



TAINY FERNANDA GAMA ALMEIDA

**O STRESS E SEUS IMPACTOS NA PRODUTIVIDADE
PROFISSIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO RAMO VAREJISTA
EM VALE DO PARAÍSO**

JI-PARANÁ

2021

TAINY FERNANDA GAMA ALMEIDA

**O STRESS E SEUS IMPACTOS NA PRODUTIVIDADE
PROFISSIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO RAMO VAREJISTA
EM VALE DO PARAÍSO.**

Artigo apresentado ao Curso de
Administração do Centro Universitário
São Lucas – Ji-Paraná, como requisito
parcial à obtenção do título de Bacharel
em Administração.

Sob orientação: Profa Me.
Marcia Cristina Teixeira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação - CIP

A447s Almeida, Tainy Fernanda Gama.

O stress e seus impactos na produtividade profissional : um estudo em uma empresa do ramo varejista em Vale do Paraíso. / Fernanda Gama Almeida. – Ji-Paraná, 2021.
37 p.

Artigo Científico (Curso de Administração) Centro Universitário São Lucas, 2021.
Orientação: Prof. Me.Marcia Cristina Teixeira.

1. Estresse. 2. Impactos. 3. Síndrome ocupacional. I. Teixeira, Marcia Cristina. II. Título.

CDU 658

Ficha Catalográfica elaborada pela Bibliotecária Jennyfer Martins de Sena CRB 11/998

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ATA Nº 101.21 - TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO EM ADMINISTRAÇÃO

Ao(s) sexto dia(s) do mês de dezembro de dois mil e vinte e um, às vinte e uma horas, reuniram-se em Banca, sob presidência do(a) primeiro(a), o(a) Professor(a) Marcia Cristina Teixeira, Orientador(a), e os(as) Professores(as) Braian de Souza Bulian e Leandro Carlos Magnabosco, avaliadores, para comporem Banca Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **O stress e seus impactos na produtividade profissional: um estudo em uma empresa do ramo varejista em Vale do Paraíso**, de autoria do(a) aluno(a) Tainy Fernanda Gama Almeida. Após arguições e apreciação sobre o trabalho, foi atribuída nota 9,6, consideramndo-se () **APROVADO** - () **REPROVADO**, com as seguintes NOTAS parciais:

- a. Avaliação escrita: Média 9,7
b. Avaliação oral (defesa): Média 9,5
c. Média final: 9,6

Considerações da banca: _____

Ji-Paraná, 06 de dezembro 2021.

Tainy Fernanda Gama Almeida
Assinatura Orientando(a)

Marcia Cristina Teixeira
Assinatura do(a) orientador(a)

TAINY FERNANDA GAMA ALMEIDA

**O STRESS E SEUS IMPACTOS NA PRODUTIVIDADE
PROFISSIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO RAMO VAREJISTA
EM VALE DO PARAÍSO.**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Banca Examinadora do Centro Universitário São Lucas, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Marcia Cristina Teixeira

Ji-Paraná, 06 de dezembro de 2021.
Avaliação/ Nota: 9,6

BANCA EXAMINADORA

Professor (a): Marcia Cristina Teixeira
Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná

Professor (a): Braian de Souza Bulian
Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná

Professor (a): Leandro Carlos Magnabosco
Centro Universitário São Lucas de Ji-Paraná

O STRESS E SEUS IMPACTOS NA PRODUTIVIDADE PROFISSIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO RAMO VAREJISTA EM VALE DO PARAÍSO

Tainy Fernanda Gama Almeida¹
Marcia Cristina Teixeira²

RESUMO:

O stress tornou-se um fator agravante para a saúde mental dos seres humanos, embora sua função primordial seja uma reação natural de defesa do ser humano. Tem sido tratado como normal situações de conflitantes em organizações, situações essas advindas de ambientes familiares, sociais e quando acopladas ao trabalho torna-se uma síndrome ocupacional, se não, tratados. O objetivo geral da pesquisa foi analisar o stress e seus impactos na produtividade de uma empresa do ramo varejista na cidade de Vale do Paraíso. Foi realizada uma análise sobre os impactos do estresse na produtividade profissional usando o método de pesquisa explicativa com caráter essencialmente qualitativo para a abordagem do problema, delimitando se ainda ao estudo de caso, e também, foram utilizados para investigação instrumentos de coleta como pesquisas não estruturadas, observação direta e observação participativa. Fora possível afirmar que os principais impactos causados pelo estresse na organização, tratam-se de falha na comunicação, não expor de maneira clara e objetiva metas e objetivos da empresa e erros na gestão por parte da liderança.

Palavras-chave: Estresse; impactos; síndrome ocupacional.

ABSTRACT:

Stress has become an aggravating factor for the mental health of human beings, although its primary function is a human being's natural defense reaction. It has been treated as normal situations of conflict in organizations, situations that arise from family and social environments and when coupled with work, it becomes an occupational syndrome, if not treated. The general objective of the research is to analyze stress and its impacts on the productivity of a company in the retail sector in the city of Vale do Paraíso. An analysis of the impacts of stress on professional productivity was carried out using the explanatory research method with an essentially qualitative character to approach the problem, delimiting itself to the case study, and also, collection instruments were used for investigation as unstructured research, direct observation and participatory observation. It was possible to state that the main impacts caused by stress on the organization are communication failure, not clearly and objectively exposing the company's goals and objectives and management errors on the part of the leadership.

Keywords: Stress; impacts; syndrome occupational.

1. INTRODUÇÃO

1 Acadêmica do curso de Administração no Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná - tfgama@outlook.com

2 Professora orientadora do curso de Administração do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná - marcia.foganca@gmail.com

Segundo uma pesquisa realizada em 2013 pela OMS o estresse atinge 70% da população brasileira, sendo que 30% sofrem desse mal em altos níveis. O estresse ocupacional tem tomado proporções gigantescas nas organizações. Em uma reportagem do EBC, foi abordada uma pesquisa da International Stress Management Association (ISMA-BR), que traz o Brasil como segundo país com mais pessoas afetadas pela Síndrome de Burnout no mundo, aborda ainda que afeta cerca de 32% da população brasileira³

É tratado como normais situações conflitantes entre colaboradores, clientes e a organização no dia a dia. Dificuldades resultantes do ambiente familiar e relações sociais alimentam sensações negativas e quando acopladas ao trabalho traz ainda mais consequências. Observa-se um alto nível de estresse dentro de empresas, o que pode causar um declínio considerável na produtividade profissional, implicando diretamente no resultado dos objetivos das empresas. A síndrome de Burnout traz a redução da produtividade e energia deixando o indivíduo cada vez mais indefeso e sem reações para uma possível melhora.⁴

O estresse é uma defesa natural do ser humano quando se encontra em situações de medo e insegurança, sendo estimulado quando sente necessidade de fugir e defender. O estresse é a atitude biológica necessária para a adaptação do organismo a uma nova situação (Dr. Geraldo Ballone, 2015). Reações físicas e psicológicas são causadas pelo mesmo, as físicas se caracterizam por tensão muscular, queda de cabelo em excesso, dores de cabeça, alergias, entre outros. Os psicológicos consistem em ansiedade, angustia, impaciência, dificuldades para tomar decisões, sensação de perda de controle, entre outros.

Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo é essencial uma troca saudável entre a empresa e colaboradores. Assim, a par disso, surge a indagação: Quais são os impactos na produtividade de profissionais em uma empresa do ramo varejista na cidade de Vale do Paraíso/RO relacionado com a gestão de stress?

A presente pesquisa tem como objetivo geral: Analisar os impactos causados pelo stress nos profissionais da empresa Global, e se afetam diretamente sua produtividade profissional. Para tanto, foram necessários os seguintes objetivos específicos: Identificar quais são os impactos causados pelo estresse nos profissionais da empresa; Analisar se há declínio e qual o nível do mesmo no desempenho profissional; Verificar se a empresa está sendo afetada por um declínio causado pelo estresse no desempenho de seus profissionais e Elaborar um conjunto de ações caso seja necessário entre a empresa e colaborador para trabalhar a gestão de stress.

É importante que a empresa saiba lidar com as emoções de cada um de seus colaboradores, sempre sabendo qual a melhor forma de trabalhar. A empresa pode ajudar o colaborador a fazer um auto reconhecimento para estabelecer seus limites, prazos na entrega de serviço, sem sobrecarregar e causar situações conflitantes.

A presente pesquisa torna-se oportuna porque ter uma equipe bem formada e que saiba lidar com problemas sem deixar que os mesmos interfiram de forma direta na produtividade do trabalho é uma oportunidade de desenvolvimento para uma empresa. O estresse geralmente causa um bloqueio mental, esse bloqueio limita a

³ ROSSI, Ana, Maria.EBC. **Brasil é o segundo país com maior índice de estresse relacionado ao trabalho no mundo, diz pesquisa.** Disponível em: <<https://radios.ebc.com.br/tarde-nacional-amazonia/2019/06/brasil-e-o-segundo-pais-com-maior-indice-de-estresse-relacionado-ao>> Acesso: 23 de junho de 2021

⁴ PIMENTA, Tatiana. Síndrome de Burnout: o esgotamento no trabalho pode deixar você doente. **Virtude**, 2016. Disponível em: <<https://www.virtude.com/blog>>. Acesso em: 10 de março de 2020

capacidade do indivíduo de pensar de uma maneira diferente, mais criativa e até mesmo de resolver pequenos problemas no dia-a-dia. Trabalhar a gestão de stress por vez permite oferecer uma melhor qualidade de serviço para seus clientes.

