



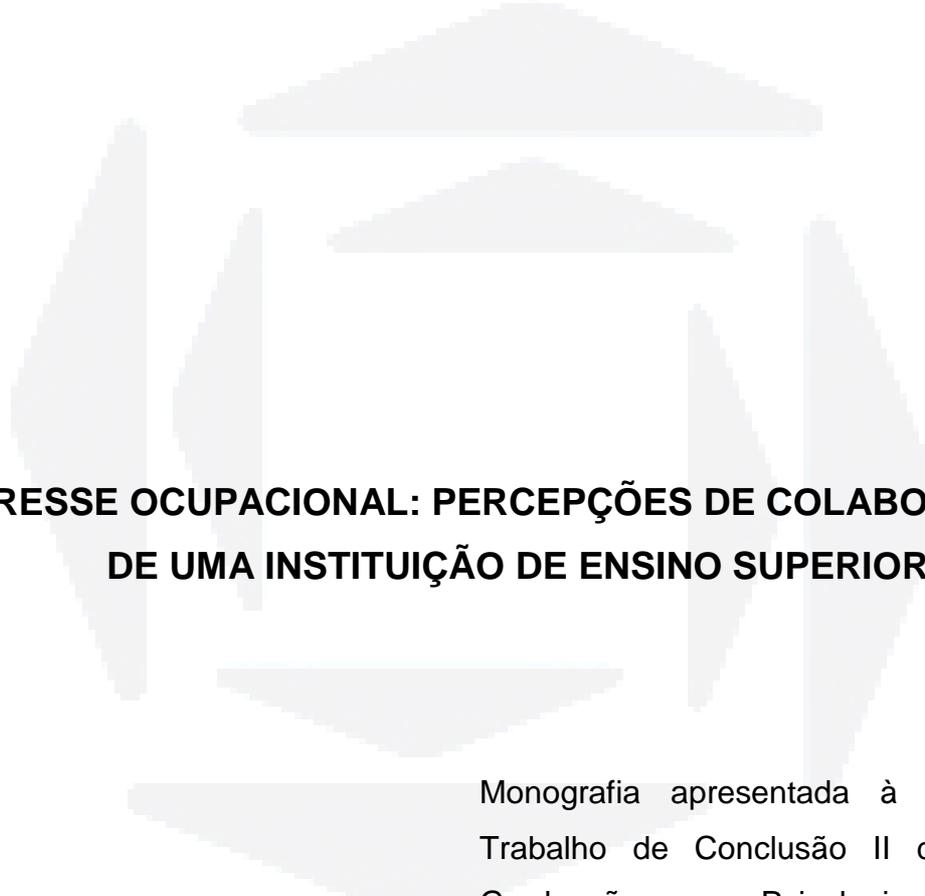
CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES
CURSO DE PSICOLOGIA

**ESTRESSE OCUPACIONAL: PERCEPÇÕES DE COLABORADORES
DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Tamiris Nervis Hoppe

Lajeado, novembro 2012.

Tamiris Nervis Hoppe



**ESTRESSE OCUPACIONAL: PERCEPÇÕES DE COLABORADORES
DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Monografia apresentada à disciplina de Trabalho de Conclusão II do Curso de Graduação em Psicologia, do Centro Universitário UNIVATES, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Ms. Ana Lúcia Bender Pereira

Lajeado, novembro 2012.

Tamiris Nervis Hoppe

**ESTRESSE OCUPACIONAL: PERCEPÇÕES DE
COLABORADORES DE UMA INSTITUIÇÃO
DE ENSINO SUPERIOR**

A banca examinadora abaixo aprova a monografia apresentada ao curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Univates, como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em Psicologia

Prof. Ms. Ana Lúcia Bender Pereira – Orientadora

Prof. Ms. Olinda Lechmann Saldanha

UNIVATES

Prof. Ms. Lisandra Espíndula Moreira

UNIVATES

Lajeado, novembro de 2012

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, pelo amor, apoio incondicional, dedicação, compreensão e seus esforços para eu obter este título.

Minha avó, sempre companheira, auxiliando-me nas tarefas diárias e dando seu amor que só uma avó pode dar. Obrigada, de coração!

Ao Léo, pela paciência, amor, compreensão, ausências e a colaboração para atingir meus objetivos.

À prof. Ms. Ana L. B. Pereira, pela sabedoria de seus ensinamentos e pela dedicação em orientar-me.

Minhas amigas, pela compreensão nas ausências e pelos momentos afetuosos e sem cobranças que temos juntas. Obrigada pela amizade sincera e especial.

