas
- SILVA, Emiliano, 01/11/2012 –consultado em 23/06/2015 – Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/o-estresse-ocupacional-dentro-das-empresas-uma-preocupacao-a-mais-para-os-gestores/66969/> -
- VENTURA, Magda Maria.- O Estudo de Caso como modalidade de Pesquisa- Pedagogia Médica. -2007 – consultado em 15/09/2015. Disponível em: http://unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa.pdf
- ZUARDI, Antonio Waldo. FISILOGIA DO ESTRESSE E SUA INFLUÊNCIA NA SAÚDE. Consultado em: 22/06/2015. Disponível em: <http://rnp.fmrp.usp.br/~psicmed/doc/Fisiologia%20do%20estresse.pdf>

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Venho através deste, lhe convidar para participar, como colaborador, em uma pesquisa. Conforme esclarecimento abaixo, no caso de aceitar fazer parte do estudo respondendo a um questionário, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável.

Peço a autorização para utilização das informações prestadas sobre o assunto. Desde logo fica garantido o sigilo dos dados pessoais. Em caso de recusa você não será penalizado(a) de forma alguma.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

Título do Projeto: Uma análise das possíveis causas do stress dentro do ambiente organizacional

Pesquisador Responsável: Júlio César de Carvalho

Telefone para contato: 32 99478104

Nome : _____

Assinatura do colaborador

Assinatura do pesquisador responsável

Questionário para pesquisa de monografia, do aluno Júlio César de Carvalho, graduando de administração do Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo de Almeida Neves”.

Que tem como título: Uma análise das causas do stress dentro do ambiente organizacional: um estudo de caso nas empresas X, Y e Z.

Stress é uma reação que o organismo desenvolve quando é submetido a um esforço de adaptação ou pressão. Pode causar falta de sono a noite, irritabilidade, falta de atenção, falta de concentração, sonolência durante o dia, explosão emocional fácil, sentimento de frustração, uso abusivo de medicamentos, insegurança, esquecimento, entre outros.

Questionário:

1)- Você já sabia o que é o stress?

() Sim () não

2) - Você sabia dos problemas que ele pode causar e os sintomas?

() Sim () não

3) - Você já passou por algum dos sintomas ou por momentos de stress dentro do trabalho?

() Sim () não

4)- Você já precisou se afastar do trabalho por causa de stress ou alguma doença psicológica relacionada ao stress?

() Sim () não

5)- Você conhece alguém que se afastou do trabalho por causa do stress ou alguma doença psicológica relacionada ao stress? Quantos?

() Sim () não () 1 () 2 () 3 () 4 ou mais

6)- O que você acha que causa stress dentro da empresa onde trabalha? Pode marcar mais de uma opção

- ☐ sobrecarga de trabalho ☐ falta de organização no ambiente ☐ insegurança
☐ os Superiores hierárquicos (chefes) ☐ Remuneração ☐ relação dos funcionários
☐ falta de comunicação ☐ outros Quais:

7)- Você já chegou ou costuma chegar em casa irritado?

- ☐ Sim ☐ não

8)- Quando ocorre um problema como esse de stress dentro da empresa, há um apoio por parte dos patrões?

- ☐ Sim ☐ não

9)- Qual a posição da empresa diante do stress dos funcionários? Pode marcar mais de uma opção.

- ☐ deixa que o recursos humanos resolva ☐ utiliza exercícios de relaxamento
☐ apóia o funcionário ☐ busca evitar que isso aconteça com treinamentos
☐ usa uma comunicação eficiente ☐ incentivos em dinheiro
☐ busca adequação ao ambiente de trabalho(muda de função)
☐ usa de terapias ocupacionais dentro da empresa ☐ incentiva através de plano de carreira
☐ procura colocar os funcionários a parte do que acontece na empresa

10) – O que você faz para evitar o stress? Pode marcar mais de uma opção

- ☐ busca uma alimentação saudável ☐ mantém uma atividade física regular
☐ Tira um tempo de repouso adequado ☐ deixa um espaço para lazer e diversão
☐ Trabalha no que gosta ☐ busca participar de grupos sociais

Formulário para pesquisa de monografia, do aluno Júlio César de Carvalho, graduando de administração do Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo de Almeida Neves”.

Que tem como título: Uma análise das causas do stress dentro do ambiente organizacional: um estudo de caso nas empresas X, Y e Z.

1)- A empresa tem conhecimento do que é o stress e o que ele pode causar nos funcionários?

() sim () não

2) –Na empresa já houve casos de falta de funcionários devido a stress ou doenças psicológicas relacionadas?

() sim () não

3)- Quantos funcionários aproximadamente, já tiveram problemas de stress dentro da empresa, nos últimos 12 meses?

4)- O que a empresa faz para identificar funcionários com sintomas de stress?

5)- Quais as atitudes da empresa para evitar que isso ocorra?

6)- A empresa tem algum programa de cargos e remunerações? Quais?

7)- A empresa tem cursos de capacitação?

() sim () não

8)- A empresa trabalha com relaxamentos, diversões ou incentivos para com os funcionários?Quais?

() sim () não Quais:

9)- Qual a visão do gestor da empresa em relação ao colaborador com problemas de stress?

10)- A empresa trabalha com um feedback responsável e eficiente para com os colaboradores?

() sim () não