2. TEORIA DE BASE

Nesta etapa serão abordadas as principais vertentes do referencial teórico acerca da pesquisa. Serão abordados abaixo os seguintes temas: Gestão de pessoas, Estresse, Estresse e Trabalho, Síndrome de Burnout e Gestão Humanizada.

2.1 Gestão de Pessoas

As organizações ainda não funcionam por si mesmas. Elas dependem de pessoas para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar (Chiavenato, 202, p.39). Uma corporação é formada por pessoas e isso por vezes garante ou não o sucesso da mesma em seus negócios, além de todo capital que a empresa possui, ela necessita de talentos para vender seus produtos e entregar seus serviços para alcançar o sucesso que almeja. A gestão de pessoas é um conjunto de ações voltadas para maximizar o potencial humano.

Para Wanowschek et al. (2018, p.15):

O modo como as empresas gerenciam seus funcionários passou a ser considerado um elemento de vantagem competitiva e ajudar a organização a crescer. Mais do que nunca, a gestão de pessoas passou a ser vista como um parceiro estratégico do negócio. Planejar como as pessoas serão recrutadas e selecionadas de forma assertiva é essencial, bem como elaborar e acompanhar um treinamento para os iniciantes e desenvolver as pessoas que estão há mais tempo em uma empresa são fatores determinantes para o sucesso empresarial, não somente em termos de lucro, mas de referências em boas práticas na sua gestão.

Dessa forma torna-se possível entender que quanto mais a empresa trabalha a gestão de pessoas na sua corporação conseqüentemente sua vantagem competitiva aumenta. Marques (2020) considera que trabalhar a Gestão de Pessoas é uma garantia de que todas as necessidades dos colaboradores serão atendidas e de que eles estarão dentro dos cargos e funções que têm a capacidade para exercer. É essencial que os colaboradores tenham ciência e principalmente capacidade de exercer as funções que lhe forem impostas, o treinamento de capacitação é indispensável.

As empresas que trabalham a Gestão de Pessoas tratam seus colaboradores como parceiros, porque, parceiros trocam conhecimentos e habilidades, essa troca se torna saudável, a partir disso os resultados positivos e de sucesso passam a ser notáveis.

Segundo Borba, alguns processos essenciais para a gestão de pessoas são: agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas e manter e monitorar pessoas. Através da gestão de pessoas é possível visualizar o alcance mútuo entre objetivos individuais e organizacionais, ao torna os colaboradores parceiros, os resultados tornam-se um ganho mútuo. O crescimento pessoal é buscado por muitas pessoas que por vezes não alcançam um cargo onde pode usufruir de seu conhecimento e habilidade, adquirindo resultados positivos e pessoais e fazendo ainda com que a empresa lucre com retornos desejáveis.

Chiavenato (2020) aborda da seguinte maneira a gestão de pessoas atualmente:

No mundo dos negócios de hoje, a produção de bens e serviços não pode mais ser desenvolvida por pessoas que trabalham de maneira isolada e individual. Quanto mais avançada é a sociedade, tanto mais ela depende de organizações para atender às suas necessidades e aspirações. Além disso, as organizações provocam um tremendo e duradouro impacto sobre as vidas e sobre a qualidade de vida das pessoas. A razão é simples: as pessoas nascem, crescem, vivem, são educadas, trabalham e se divertem dentro de organizações. Sejam quais forem os seus objetivos – lucrativos, econômicos, políticos, educacionais, religiosos, sociais, culturais, filantrópicos etc. –, as organizações envolvem tentacularmente as pessoas que se tornam mais e mais dependentes da atividade organizacional. À medida que as organizações crescem e se multiplicam, elas requerem maior número de pessoas e maior se torna a complexidade das competências e recursos necessários à sua sobrevivência e ao seu crescimento. Apesar disso, adotaremos neste livro a denominação RH por se tratar de uma espécie de marca registrada no mundo todo. Mas, repito, pessoas são gente e não recursos. Gente é gente. Como nós.

A teoria de campo de Lewin relata que o ser humano é sujeito a forças exteriores e interiores podendo reagir as mesmas, de maneira diferente. Lewin (1936) apud Chiavenato (p.42, 2020).

O campo psicológico é o espaço de vida que contém a pessoa e seu ambiente psicológico. O ambiente psicológico ou comportamental é o que a pessoa percebe e interpreta a respeito de seu ambiente externo. É o meio ambiente relacionado com suas atuais necessidades. Objetos, pessoas ou situações podem adquirir valências no ambiente psicológico, determinando um campo dinâmico de forças psicológicas. A valência é positiva quando os objetos, as pessoas ou as situações podem ou prometem satisfazer às necessidades presentes do indivíduo e é negativa quando podem ou prometem ocasionar algum prejuízo ou dano. Os objetos, pessoas ou situações carregadas de valência positiva tendem a atrair o indivíduo, enquanto os de valência negativa tendem a causar-lhe repulsa ou fuga. A atração é a força ou vetor dirigido para o objeto, para a pessoa ou para a situação, ao passo que a repulsa é a força ou vetor que o leva a afastar-se, tentando escapar do objeto, da pessoa ou da situação. Um vetor tende sempre a produzir uma “locomoção” em certa direção. Quando dois ou mais vetores atuam ao mesmo tempo sobre uma pessoa, a locomoção é uma espécie de resultante (ou momento) de forças. Algumas vezes, a locomoção produzida pelos vetores pode ser impedida ou completamente bloqueada por uma “barreira” (impedimento ou obstáculo). De modo geral, a locomoção pode ser de aproximação ou de fuga.

Torna-se possível entender que o ser humano é atraído por forças tanto positivas quanto negativas, tudo se relaciona como o mesmo interpreta ou aceita determinada situação. Ao se tratar de uma força negativa, surge a repulsa e fuga, nada mais que o medo e estresse. Uma organização quando não trabalha a gestão de pessoas de maneira eficaz, cede espaço para problemas como esses. Muitos colaboradores são afetados por forças negativas, sendo problemas familiares, problemas sociais e até mesmo problemas dentro da própria empresa, esses conflitos causam um bloqueio e é nesse momento que a gestão de pessoas precisa entrar em ação para resgatá-lo. Tão importante quanto à busca de talentos é também manter os talentos dentro da empresa motivados a buscar o melhor sempre.

2.2 Estresse

O estresse é caracterizado por uma reação natural do organismo humano. Segundo Dr. Geraldo Ballone (2015), o estresse é a atitude biológica necessária para a adaptação do organismo a uma nova situação. Em medicina entende-se o estresse como uma ocorrência fisiológica global, tanto do ponto de vista físico quanto do ponto de vista emocional. Os dois principais tipos de estresse são: primeiro, o agudo que é causado por situações intensas e traumáticas, porém passageiras; o segundo é o estresse crônico o mesmo afeta a maioria das pessoas no dia a dia, sendo constante, porém acontece de uma forma mais suave.

Dessa maneira torna-se possível entender que o estresse é uma defesa natural do ser humano quando se sente com medo, inseguro, ou em alguma situação que precisa se defender e fugir. Percebe-se ainda que o estresse tenha reações tanto físicas quanto emocionais. O estresse não reage igual de maneira geral, pois o mesmo se difere em cada um, sendo mais perceptível em alguns que em outros, isso porque a forma como ele aflora através das nossas emoções, pode ser de maneira mais leve ou mais brutal, isso dependendo da forma como a pessoa reage em determinada situação. Valendo enfatizar, que o estresse ainda pode se agravar, levando a doenças relacionadas à nossa saúde mental.

Canon considerou o estresse como um distúrbio da homeostase do organismo submetido às condições adversas. Nessa situação, o organismo é colocado em estado de alerta, com a mobilização dos recursos de que dispõe para lutar, e assim enfrentar a ameaça, ou para rapidamente mobilizar energia para a fuga. Este mecanismo natural teria como função agir em favor da sobrevivência do animal (CANNON, 1935).

O estresse se dá por fatores variados, como por exemplo, a psicóloga Claudia Farias (2019) cita em uma pesquisa.

Emprego novo ou cobrança excessiva no trabalho; Perda de um emprego; Desejo de aprovação social; Não ter tempo para o lazer; Intensa competição no trabalho e na família; Perder muito tempo no trânsito devido a acidentes e engarrafamentos; Preocupação excessiva com contas para pagar; Acumular dívidas; Doenças crônicas; Medos, como de assalto, sequestro, estupro, acidente; Sentir-se desconfortável, com frio ou calor, roupas inadequadas; Ansiedade e Baixa autoestima.

Nota-se que problemas relacionados ao trabalho são citados mais de uma vez, ou seja, é realmente um agravante para a saúde mental do indivíduo. O estresse é causado por motivos diversos como já exemplificado, mas é de suma importância entender o que é um estressor por exemplo. O estressor é o agente causador do estresse, esse agente é basicamente uma relação entre ameaça e vítima. O Dr. Geraldo Ballone (2015) descreve essa relação da seguinte maneira:

No ser humano, ao contrário dos animais, esses estressores costumam ter duas origens. Eles podem ser externos e, principalmente, internos. Os estímulos estressores externos representam as ameaças do cotidiano de cada um, seja uma ameaça física, tanto sobre a segurança pessoal quanto em relação à saúde, seja uma ameaça moral, econômica, etc., enfim, são ameaças exteriores à pessoa. Por sua vez, as ameaças internas provêm dos conflitos pessoais de cada um, os quais, em última instância, refletem sempre nossa sensibilidade afetiva diante da vida, das perspectivas futuras, da situação atual e mesmo das desavenças passadas.