Minhas colegas, pela amizade, união e apoio no desenvolvimento de nosso estudo, dos quais sentirei muitas saudades.



*“Depois da chegada vem sempre a partida,
Porque não há nada sem separação.
Sei lá, sei lá, a vida é uma grande ilusão.
Sei lá, sei lá, só sei que ela está com a razão.
A gente nem sabe que males se aprontam.
Fazendo de conta, fingindo esquecer
Que nada renasce antes que se acabe,
E o sol que desponta tem que anoitecer”.*

(Toquinho / Vinicius de Moraes)

RESUMO

Este estudo objetivou investigar as percepções dos profissionais que trabalham com atendimento ao público, em uma Instituição de Ensino Superior (IES), sobre os agentes estressores ocupacionais. A pesquisa teve caráter qualitativo, descritivo e exploratório e se configura como estudo de caso. Foi realizada com três coordenadores e doze funcionários do setor de atendimento ao público, organizada em três grupos focais compostos de dois e cinco funcionários e um grupo focal com os três coordenadores. A pesquisa foi submetida à Instituição de Ensino Superior e ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES – COEP/UNIVATES e, por esses, aprovada. Os dados obtidos na pesquisa estiveram sob Análise de Conteúdo de Bardin (1977), e, buscando responder ao problema norteador, analisou-se o sentido do trabalho, com objetivo de compreender seus significados, resultando em conceitos como: sentir-se útil, o trabalho dignifica o homem, estar constantemente aprendendo e independência econômica. Como fatores estressores, os trabalhadores percebem a sobrecarga de trabalho, a rotatividade de funcionários, os conflitos na equipe, as tecnologias como sobrecarga de informações, ruídos, clientes, descumprimento de normas, comunicação interna, cobrança por produção, falta de reconhecimento e isolamento social no turno da noite. Contudo, os resultados do estudo permitiram identificar as consequências desses fatores na qualidade de vida dos colaboradores, as quais foram evidenciadas como: dores físicas, ansiedade, angústia, esgotamento, alterações do sono e humor. Portanto, diante deste estudo de caso, pode-se concluir que algumas mudanças gerenciais na instituição poderiam amenizar os fatores estressores, tais como: reuniões no setor no qual oportunizassem os trabalhadores a discutir questões cotidianas de seus processos de trabalho, e assim sentirem-se envolvidos nas decisões do setor.

Palavras-chave: Trabalho. Estresse ocupacional. Qualidade de vida.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Contextualizando os trabalhadores pós-modernos	12
2.2 O sentido do Trabalho	13
2.3 Estresse Ocupacional.....	15
2.4 Eustress e Distress	18
2.5 <i>Burnout</i>	19
2.6 Agentes Estressores	21
2.7 Qualidade de vida no trabalho (QVT).....	24
3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO LOCAL	27
3.1 População	28
4 METODOLOGIA	29
4.1 Aspectos éticos	31
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	33
5.1 Sentido do Trabalho para coordenadores e Funcionários Administrativos.....	33
5.2 Estressores no Ambiente de Trabalho para Coordenadores e Funcionários Administrativos	37
5.2.1 Estressores no Ambiente de Trabalho para Coordenadores.....	41
5.2.2 Estressores no Ambiente de Trabalho para Funcionários Administrativos	44
5.3 Consequências do Estresse na Qualidade de Vida de Coordenadores e Funcionários Administrativos.....	51
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICES	65
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Grupo A - funcionários.....	66

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Grupo B - Coordenadores.....	68
APÊNDICE C – Questões norteadoras dos Grupos Focais.....	70
ANEXO	71
ANEXO A – Termo de aprovação – (COEP) Comitê de Ética UNIVATES.....	72



1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa objetivou investigar os estressores ocupacionais e seus efeitos na qualidade de vida dos trabalhadores. Na discussão do tema, evidenciam-se as problemáticas do enfrentamento de desafios e os dilemas provocados pela evolução no mundo do trabalho na pós-modernidade.

Considerando o modo de vida acelerado e as pressões que permeiam as rotinas no ambiente organizacional, remetemo-nos a pensar sobre as cobranças contínuas por produtividade, vivenciadas no dia a dia, os relacionamentos interpessoais, as atividades diversificadas e hierarquias estabelecidas, sendo esses alguns fatores que, quando não adaptados ao sujeito trabalhador, podem desencadear o estresse ocupacional.