Como se suspeita, no ser humano os estímulos internos são aqueles que desempenham maior papel no desenvolvimento e manutenção do estresse. Essas ameaças normalmente são interiores, abstratas, continuamente presentes e frequentemente invencíveis.

Além do transtorno psicológico o estresse é causador de muitos sintomas facilmente perceptíveis a psicóloga Claudia Faria (2019) elenca esses sintomas no geral como: Coração e respiração acelerada; Suores, principalmente nas mãos; Tremores e tonturas; Boca seca; Voz presa e sensação de nó na garganta; Roer as unhas; Vontade frequente de urinar e dor de barriga. A partir desses sintomas quando o estresse persiste ou então só aumenta para fases mais preocupantes outros sintomas são acionados automaticamente, sendo eles: Alterações no sono, como dormir pouco ou muito se mantendo cansado; Dores musculares; Alterações na pele, principalmente espinhas; Pressão alta; Alterações do apetite, com aumento ou perda de vontade para comer e Dificuldade de concentração e esquecimento frequente.

Para a Dra Clarisse Bezerra (2020) o estresse provoca inúmeros sintomas diferentes podendo separá-los por sintomas físicos e psicológicos:

O estresse normalmente leva ao aparecimento de sintomas psicológicos bem perceptíveis, como por exemplo: Ansiedade, angústia, nervosismo ou preocupação em excesso; Irritação e impaciência; Tontura; Problemas de concentração e de memória; Sensação de perda do controle; Dificuldade para dormir; Dificuldade em tomar decisões. Além disso, a pessoa que se encontra estressada normalmente não consegue se organizar e se concentrar em atividades, o que pode fazer com que fique cada vez mais estressada. O estresse também pode se manifestar por meio de sintomas físicos, como por exemplo, a queda de cabelo em excesso, dor de cabeça ou enxaqueca, tensão muscular, alergias, facilidade em ficar doente e alterações gastrointestinais e do coração, como aumento dos batimentos cardíacos, por exemplo. Além disso, mãos frias e suadas e problemas de pele, como acne, por exemplo, podem ser indicativos de estresse.

O estresse é causado por motivos diversos como já exemplificado, mas é de suma importância entender o que é o estressor por exemplo. O estressor é o agente causador do estresse, esse agente é basicamente uma relação entre ameaça e vítima. O Dr. Geraldo Ballone (2015) descreve essa relação da seguinte maneira:

No ser humano, ao contrário dos animais, esses estressores costumam ter duas origens. Eles podem ser externos e, principalmente, internos. Os estímulos estressores externos representam as ameaças do cotidiano de cada um, seja uma ameaça física, tanto sobre a segurança pessoal quanto em relação à saúde, seja uma ameaça moral, econômica, etc., enfim, são ameaças exteriores à pessoa. Por sua vez, as ameaças internas provêm dos conflitos pessoais de cada um, os quais, em última instância, refletem sempre nossa sensibilidade afetiva diante da vida, das perspectivas futuras, da situação atual e mesmo das desavenças passadas. Como se suspeita, no ser humano os estímulos internos são aqueles que desempenham maior papel no desenvolvimento e manutenção do estresse. Essas ameaças normalmente são interiores, abstratas, continuamente presentes e frequentemente invencíveis

Os estressores internos costumam ser gatilhos perigosos, por exemplo, por serem emocionais causam um desequilíbrio ao indivíduo. O medo é um desses estressores internos, o desemprego, o medo da dívida, uma derrota competitiva e uma instabilidade econômica.

Avaliação psicológica é um conjunto de técnicas para determinar características psicológicas de uma pessoa. Existem algumas maneiras de fazer uma avaliação psicológica, o objetivo principal de fazer uma avaliação psicológica é entender a partir de técnicas específicas as diferenças entre os seres humanos, sobre sua personalidade, sobre seus medos, sobre o comportamento frente a algum problema cotidiano.

2.2.1 Estresse e trabalho

O ambiente sustentável de trabalho por vezes não é alcançado, o clima organizacional tem relação direta com a saúde e bem-estar de seus colaboradores. O excesso de trabalho faz com que o colaborador se sinta incapaz diante de alguma demanda não atendida por falta de tempo e as cobranças são cada vez mais fortes sobre o mesmo. Algumas situações como problemas familiares, problemas sociais e o excesso de trabalho podem desencadear o estresse no cotidiano das organizações.

A competição no mercado e a busca por resultados desenfreados podem criar um ambiente com clima organizacional pesado e por vezes propício ao estresse no trabalho. O avanço tecnológico contribuiu para a competitividade das empresas, mas o mesmo deixa alguns colaboradores em estado de alerta constante pelas dificuldades enfrentadas para resolver determinadas situações e acaba se tornando um típico

estresse no trabalho. Os problemas mais comuns de estresse no trabalho se dão por uma má comunicação, excesso de trabalho, metas exacerbadas e lideranças falhas.

Se não observados esses sintomas de estresse no clima organizacional e combatidos fica comprometido a competitividade da empresa e ainda pode gerar custos a mais com afastamento e cuidados com a saúde dos colaboradores. Segundo a Universidade de Brasília apud Luís Junqueira (2015):

No Brasil, de acordo com estudo realizado pela Universidade de Brasília, o estresse foi responsável pelo afastamento de cerca de 1,3 milhões de pessoas do trabalho, que passaram a depender do auxílio-doença (benefício concedido pelo Ministério da Previdência). Somado aos custos de licença-médica, tratamentos de saúde e faltas no trabalho o estresse representou um prejuízo estimado em 3,5% do PIB brasileiro (UnB, 2011). Dados divulgados pelo Ministério da Previdência confirmam que desde 2010 os afastamentos causados por estresse grave e dificuldade de adaptação aumentaram em cerca de 42% (GLOBO, 2013). Como cenário futuro, estudos da OMS indicam que por volta de 2030 a depressão e o estresse serão as principais causas de mortes no planeta (OMS, 2009).

Trabalhadores no geral tem se esforçado para uma melhor qualidade de vida, ter condições mais dignas, mas o estresse no ambiente de trabalho é um fator que tem agravado e causado danos a saúde. Segundo Zanelli (2011, p.18) Os fatores em jogo muitas vezes estão além dos acordos entre trabalhadores, administradores e líderes bem-intencionados; estão sujeitos às transformações das regras da concorrência em nível mundial e as mudanças vertiginosas da tecnologia.

O mundo do trabalho vem passando por profundas transformações que estão relacionadas com condições econômicas, sócio-políticas legais, mudanças demográficas, inovação tecnológica, entre outras. Peiró e Pietro (1996) apud Zanelli (2011, p.18).

2.2.2 Síndrome de Burnout

A síndrome de Burnout é uma síndrome ocupacional reconhecida pela OMS. Trata-se de um esgotamento profissional, é um distúrbio com sintomas emocionais e físicos, resultantes de estresse no ambiente de trabalho por situações conflitantes advindas de competitividades exacerbadas e cobranças indevidas. Segundo o psicólogo Pereira (2019), o aumento de jornadas exaustivas, imposição de metas abusivas, falta de reconhecimento e autonomia no ambiente de trabalho é algumas das possíveis causas de transtornos associados à atividade laboral, como a Síndrome de Burnout.

A síndrome é um processo de desgaste profissional gerado pelas situações e condições resultantes de conflitos no trabalho. O colaborador passa a se sentir desmotivado, passa se sentir mal em ter que ir ao ambiente de trabalho e seus sinais podem até serem confundidos com os sintomas de depressão. Sintomas como taquicardia, sudorese e pensamento acelerado é alguns dos sinais. De acordo com Pereira (2019) A síndrome gera uma insatisfação que afeta a disposição e a motivação, causando dores físicas como pressão alta, dor na cabeça ou na nuca. O profissional precisa de um mapeamento específico para conseguir identificar os fatores e elaborar o diagnóstico preciso.

É importante que os colaboradores saibam seu limite como pessoa e não passe por cima dele, deixar o lazer, a vida pessoa e em família de lado é um grande erro cometido por muitos que buscam apenas se destacar para a empresa no qual está inserido. Para Pereira (2019) a empresa deve ser uma aliada do colaborador:

A síndrome é resultado de um estresse no local de trabalho que não foi solucionado. Isso pode gerar sentimentos pessimistas, eventualmente

aumentando o distanciamento mental do próprio trabalho e reduzindo a eficácia do profissional. Nesse processo, as empresas precisam pensar em estratégias mais eficazes para os colaboradores, principalmente no sentido melhorar sua qualidade de vida e saúde mental. A motivação deve ser usada como mola propulsora para valorizar o funcionário e sua saúde mental, no contexto profissional.

2.3 Gestão Humanizada

A palavra Gestão tem ligação direta com administrar e a palavra Humanizada tem como conceito trazer a forma humana ou conceder e possuir forma humana, ou seja, a gestão humanizada é administrar de forma humana a colaboração e conceder condições humana aos colaboradores. A gestão humanizada consiste na preocupação com o desenvolvimento do profissional e também em transformar o local de trabalho em um ambiente agradável de trabalhar. Segundo Marques (2021) O objetivo é valorizar o relacionamento, interação e o bem-estar de todos em prol da produtividade, com um mercado profissional competitivo, a humanização é importante para a retenção de talentos.

As pessoas são o bem mais valioso para uma organização, sejam elas colaboradores, clientes, fornecedores, independentemente de sua ligação com a mesma, porém por vezes acontece um conflito, sobre como tratar pessoas como pessoas e Chiavenato descreve da seguinte maneira: (p.65, 2020)

As pessoas constituem o mais valioso dos recursos da organização. O dilema da ARH é: tratar as pessoas como pessoas (dotadas de características próprias de personalidade, motivações, valores pessoais etc.) ou como recursos (dotadas de habilidades, capacidades e conhecimentos etc.). A segunda opção está vencendo a primeira. Como as organizações são compostas de pessoas, o estudo das pessoas é fundamental para a área de RH.

Entende-se que em um ambiente saudável o colaborador consegue se desenvolver melhor, provavelmente se sinta seguro para desenvolver seu trabalho com mais segurança. Trabalhar a gestão humanizada pode gerar bons resultados segundo pesquisas, por exemplo, da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC). As empresas que trabalham a gestão humanizada se preocupam com seus fornecedores também e com toda comunidade, passar para seus clientes o quão importante são as pessoas para ela é um objetivo.

Pesquisadores da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) da USP Universidade de São Paulo desempenharam uma pesquisa inédita no país com conceitos já aplicados no exterior, no relatório final apresenta os resultados financeiros e sociais positivos da chamada “gestão humanizada” para essas organizações. (Escola de Engenharia de São Carlos (EESC) apud Oliveira, 2019)

A pesquisa revela que empresas humanizadas agradam mais a clientes e colaboradores: há uma satisfação 240% superior por parte dos clientes, e níveis 225% maiores de bem-estar entre os colaboradores. Em um período de 4 a 16 anos, elas alcançam mais que o dobro de rentabilidade financeira em comparação à média das 500 maiores empresas do País.

O quadro de colaboradores de uma empresa é formado por seres humanos repletos de emoções, sonhos, pensamentos, sensações, etc. Marques (2021) a partir dessa linhagem faz-se necessário entender que não são máquinas automatizadas que trabalham de forma robótica, já que os mesmos são dotados de consciência e sentimentos. Segundo Marques (2021) A gestão humanizada permite enxergar a singularidade de cada colaborador. Toda equipe é formada por diferentes níveis de consciência, buscar uma sintonia com cada colaborador, com os diferentes sentimentos existentes dentro da corporação, ampara o contato com cada um de forma saudável.

A gestão humanizada permite a conexão entre colaborador e organização. Observando os propósitos de vida e os propósitos da organização permite trabalhar positivamente os relacionamentos interpessoais da forma que ensejar. Marques (2021) menciona que o maior diferencial que uma corporação pode ter é a valorização humana, ser humano ou ter humanos? Essa é a reflexão feita por todas as organizações que deseja alcançar seus objetivos através da sua equipe de trabalho dentro da gestão humanizada.

3.METODOLOGIA

Na metodologia apresentou-se como a presente pesquisa fora fomentada. Segundo Gil (2019) método refere-se, portanto, ao conjunto de regras básicas para desenvolver uma investigação com vistas a produzir novos conhecimentos ou corrigir e integrar conhecimentos existentes.

Entende-se que a partir do conjunto de regras foi realizada uma pesquisa explicativa com caráter essencialmente qualitativo para a abordagem do problema, a fim de produzir conteúdo para entendimento de fenômeno e maiores conhecimentos.

3.1 Plano ou delineamento da pesquisa

Para a obtenção de melhores resultados acerca da problematização elencada nesta pesquisa, foi realizado uma análise sobre os impactos do estresse na produtividade profissional usando o método de pesquisa explicativa com caráter essencialmente qualitativo para a abordagem do problema.

A pesquisa explicativa tem o objetivo de deixar claras informações que são fatores que contribuem para o acontecimento de determinado fenômeno. Segundo Gil (2019) Pesquisas explicativas tem como propósito identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de fenômenos. Este sistema, a rigor, caracteriza as pesquisas segundo o nível de explicação dos fatos e fenômenos, já que parte do mais simples para o mais complexo.

A pesquisa qualitativa é um tipo de investigação voltado para as características qualitativas do fenômeno estudado, considerando a parte subjetiva do problema. Ela se preocupa com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e na explicação da dinâmica das relações sociais (GERHARDT; SILVEIRA, 2009 apud LOZADA, Gisele. p.133, 2019). Gil aborda ainda que a pesquisa qualitativa por sua vez, caracteriza-se pela utilização de dados qualitativos, com o propósito de estudar a experiência vivida das pessoas e ambientes sociais complexos, segundo a perspectiva dos próprios atores sociais (p.56, 2019).

A pesquisa delimitou-se também ao estudo de caso que consiste segundo Gil (p.63, 2019) no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos casos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados. Utilizando o estudo de caso para contribuição de conhecimento Yin (p.4, 2015) descreve o estudo de caso como método de pesquisa, o estudo de caso é usado em muitas situações, para contribuir ao nosso conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados.

Gil descreve os propósitos da utilização do estudo de caso da seguinte maneira:

a) Explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos.

b) Preservar o caráter unitário do objeto estudado.

c) Descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação.

d) Formular hipóteses ou desenvolver teorias.

e) Explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

3.2 Definição da Área ou população alvo do estudo

Gil (2019) define população-alvo “em termos estatísticos, pode-se entender como população o conjunto de alunos matriculados numa escola, os operários filiados a um sindicato, os integrantes de um rebanho de determinada localidade {...}.” Dessa forma torna-se possível entender que a população-alvo relacionada a uma empresa seria todo seu quadro de funcionários.

A área de estudo da presente pesquisa é a empresa Global como um todo. A população-alvo foram todos os colaboradores presentes no decorrer do estudo dentro da mesma. A Global conta com um quadro de 2 gestores e 10 colaboradores, todos com ensino médio completo, e quanto a formação acadêmica uma operadora de caixa é formada em pedagogia, uma formanda em pedagogia e outra operadora de caixa acadêmica de enfermagem.

3.3 Plano de amostragem

A Amostragem Gil (2019, p.113) define como processo de seleção de um grupo de pessoas, eventos, comportamentos ou outros elementos de uma população a ser pesquisada. Nessa pesquisa utilizou-se a amostragem do tipo censo que consiste na entrevista de todos os indivíduos presentes no decorrer da pesquisa, do determinado grupo mencionado anteriormente na população alvo.

Gil (2019, p.113) define a pesquisa utilizada por censo é a que envolve todos os elementos de uma população. “Associa-se frequentemente o conceito de censo à contagem da população do país, mas pode se referir a qualquer população bem definida {...}.”

3.4 Planos de instrumento de coleta

Para pesquisas a coleta de dados é essencial e pesquisas do enfoque qualitativo onde o propósito não é medir variáveis. Sampieri (2013, p.417) descreve coleta de dados da seguinte maneira “a coleta de dados acontece nos ambientes naturais e cotidianos dos participantes ou unidades de análise. No caso dos seres humanos em seu dia a dia: como fala, em que acreditam, o que sentem, como pensam, como interagem, etc.” Roesch (2013, p.128) menciona que o tipo de dado coletado delimita as possibilidades de análise. Nesta seção, sugere-se que o aluno imagine como fará a descrição e análise dos resultados {...}.

No plano de instrumentos de coletas foram utilizados dois instrumentos que são a entrevista e a observação. Gil (2019, p.125) define entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à pesquisa.

A entrevista é uma forma de contato em que uma parte busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte das informações. Quanto técnica de coleta de dados, a entrevista foi a mais adequada para a obtenção de uma multiplicidade de informações, como características demográficas, conhecimentos, comportamentos, opiniões, sentimentos, valores, expectativas e reações sensoriais dos participantes, Gil (2019,

p.125). Foi utilizado o modelo de entrevista semiestruturada que consiste em entrevistas abertas, em que as perguntas são previamente estabelecidas, mas não são oferecidas alternativas de resposta, os entrevistadores podem respondê-las livremente. A principal vantagem desse modelo de entrevista é sua adequação as características dos entrevistados e é muito válido nessa pesquisa, pois os entrevistados têm diferentes características.

A formulação de um problema por vezes ocorre através de uma observação. A observação aconteceu de forma direta, pois ocorreu com o pesquisador presente e também uma observação participativa que consiste na participação do pesquisador nas atividades em curso, Gil (p.116, 2019).

3.5 Plano de Análise de Dados

Depois de coletados os dados através dos instrumentos, entrevista e observação foi realizado uma análise de conteúdo. Roesch (2013, p.170) define a análise de conteúdos como a informação colhida pelo pesquisador, por meio da aplicação das técnicas referidas, normalmente é apresentada na forma de textos. A análise de textos em pesquisa científica tem sido conduzida principalmente mediante o método de análise de conteúdo. Louzada (2019, p.207) defende que esse tipo de análise prima pela descrição e pela interpretação do conteúdo de uma mensagem. Todas as entrevistas foram lidas novamente, analisados os conteúdos que se destacarem, foi feito também uma classificação de fenômenos se havia algum e sua frequência, foi realizado uma busca entre semelhanças e diferenças em todas as entrevistas colhidas e ao final um levantamento de hipóteses para os determinados fenômenos observados. Conclui-se que a análise de conteúdos tem o propósito de compreender os dados coletado e auxiliar para o melhor entendimento dos conteúdos.

A triangulação de dados também foi utilizada, esse conceito refere-se ao uso de dois ou mais métodos para verificar se os resultados obtidos são semelhantes, com vistas a reforçar a validade interna dos resultados, Gil (2019, p.176). A partir da triangulação dos dados as entrevistas colhidas e toda observação direta foram comparadas. O intuito era verificar se as informações colhidas por diferentes instrumentos estavam divergências ou em concordância.