Como Abrahão e Cruz (2008) salientam, o estresse é apresentado como uma forma comum de encarar a realidade pela sociedade contemporânea, ligada ao modo de vida e às mutações profundas da sociedade. Sua expressão significa de fato que um mal-estar percebido como individual e/ou coletivo está ocorrendo.

Para Lipp (1996) *apud* Martins (2005), tudo o que causa uma quebra da homeostase interna pode ser entendido como agente estressor. Sendo assim, qualquer situação que gere um estado emocional que impulsione a quebra de equilíbrio e exija uma transformação à situação pode ser considerada como fator estressor.

Para melhor compreensão do estresse, é necessário vinculá-lo ao estilo de vida pós-moderno, os modos de subjetivação contemporâneos, as formas de trabalho, as regras que são impostas e principalmente ao valor que o trabalho constitui para os sujeitos.

Foucault (1979) incita a pensar sobre a relação do sujeito com a sociedade, de forma que os modos de vida não são inventados por ele, mas, sim, encontrados na cultura, os quais são sugeridos, impostos ou propostos pela sociedade ou certo grupo social. Essa apropriação dos elementos da cultura remete para as relações saber/poder. Assim, a sociedade produz e reproduz homens que buscam atingir os ideais criados por ela mesma. Pode-se pensar o quanto e como cada sujeito se relaciona com os regimes de verdade de cada época e como são experimentados pelos sujeitos que nela vivem.

Conforme Nardi (2006), os trabalhadores do *taylorismo* e do *fordismo* viveram um modo de subjetivação marcado por processos disciplinares, via códigos morais. Já na contemporaneidade, as formas de gestão propuseram modificações nas micropolíticas, propiciando novos locais de trabalho, abandonando a ideia de fábrica, tornando o trabalho mais flexível e o trabalhador mais envolvido em seu fazer.

Entretanto, o sujeito pós-moderno se constitui em uma realidade que é marcada pelo ritmo de vida acelerado, um tempo de reprodução de valores e modos de viver. Dessa forma, o estresse ocupacional pode estar relacionado às maneiras contemporâneas de ser, em que os indivíduos vivem constantemente apressados e sendo cobrados a produzir.

Nesse sentido, o estresse manifestado no trabalho é um desencadeador de sintomas que geram alterações nos mais variados contextos em que os sujeitos estão inseridos. Segundo Limongi-França e Rodrigues (2007), o estresse relacionado ao trabalho ocorre quando a pessoa percebe, no ambiente em que atua, uma ameaça às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou à sua saúde física e mental, prejudicando a interação desta com o exercício de sua função nesse ambiente.

Portanto, o tema de pesquisa configura-se sobre o estresse no ambiente de trabalho e quais agentes estressores interferem no local analisado. Assim,

identificando a percepção de estresse dos trabalhadores e suas consequências na saúde dos mesmos, procurou-se responder ao problema de pesquisa: Quais os agentes estressores no ambiente organizacional que resultam em mudanças na qualidade de vida dos trabalhadores?

Nessa perspectiva, define-se como objetivo geral deste estudo investigar as percepções dos profissionais que trabalham com atendimento ao público, em uma Instituição de Ensino Superior (IES), sobre os agentes estressores ocupacionais. Portanto, para atingir o objetivo geral, fez-se necessário contemplar os objetivos específicos que serviram de parâmetros norteadores para a investigação.

- Conhecer a concepção do sentido de trabalho dos colaboradores de um setor de atendimento ao público em uma IES.
- Identificar os estressores ocupacionais desses profissionais que se relacionam com pessoas no seu cotidiano de trabalho.
- Descrever como os estressores ocupacionais afetam a qualidade de vida desses trabalhadores.

O interesse pela temática sobre a saúde do trabalhador e como o trabalho afeta a qualidade de vida vem de uma experiência anterior, a qual corresponde ao primeiro estágio de psicologia da acadêmica responsável por este estudo, na área de Recursos Humanos. Naquele estágio, houve a oportunidade de estar inserida em vários contextos de ordem psi, em que participava e realizava recrutamento e seleção de funcionários, acompanhamentos de contrato, treinamentos e confraternizações, tendo a experiência de estar em contato com os trabalhadores desta instituição.

Para este trabalho, a expectativa é analisar os fatores estressores que envolvem o ambiente de trabalho, levando em conta a constante aceleração e cobrança vividas nos tempos atuais, fazendo com que as pessoas dediquem maior tempo aos seus locais de trabalho do que em suas próprias residências.