4. ANALISE DOS DADOS COLETADOS

Abaixo será apresentada a descrição da análise de conteúdo coletado entre os colaboradores na empresa Global, conteúdos esses colhidos através de entrevistas não estruturadas e observação direta e participativa. Segue abaixo tabela resumo de colaboradores entrevistados:

QUADRO 1: COLABORADORES ENTREVISTADOS

Colaborador 1	26 anos
Colaborador 2	18 anos
Colaborador 3	45 anos
Colaborador 4	43 anos
Colaborador 5	28 anos
Colaborador 6	24 anos
Colaborador 7	22 anos
Colaborador 8	30 anos
Colaborador 9	40 anos
Colaborador 10	45 anos

FONTE: Informação colhida pelo autor da pesquisa.

O conteúdo de entrevistas foi coletado entre os dias 17 a 24 de setembro de 2021. A análise será dividida por dimensões, conforme segue abaixo:

4.1 Sintomas e impactos causados pelo stress nos colaboradores

A maioria dos colaboradores entrevistado relata sentir stress no dia a dia e também relata sobre os seus impactos. Conforme o entrevistado N° 1 “No meu dia a dia me sinto estressado, cansando, sem ânimo às vezes e o excesso de trabalho conta muito {...}” E segue relatando sobre quais são os impactos sentidos por ele, “As vezes tenho muita coisa pra fazer mas me sinto desanimado”, o estresse em si traz uma sensação de bloqueio mental para o indivíduo o que dificulta realizar simples afazeres do dia a dia. O entrevistado n° 7 relata também sobre os impactos que o estresse lhe causa conforme o trecho a seguir de sua entrevista: “Não é fácil ter que conciliar tudo, exige muito da pessoa, se torna um dia corrido, onde vem as frustrações, desânimo e o estresse por não conseguir realizar as mesmas.”

Todos os colaboradores relatam que se sente estressados em algum momento do seu dia a dia, alguns com mais frequência e outros com menos, mas fica nítido o que o estresse faz parte da vida de todos eles mesmo que por diferentes motivos. Em trecho da entrevista do colaborador N° 6 relata o mesmo “Sim, me sinto estressado, no trabalho por falta de companheirismo e em casa por desorganização”. A partir disso, nota-se que independente do fator gerador do estresse, ele existe no dia a dia dos entrevistados.

Através da observação participativa foi possível constatar que na empresa Global existe um clima irritadiço entre os colaboradores e que o estresse é frequente entre os mesmos, além de ser notado também todo o impacto que o mesmo causa no dia a dia da empresa, lhe imputando a responsabilidade de entender melhor sobre o porquê do clima organizacional estar assim e tomar as devidas providências de acordo com o sistema de gestão utilizado para trabalhar com pessoas.

4.1.1 Impactos do estresse em relação ao desempenho profissional

Foi possível notar um declínio no desempenho profissional dos colaboradores da empresa em detrimento dos impactos do estresse. Foi confirmado em diversas entrevistas o quanto a empresa é impactada pelo declínio no desempenho de seus profissionais, em determinado trecho da entrevista n° 1 o colaborador relata “Sim, do mesmo jeito que eu me sinto desanimado e não me concentro bem, com certeza isso acontece com os outros e de alguma forma o serviço não sai tão bem feito, ou então demora muito a ser feito e isso prejudica.” Quando existe uma demora na entrega de um serviço ou esse serviço não é feito com a eficácia exigida, abre espaço para um possível dano a empresa.

Em todas entrevistas coletadas os colaboradores concordam que os impactos do stress afetam diretamente sua produtividade profissional, são citados demora na entrega do trabalho, falta de concentração, falta de foco, e desânimo como repercussão do mesmo. Nota-se que a avaliação de desempenho é uma opção acertada para trabalhar o engajamento de seus funcionários, visto que todos precisam trabalhar por uma só causa como cita o entrevistado n° 6:

“Vou dar um exemplo, empresa é igual um barco, se todos rema pro mesmo lado da certo, mas se um pouco remar pra frente e o resto remar pra traz o barco não sai do lugar, então, primeira coisa, todos tem que ser companheiros e trabalhar com mesmo objetivo.”

A avaliação de desempenho é uma ferramenta que permite trabalhar a gestão de pessoas analisando seus limites, suas relações interpessoais e seus resultados de maneira contínua.

4.1.2 Problemas que afetam diretamente o desempenho profissional

De acordo com as entrevistas coletadas, existe alguns problemas que podem ser trabalhados, pois os mesmos afetam diretamente o desempenho profissional. Conforme relata o entrevistado N° 4 “União dos profissionais, o interesse para realizar suas tarefas e a falta de comunicação” essas são algumas ações que podem ser mudadas, a falta de união entre a equipe pode ser trabalhada pela gestão e principalmente trabalhar para que seus funcionários se sintam engajados em realizar seus objetivos em conjunto.

Validando o relato do entrevistado n°4 em um trecho da entrevista n° 7 o colaborador relata “Pôr em prática diálogos, motivação comunicação, organização” como uma maneira de melhorar o clima organizacional da empresa através de ações que podem ser mudadas, ou seja, na empresa existe uma falha de comunicação o que provavelmente resulta em conflitos.

De acordo com a observação fica nítido que a empresa passa por problemas difíceis de convivência no dia a dia. O clima organizacional é formado por pelo comportamento e reações dos colaboradores no dia-a-dia e é claro os comportamentos explosivos e muitos sem paciência tanto para ouvir quanto para ensinar/ o que sabe.

4.2 Coleta de dados dos gestores

Abaixo será apresentada a descrição da análise de conteúdo coletado entre os gestores na empresa Global, conteúdos esses colhidos através de entrevistas não estruturadas e observação direta e participativa. Segue abaixo tabela resumo dos gestores entrevistados:

QUADRO 2: GESTORES ENTREVISTADOS:

GESTOR 1	20 ANOS
GESTOR 2	41 ANOS

FONTE: Informação colhida pelo autor da pesquisa.

4.2.1 Sintomas causados pelo stress nos colaboradores e gestores

Como mencionado nas entrevistas anteriores feitas aos colaboradores os impactos do estresse são diversos. O mesmo começa afetar desde a motivação, até mesmo trazendo sintomas físicos. Nas entrevistas com os gestores é nítido em trechos como o do Gestor 1 e 2, que o estresse faz parte do seu dia a dia de correria., os sintomas são: cansaço excessivo, falta de foco nas atividades, dores de cabeça, irritação, entre outros.

- “Para ser sincero, acaba sendo cansativo... fico o dia inteiro aqui na empresa, quando chego em casa as vezes os problemas vão comigo, estou buscando sempre deixar os problemas aqui para viver melhor minha vida pessoal...” (Gestor 1, 20 anos)

- “Nossa, me sinto cansada demais! Tenho meu serviço e ainda tenho o mercado para auxiliar, em casa tem os filhos, é uma vida de correria.” (Gestor 2, 41 anos)

Nas entrevistas coletadas fica nítido que o estresse é um problema que afeta desde a gestão até a equipe. Trata-se de um problema generalizado dentro da empresa, não é algo somente da parte da equipe e sim abrange a todos. O ser humano tem alguns estímulos que o impulsiona internamente e externamente, chamados de fatores estressores, existem ameaças físicas que são de fatores

externos e também existem ameaças internas que provém de conflitos pessoais de cada ser humano.

O estresse no trabalho é um fator bem estudado por diversos autores, e os mesmo denotam sobre o seus sintomas, que a principio é para ser uma defesa natural do organismo humano para lidar com situações adversas e que se dá por fatores variados segundo a psicóloga Farias (2019), emprego novo ou cobrança excessiva no trabalho; perda de um emprego; desejo de aprovação social; não ter tempo para o lazer; intensa competição no trabalho e na família.

4.2.2 Impactos do estresse em relação ao desempenho profissional

O estresse como já citado anteriormente causa impactos tanto físicos quanto psicológicos, no que se diz respeito aos impactos causa na produtividade profissional, nas entrevistas com os gestores alguns trechos deixam claro que a produtividade profissional da empresa Global está sendo afetada com os impactos do estresse, conforme os trechos a seguir:

- “Sim! Alguns não separam pessoal de profissional, já aconteceu muito coisa ruim aqui, até mesmo clientes perdidos por esses motivos, é preciso muita paciência para lidar com esse tipo de conflito.”

(Gestor 1, 20 anos)

- “Sim, com certeza. Funcionário quando ele não se sente completamente realizado, ele tende a descontar em algo, em uma atividade mal exercida, em um atendimento pelas metades, em atrasos que é o que acontece muito aqui...”

(Gestor 1, 20 anos)

- “Sim, acho que é uma situação bem clara aqui dentro, funcionários com problemas pessoais.”

(Gestor 2, 41 anos)

Nota-se um alto nível de problemas tanto pessoais como profissionais acarretando assim impactos na produtividade, a síndrome de Burnout é reconhecida mundialmente como uma síndrome ocupacional, causada por desgaste profissional gerado pelas situações e condições resultantes de conflitos no trabalho.

É necessário que a gestão esteja sempre atenta aos sinais de conflitos e situações embaraçosas comprometendo a saúde mental da equipe, o autor Pereira (2019) retrata bem essa situação ao relatar que nesse processo, as empresas precisam pensar em estratégias mais eficazes para os colaboradores, principalmente no sentido melhorar sua qualidade de vida e saúde mental. A motivação deve ser usada como mola propulsora para valorizar o funcionário e sua saúde mental, no contexto profissional.

4.2.3. Estratégia usada para trabalhar a gestão de pessoas

Conforme relatado nas entrevistas a empresa não faz uso de uma estratégia específica para trabalhar a gestão de pessoas, buscam de maneira simplificada informar quais são os objetivos empresariais, quais são as metas e quando necessário, assuntos são resolvidos individualmente, mas não é feita uma gestão que envolva todos em uma dinâmica estratégica.

Segue relatos colhidos nas entrevistas:

- “As pessoas para nós são super importantes, acredito que sem minha equipe, por mais que exista muitos dissentimentos, muito disso aqui não aconteceria, somos gratos por todos pela dedicação.”

(Gestor 1, anos)

- “Não, não existe estratégias! Mas busco sempre compreender o lado de cada um.”

(Gestor 1, 20 anos)

- “Olha, a gente busca melhorar a cada dia, não existe uma estratégia específica, mas todo dia buscamos ter uma melhor liderança e gostaríamos muito de mudar situações conflituosas rotineiras, isso é algo que todos os dias buscamos na gestão, as vezes por pouca coisa, o funcionário acaba brigando com outro, saindo chateado, cansado e tudo mais, então nosso objetivo é uma equipe amiga e com objetivos alinhados.

(Gestor 2, 41 anos)

Nota-se pelos relatos que não existe uma ferramenta, ou uma estratégia usada para trabalhar a gestão dessa equipe. E quando questionados se existe uma falha na comunicação entre a gestão e a equipe, relatam: “Sim, infelizmente.” “Olha, por mais que tentamos, acaba ocorrendo sim.”

Observa-se que a gestão tenta trabalhar com uma melhor comunicação, mas acredita-se que ainda não encontraram a estratégia ideal para tal melhoria. Entende-se que em um ambiente saudável o colaborador consegue se desenvolver melhor, provavelmente se sinta seguro para desenvolver seu trabalho com mais segurança. Trabalhar a gestão humanizada pode gerar melhores resultados.

4.3 Triangulação dos dados coletados

Através das entrevistas com os colaboradores foi possível analisar que a empresa se encontra em um momento delicado no que se diz respeito a saúde mental de sua equipe. Alguns pontos abordados pelos mesmos foram: desentendimentos corriqueiros, cansaço excessivo, falta de ânimo, excesso de trabalho. Esses fatores são extremamente preocupantes, pois os mesmos são indícios de um esgotamento profissional, a síndrome de Burnout, é reconhecida pela OMS como uma síndrome ocupacional, ou seja, é necessário que se tenha cuidado com a saúde mental desses colaboradores. As pessoas são o bem mais valioso para uma organização, é necessário tratar pessoas como pessoas e não recursos.

Os gestores da empresa Global através de suas entrevistas se mostram cansados também e com sinais de esgotamento, foi alegado cansaço excessivo e também denotado sobre não conseguir deixar o problema no trabalho ao fim do dia, isso é preocupante porque os momentos de lazer são fortemente prejudicados.

No que se diz respeito às estratégias de gerir a equipe, os gestores se mostram preocupados com pessoas, apresenta ser uma empresa humanizada, porém, não utilizam ferramentas eficazes na gestão desses colaboradores e isso os preocupa também, eles reconhecem a situação.

Através da observação direta e participativa, é possível notar que o clima organizacional da empresa sofre desequilíbrio e se encontra afetado. Foi possível observar que situações de desentendimentos por falha de comunicação são constantes e não são tomadas atitudes da parte da gestão, foi possível ainda analisar que os colaboradores se aproveitam dos seus problemas para descontar no seu dia a dia de trabalho. Por exemplo, situações pessoais são trazidas para dentro da empresa, e a produtividade profissional desses colaboradores só diminui com o passar dos dias e conflitos não resolvidos.

Infere-se que os dados coletados através das entrevistas e toda observação direta e participativa estão em concordância, pois nas entrevistas dos colaboradores e dos gestores foi captado trechos que confirmam que o estresse e seus impactos na produtividade profissional da empresa é sim um fenômeno recorrente. E através da observação foi possível constatar que o clima organizacional da empresa se encontra

irritação e com impactos negativos causados pelo estresse no desempenho profissional.

A partir dos dados coletados e observado a concordância que existe entre os mesmo, sugere-se aos gestores que primeiramente cuidem de sua saúde mental também, assim poderão estar oferecendo aos seus colaboradores melhores condições no trabalho. As sugestões de melhoria são: ambiente com um clima sustentável através de horários mais flexíveis, tarefas equilibradas e bem treinadas para na hora da execução não ocorrer tantos desentendimentos, incentivar os trabalhos em grupos, proporcionar momentos de descontração e se possível em grupo, realizar pesquisas ao menos uma vez no mês, incentivar aos funcionários a prática de atividades físicas já que as mesmas ajudam no combate ao estresse. Sugere-se ainda que os gestores conheçam melhor sobre a gestão humanizada, a qual contribuirá na gestão de seus colaboradores.

Sugere-se aos colaboradores que organizem melhor o tempo em conjunto com a organização, diminuir o tempo de horas-extras, por exemplo, podendo assim se dedicar ao trabalho, mas também ter momentos de pleno lazer; sugere-se que sejam maleáveis no que diz respeito a comunicação, que busquem entender melhor o que o colega de trabalho quer transmitir em sua fala, por último e não menos importante, é essencial que cuidem da saúde mental, descansem, se preciso procure sessões de terapia para identificar os principais problemas que traz consigo, seja problemas de relacionamentos, problemas familiares, ou problemas de estresse ocupacional.

5. CONCLUSÃO

Depreende-se através de toda análise dos dados que a empresa desde os gestores até os colaboradores sofrem com algo que tem como principal característica ser uma defesa natural do ser humano, que é o estresse. O estresse tomou proporção mundial quando tratando se de estresse ocupacional, tanto que, a síndrome ocupacional reconhecida pela OMS, tem como causa principal o estresse e seus efeitos.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa que versa analisar os impactos causados pelo stress nos profissionais da empresa Global, e se afetam diretamente sua produtividade profissional, é possível afirmar que os principais impactos causados pelo estresse na organização, trata-se de falha na comunicação, não expor de maneira clara e objetiva metas e objetivos da empresa e erros da liderança por sobrecarregar a equipe por vezes e também a falta de controle emocional vinda desde a gestão, e é uma situação nítida o quanto a empresa está sendo afetada pelo descontrole, os objetivos específicos foram respondidos nas dimensões da análise dos dados coletados e fora ainda elaborado um conjunto de ações entre a empresa e os colaboradores na triangulação final dos dados.

Aos gestores houve propostas de melhoria como: primeiramente cuidem de sua saúde mental também, assim poderão estar oferecendo aos seus colaboradores melhores condições no trabalho. As sugestões de melhoria são: ambiente com um clima sustentável através de horários mais flexíveis, tarefas equilibradas e bem treinadas para na hora da execução não ocorrer tantos desentendimentos, incentivar os trabalhos em grupos, proporcionar momentos de descontração e se possível em grupo e realizar pesquisas ao menos uma vez no mês.

Fora proposto para os colaboradores que organizem melhor o tempo, podendo assim se dedicar ao trabalho, mas também ter momentos de pleno lazer; sugere-se que sejam maleáveis no que diz respeito à comunicação, que busquem entender melhor o que o colega de trabalho quer transmitir em sua fala, por último e não menos

importante, é essencial que cuidem da saúde mental, descansem, se preciso procure sessões de terapia para identificar os principais problemas que traz consigo, seja problemas de relacionamentos, problemas familiares, ou problemas de estresse ocupacional.

Sugere-se que pesquisas de estresse ocupacional sejam realizadas em mais empresas da região, é de suma importância que seja investigado, pelos dados coletados acredita-se que não seja um caso isolado, porém faz-se importante que seja explorado demais casos.

6.REFERÊNCIAS

BALLONE, Geraldo. Estresse, Ansiedade e Esgotamento. Cérebro e mente, 2015. Disponível em <<https://cerebromente.org.br/n11/doencas/estresse.htm>> Acesso em 02 de abril de 2021

BEZERRA, Clarisse. quais são os sintomas de estresse físico e emocional. Tua Saúde, 2020. Disponível em < <https://www.tuasaude.com/sintomas-de-estresse/>> Acesso em 02 de abril de 2021

BORBA, Manuela. Gestão de pessoas: do conceito à administração. Disponível em <<https://www.portal-administracao.com/2017/11/gestao-de-pessoas-conceito.html>> Acesso em 02 de abril de 2021

Castro, Silvia Pereira de Trabalho de conclusão de curso (TCC): uma abordagem leve, divertida e prática. Editora Saraiva, 2019. 9788571440708. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440708/>>. Acesso em: 16 de maio de 2021

CANNON, W. Stresses and Strains of Homeostasis. American Journal of Medical Science, 189, p. 1-14, 1935.

colaboradores, ZANELLI, José Carlos E. Estresse nas Organizações de Trabalho. Artmed S.A, 2011. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536321585/>>. Acesso em: 01 de abril de 2021

CHIAVENATO, Idalberto Recursos Humanos - O Capital Humano das Organizações. 11ª edição, Grupo Gen, 2020. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597025170/>>. Acesso em: 07 de abril de 2021

FARIAS, Claudia. Saiba quais as causas de estresse mais comuns. Tua saúde, 2019. Disponível em < <https://www.tuasaude.com/causas-do-estresse/>> Acesso em 07 de abril de 2021

JUNQUEIRA, Luis. A IMPORTÂNCIA DA DETECÇÃO DO ESTRESSE: PSICOFISIOLOGIA E IMPACTO NA SAÚDE FÍSICA E MENTAL DAS PESSOAS. Psychiatry on line Brasil, 2017. Disponível em: <<https://www.polbr.med.br/ano15/art1215.php>> Acesso em 12 de abril de 2021

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 7ª edição, 2019. 9788597020991. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020991/>>. Acesso em: 16 de maio de 2021

GLOBO. Brasileiro é o profissional mais estressado do mundo, revela estudo. Jornal Hoje, Edição do dia 16/12/2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2013/12/brasileiro-e-o-profissional-mais-estressado-do-mundo-revela-estudo.html>>.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades e Estados Disponível em:<<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/ro/vale-do-paraiso.html>>. Acesso em: 02 abr de 2021

LOUZADA, GISELE. Metodologia Científica, 2019. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029576/>>. Acesso em: 30 abr 2021

MONTELLI, Regina. Gestão do Estresse. Núcleo de-stress. Disponível em: <<https://www.nucleode-stress.com.br>>. Acesso em: 27 de março de 2021

MARQUES, José Roberto. Conceito de Gestão de pessoas. IBC, 2020. Disponível em < <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conceito-gestao-de-pessoas/>> Acesso em 07 abril de 2021

MARQUES, José Roberto. Gestão Humanizada: Aumentando a produtividade e retendo talentos. IBC, 2021. Disponível em < <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/gestao-humanizada-aumentando-produtividade-retendo-talentos/>> Acesso em 18 maio de 2021

OLIVEIRA, Yasmin. Empresa com gestão humanizada satisfaz clientes e rende mais, indica pesquisa. Jornal da Universidade de São Paulo, 2019. Disponível em: < <https://jornal.usp.br/ciencias/ciencias-humanas/empresa-com-gestao-humanizada-satisfaz-clientes-e-rende-mais-indica-pesquisa/>> Acesso em 12 de abril de 2021

OMS. Cúpula Global de Saúde Mental. Grécia: Organização Mundial de Saúde, 2009.

PIMENTA, Tatiana. Síndrome de Burnout: o esgotamento no trabalho pode deixar você doente. Vittude, 2016. Disponível em: < <https://www.vittude.com/blog>>. Acesso em: 10 de março de 2020

PEREIRA, Ueliton. Burnout: o fenômeno do esgotamento profissional. Holiste, 2019. Disponível em <<https://holiste.com.br/burnout-esgotamento-profissional/>> Acesso em 08 de abr 2021.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração, 3ª edição, 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522492572/>>. Acesso em: 16 de maio de 2021

ROSSI, Ana, Maria.EBC. **Brasil é o segundo país com maior índice de estresse relacionado ao trabalho no mundo, diz pesquisa.** Disponível em: <<https://radios.ebc.com.br/tarde-nacional-amazonia/2019/06/brasil-e-o-segundo-pais-com-maior-indice-de-estresse-relacionado-ao>> Acesso: 23 de junho de 2021

UNB. Estresse no trabalho leva mais de 1 milhão de brasileiros a receber auxílio-doença. Universidade de Brasília, 2011. Disponível

em: <<http://noticias.r7.com/educacao/noticias/estresse-no-trabalho-leva-mais-de-1-milhao-de-brasileiros-a-receberem-auxilio-doenca-20170419.html?question=0#:~:text=Problemas%20causados%20pelo%20estresse%20%2D%20depress%C3%A3o,divulgada%20no%20come%C3%A7o%20de%20abril>>. Acesso em: 02/04/2021.

Wanowschek, LYMDOPRBORSAB Gestão de pessoas. Sagah Educação AS, 2018. Disponível em:<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595023901/>>. Acesso em: 07 abr 2021

YIN, Robert K. Estudo de Caso , 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582602324/>>. Acesso em: 14 de maio de 2021

7. APÊNDICE

7.1 Roteiro colaboradores

- 1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?
- 2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?
- 3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?
- 4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?
- 5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?
- 6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?
- 7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em prática?
- 8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

7.2 Entrevistas

ENTREVISTA 2, 18 anos

- 1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

Relata se sentir sobrecarregada.

“Me sinto um pouco sobrecarregada”

- 2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata que existe fatores diversos como motivo do seu estresse.

Me sinto muito estressada. Os fatores são diversos como problemas familiares e com dívidas também.

- 3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Relata perceber sim

Sim, muitos colaboradores não sabem diferenciar e isso atrapalha.

- 4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Relata que sente desânimo e gosta de estar só.

Me sinto desanimada, gosto de ficar sozinha, não animo para nada.

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

Relata uma falta de controle da parte da gestão

“Falta de controle sobre a gestão, acredito que mais firmeza ajudaria mais na disciplina de todos profissionais”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim, a empresa é afetada.

“Demais, muitos são despreocupados e não pensa no quanto a empresa pode ser afetada com suas ações.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em prática?

Expõe alguns problemas que devem ser mudados.

“Menos conversa paralela, menos uso de celular desnecessário, colaboradores ser mais pontuais e cada um focar mais no seu trabalho.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

Relata que os gestores se preocupam com as pessoas.

“Não sei quais são as estratégias, porém os gestores se preocupam com as pessoas”

ENTREVISTA TESTE 1, 26 anos.

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

A pessoa entrevistada relata que se sente bem e que não tem tanta dificuldade em separar uma coisa da outra.

“Me sinto bem, consigo separar bem as coisas e procuro me distrair ao máximo nos fim de semana ou dia da minha folga.”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata se sentir estressado no dia a dia, e geralmente os fatores do seu estresse é resultado de excesso de trabalho.

“No meu dia a dia me sinto estressado, cansando, sem animo as vezes e o excesso de trabalho conta muito, as vezes tenho muita coisa pra fazer mas desanimado”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Não quis responder muito sobre, apenas disse que geralmente percebe sim que os colegas enfrentam dificuldades.

“Geralmente percebo que sim, as vezes que estão tristes ou então não querem conversar e de cara fechada.”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos profissionais?

Relata se sentir mal por não conseguir se concentrar tão bem nas atividades que deve desempenhar.

“Me sinto mal por não conseguir me concentrar tão bem no meu trabalho acho que me atrapalha.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

Não quis responder.

“Não sei, normalmente se está tudo organizado não problemas”

Indaguei: Mas você não consegue observar algo que seja um problema pra você?

“não.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim.

“Sim do mesmo jeito que eu me sinto desanimado e não me concentro bem, com certeza isso acontece com os outros e de alguma forma o serviço não sai tão bem feito, ou então demora muito a ser feito e isso prejudica.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para por em pratica?

Relata sobre muita conversa paralela.

“Sim, existem. Fofocas devem ser evitadas aqui, existe muito disse e me disse e isso acaba criando um ambiente chato, é motivo de muita gente fazer as coisas por pirraça aqui, deveria ter uma comunicação melhor entre todos.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

Relata que a empresa se preocupa com os colaboradores.

“Se existe alguma estratégia eu não sei, mas o ponto positivo é que a empresa mostra preocupação com as pessoas.”

ENTREVISTA 3, 45 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

Relata se sentir sobrecarregado com todos os afazeres do dia a dia.

“Me sinto sobrecarregada, é muita coisa pra fazer, tem que trabalhar, cuidar da casa, estudar, tirar tempo para descansar. Mas é gratificante conseguir fazer tudo isso”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata sobre seus principais problemas.

“Sim, as vezes me estresso. O que gera esse estresse são os problemas do trabalho, problemas da vida em geral. Muitas das vezes não consigo lidar com todos esses problemas ao mesmo tempo e acabo me estressando.”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Relata perceber sim.

“Percebo sim. Muitos colaboradores não conseguem equilibrar sua vida profissional e pessoal e acabam misturando as duas coisas, gerando assim um desequilíbrio que resulta em um rendimento profissional menor.”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Relata sobre seus sintomas quando se estressa.

“Sinto-me desanimada, minha produtividade profissional cai muito. Em relação aos meus objetivos profissionais penso em desistir, me sinto desmotivada em alcançar eles.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

Expõe alguns problemas

“Má comunicação, muita conversa paralela, Falta de organização, falta de compromisso com o trabalho, falta de compreensão.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que a empresa é sim afetada.

“Sim, é muito afetada. Muitos profissionais da minha empresa se dedicam pouco ao seu trabalho, gerando assim um trabalho mal desempenhado.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em pratica?

Expõe algumas ações:

“Uma melhor comunicação entre colaboradores e gestores.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

“Se existe não consigo perceber.”

ENTREVISTA 4, 43 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

Relata se sentir atarefada:

“Um pouco atarefada, mas faço com prazer”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata sobre seu fator estressor:

“Sim, a falta de tempo para realizar o trabalho do dia a dia.”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Relata que sim

“Sim, muita das vezes a vida pessoal afeta direta e indiretamente o profissional na empresa.”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Expõe alguns sintomas:

“Preocupada, por não conseguir realizar os objetivos no tempo certo e insatisfeita comigo mesmo.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

Expõe alguns problemas do dia a dia.

“União dos profissionais, o interesse para realizar suas tarefas e a falta de comunicação”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim

“Muitas das vezes sim”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em prática?

Aborda sobre o diálogo:

“O diálogo com os mesmo, para ter o melhor desempenho é uma situação que precisa urgente ser mudada aqui.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

“O diálogo. Positivo: que podemos ajudar. Negativo: quando não quer diálogo.”

ENTREVISTA 5, 28 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

Relata que se sente bem

“Me sinto bem, apesar de ser cansativo como sempre”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata sobre problemas diversos

“Sim! Preocupações familiares, dívidas e também o trabalho acaba sendo um fator as vezes.”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Relata que sim

“Sim, percebo”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Relata que se sente desanimado

“Me sinto desanimado em relação aos meus objetivos mas vou procurar melhorar isso”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

Expõe alguns problemas

“Falta de organização, falta de foco na sua própria função acaba gerando muita intriga.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim

“Com certeza”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em prática?

Relata algumas ações

“Focar mais no trabalho e ter um diálogo melhor.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

“Não sei se tem estratégia, mas os gestores sempre conversam com nós, são pessoas que se preocupam com nosso bem estar, apesar de existir muita intriga entre os funcionários.”

ENTREVISTA 6, 24 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

“Me sinto bem porque sou muito ansioso ai tenho que estar com a mente ocupada.”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

“Sim, no trabalho por falta de companheirismo e em casa por desorganização.”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

“Sim a maioria das pessoas”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

“As vezes sim desanimado e sem foco”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

“Falta de companheirismo dos colegas.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

“Com certeza por que às vezes vejo que o funcionário deixa de fazer uma coisa pra afetar o colega e quem perde é a empresa.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em pratica?

“Vou dar um exemplo empresa é igual um barco, se todos remam pro mesmo lado vai... mas se um pouco rema pra frente e o resto rema pra traz o barco não sai do lugar, então primeira coisa todos tem q ser companheiros e trabalhar com mesmo objetivo.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

“Aqui na empresa o bom e que os patrões são bons de lidar mais ser bom as vezes estraga os funcionários.”

ENTREVISTA 7, 22 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

“Não é fácil ter que conciliar tudo, exige muito da pessoa se torna um dia corrido, aonde vem as frustrações, desânimo e o estresse por não conseguir realizar as mesmas.”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

“Sim, resolução de problemas no trabalho gera estresse, a convivência com pessoas as vezes gera estresse, problemas pessoais, a não realização das metas do dia.”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

“Acredito que sim.”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

“Preocupada com tudo, sem ânimo, sem criatividade, sem concentração.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da organização?

“Temperamento explosivo.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

“Sim, porque uma vez elevado seu estresse no trabalho acaba afetando outras pessoas que não tem nada a haver com a situação. Querendo ou não tem um constrangimento.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em pratica?

“Pôr em prática diálogos, motivação comunicação, organização”.

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos?

“Positivo, tentam ajudar as pessoas a trabalhar satisfeitos e conseguir alcançar as metas e engajados”.

ENTREVISTA 8, 30 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

“Me sinto muito cansada”.

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Sim, muita gente dando a opinião onde não é chamado.

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

“Sim, isso é claro. Muita gente trazendo problemas pessoais pro seu dia a dia aqui dentro.”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

“Quando me sinto estressada faço mais coisas, para ver se consigo aliviar o estresse.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da

“Falatório demais”.

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

“Sim, com certeza! É nítido o quanto a empresa é afetada”.

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em prática?

“Mudança na gerencia seria uma boa evolução”.

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos

“O positivo que todos se ajudam e negativo é que quase ninguém tem paciência com nada”.

ENTREVISTA 9, 40 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

O entrevistado relata se sentir cansado, porem nada fora do normal.

“As vezes cansado, mas nada fora do normal.”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata que se sente sim estressado.

“Ah, no dia a dia existe muitos problemas, é casa, família, e o trabalho também as vezes acaba sendo puxado”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Responde que percebe sim

“Sim, percebo”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Relata se sentir frustrado

“Me sinto frustrado as vezes, sem animo, mas não posso desistir porque tem pessoas que precisam de mim então me acalmo e continuo firme.”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da

Relata alguns problemas

“Aqui tem muita conversa, muita briga por motivo pequeno e isso é fácil de ser evitado, mas as pessoas não fazem por onde.”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim

“Sim, com certeza.”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em pratica?

Relata algumas situações

“Algumas coisas que podem ser evitas como conversas e pensar em conjunto.”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos

Relata não saber

“Não sei”.

ENTREVISTA10, 45 anos

1) Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

O entrevistado relata se sentir cansado

“As vezes cansada, é muita coisa sabe? Casa, trabalho, filho, mas procuro ter momentos de lazer também sempre que posso”

2) Você já se sentiu ou se sente estressado no seu dia a dia? Quais são os fatores geradores do seu estresse?

Relata que se sente sim estressada

“Ah, no dia a dia existe muitos problemas”

3) Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Responde que percebe sim

“Sim, percebo e isso é complicado”

4) Nos seus momentos de estresse como você se sente em relação a sua produtividade profissional e aos seus objetivos pessoais?

Relata se sentir chateada

“Me sinto chateada, é ruim estar desanimada, mas acontece”

5) Quais são os maiores problemas que você consegue identificar dentro da

Relata alguns problemas

“Então, acho que poderíamos ter uma comunicação melhor e evitar algumas brigas, principalmente se tiver alguém que não faz parte da empresa perto”

6) Você sente que a empresa é afetada pelo desempenho de seus profissionais?

Relata que sim

Sim, com certeza isso é uma situação clara para todos, até porque um reclama do outro”

7) Situações que podem ser mudadas? Pode exemplificar e dar ideias para pôr em pratica?

“Tem muitas, mas acho que por mais em pratica a empatia”

8) Sobre as estratégias usadas pela empresa para trabalhar a gestão de pessoas, se existe alguma, quais são os pontos positivos ou negativos

Relata não saber e discorre sobre a gestão:

“Não sei, mas os gestores são boas pessoas, sempre preocupados conosco. Só deveriam estar mais atentos ao trabalhar do dia a dia.”

7.2.1 Entrevista dos gestores:

GESTOR 1

Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

“Para ser sincero, acaba sendo cansativo... fico o dia inteiro aqui na empresa, quando chego em casa as vezes os problemas vão comigo, estou buscando sempre deixar os problemas aqui para viver melhor minha vida pessoal...”

Com que frequência você se sente estressado no dia a dia?

“Frequentemente! São muuuuitos problemas...”

Como é trabalhada a gestão da equipe dos profissionais em relação aos objetivos da empresa?

“Procuramos sempre repassar da melhor maneira possível quais são os objetivos que estamos buscando, talvez uma meta mensal, uma meta em alguma promoção ou algo assim, geralmente eu repasso verbalmente, sempre acaba dando um problema ou outro de entendimento de alguma das partes, acontece.”

Você percebe que sua equipe de colaboradores passa por conflitos no dia a dia de trabalho?

“Sim! Alguns não separam pessoal de profissional, já aconteceu muita coisa ruim aqui, até mesmo clientes perdidos por esses motivos, é preciso muita paciência para lidar com esse tipo de conflito..”

No seu ponto de vista sua empresa é afetada por causa da produtividade de seus profissionais?

“Sim, com certeza. Funcionário quando ele não se sente completamente realizado, ele tende a descontar em algo, em uma atividade mal exercida, em um atendimento pelas metades, em atrasos que é o que acontece muito aqui...”

Você acredita que existe uma falha na comunicação entre a gestão e a equipe?

“Sim, infelizmente.”

A empresa busca melhoria no dia a dia nos relacionamentos interpessoais?

“Eu busco sempre aprender cada dia mais sobre como trabalhar com pessoas, até hoje sei que errei em muitos aspectos, mas gostaria sim que minha empresa fosse melhor desenvolvida no quesito de equipe, comunicação e até de liderança.”

O que sua equipe significa para a empresa? Existe alguma estratégia para a gestão dessas pessoas?

“As pessoas para nós são super importante, acredito que sem minha equipe, por mais que exista muitos dissentimentos, muito disso aqui não aconteceria, somos gratos por todos pela dedicação.”

- Existe alguma estratégia para a gestão dessas pessoas?

“Não, não existe! Mas busco sempre compreender o lado de cada um.”

Roteiro para entrevista dos gestores:

GESTOR 2

Como você se sente no dia a dia tendo que conciliar trabalho/casa/família/lazer?

“Nossa, me sinto cansada demais! Tenho meu serviço e ainda tenho o mercado para auxiliar, em casa tem os filhos, é uma vida de correria.”

Com que frequência você se sente estressado no dia a dia?

“Me sinto estressada diariamente, minha cabeça sempre cheia.”

Como é trabalhada a gestão da equipe dos profissionais em relação aos objetivos da empresa?

“Quem trabalha a gestão da equipe não sou eu, mas eu vejo nele uma pessoa que tem facilidade para repassar aos funcionários nossos objetivos e os funcionários até compreendem ele melhor, mas vejo que ele trabalha de maneira imparcial, sempre pensa em todos, busca compreender todos, por mais que as vezes não consiga.”

Você percebe que sua equipe de colaboradores passa por conflitos no dia a dia de trabalho?

“Sim, acho que é uma situação bem clara aqui dentro, funcionários com problemas pessoais.”

No seu ponto de vista sua empresa é afetada por causa da produtividade de seus profissionais?

“Sim, e isso já foi tentado mudar de muitas maneiras, mas acredito que não encontramos a correta ainda”

Você acredita que existe uma falha na comunicação entre a gestão e a equipe?

“Olha, por mais que tentamos, acaba ocorrendo sim.”

A empresa busca melhoria no dia a dia nos relacionamentos interpessoais?

“Sim, com certeza! Gostaríamos que todos aqui se sentissem melhor aqui dentro, com relações menos conflituosas, sendo praticamente uma família além de uma equipe, procuro sempre passar que gostaríamos disso.”

O que sua equipe significa para a empresa? Existe alguma estratégia para a gestão dessas pessoas?

“Minha equipe é o que temos de mais importante aqui.”

- Existe alguma estratégia para a gestão dessas pessoas?

“Olha, a gente busca melhorar a cada dia, não existe uma estratégia específica, mas todo dia buscamos ter uma melhor liderança e gostaríamos muito de mudar situações conflituosas rotineiras, isso é algo que todos os dias buscamos na gestão, as vezes por pouca coisa, o funcionário acaba brigando com outro, saindo chateado, cansado e tudo mais, então nosso objetivo é uma equipe amigável e com objetivos alinhados.