Diante de tal realidade, o presente estudo ambienta-se em uma organização de trabalho. O local escolhido é uma instituição de ensino superior (IES), sendo o setor analisado, sugerido pela área de Recursos Humanos, de grande circulação de

pessoas e, por se tratar de um ambiente de atendimento ao público, é caracterizado pela resolução de inúmeras problemáticas.

Seus resultados serão apresentados ao setor analisado, convidando todos os participantes da pesquisa, bem como a participação do setor de Recursos Humanos, a fim de que possam ser implementadas ações que visem à melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores daquele setor.

A psicologia, nesse âmbito, compreende os fenômenos desencadeados pelo estresse, analisando seus agentes e quais as mudanças na qualidade de vida dos trabalhadores pós-modernos. Assim, a partir da análise realizada, busca-se propor ações para minimizar os efeitos dos agentes estressores evidenciados na pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico contemplará os termos envolvidos na pesquisa, como: a pós-modernidade, o sentido trabalho, a compreensão do estresse e agentes estressores e a qualidade de vida. Sendo assim, através de apanhado histórico e sua relação com a pós-modernidade, será possível identificar como o estresse se insere na vida dos sujeitos e de que forma afeta a qualidade de vida dos mesmos.

2.1 Contextualizando os trabalhadores pós-modernos

A sociedade moderna utiliza-se do trabalho como uma forma de identidade, um modo de inserção social, sendo que aquele que não possui um trabalho não é valorizado, não obtém o status de trabalhador, tornando-se uma exceção nessa cultura global.

Entretanto, historicamente, nas sociedades feudais e gregas, o trabalho era tido como castigo, punição, e que eram estabelecidas hierarquias rígidas em relação ao trabalho, o lucro era considerado pecado e as profissões artesanais eram regidas pelo regime das corporações (NARDI, 2006).

Com a Reforma Protestante, o trabalho passou a ser pensado como vocação e os aspectos positivos valorizados, contrariando a visão católica que o concebia como castigo. O lucro, então, era visto como uma benção de Deus, surgindo,

conforme Nardi (2006), o corpo doutrinário dotado de valores morais que adquire maior status no capitalismo.

Portanto, pode-se analisar que, tanto o homem da Idade Média, o senhor feudal, o operário da indústria fordista como o trabalhador do século XXI seguiram os regimes de verdades de cada época e de cada tempo histórico, como enfatiza Foucault (1979).

Na atualidade, são produzidos e reproduzidos homens que buscam atingir os ideais vividos pela sociedade, sendo frutos das relações de poder que produzem determinado saberes. Assim, o trabalhador é subjetivado pelos modos de viver contemporâneos, caracterizados pela globalização e aceleração.

Parece então que a globalização tem, sim, o efeito de contestar e deslocar as identidades centradas e “fechadas” de uma cultura nacional. Ela tem um efeito pluralizante sobre as identidades, produzindo uma variedade de possibilidades e novas posições de identificação, tornando as identidades mais plurais e diversas; menos fixas, unificadas ou trans-históricas (HALL, 2006, p. 87).

O sujeito pós-moderno constitui-se em uma realidade marcada pelo ritmo de vida acelerado, pelas relações cada vez mais impessoais, em que não há mais tempo para pensar e descobrir, mas, sim, um tempo de mera reprodução de valores e modos de viver.

Para melhor compreensão do trabalho na atualidade, serão analisados os sentidos que lhe são atribuídos, analisando o que motiva e incentiva os indivíduos a trabalharem.

2.2 O sentido do Trabalho

Etimologicamente, a palavra ‘sentido’ origina-se do latim *sensus*, que remete à percepção, significado, sentimento, ou ao verbo *sentire*: perceber, sentir, saber (TOLFO e PICCININI, 2007). Nesse contexto, os significados e sentidos do trabalho influenciam na atividade laboral escolhida, na produtividade e na realização pessoal.

Contemporaneamente, o trabalho mantém um lugar importante na sociedade, exercendo influência na motivação dos trabalhadores e, como consequência, gera

satisfação e maior produtividade. Os sentidos que o trabalho mantém na vida dos sujeitos podem ser múltiplos, dependendo da necessidade de cada um.

A partir das pesquisas realizadas por Emery (1964,1976) e Trist (1978) *apud* Morin (2001), o trabalho deve apresentar seis propriedades para estimular o comprometimento daquele que o realiza:

1. A variedade e o desafio: o trabalho deve ser razoavelmente exigente, permitindo reconhecer o prazer que podem trazer o exercício das competências e a resolução dos problemas.

2. A aprendizagem contínua: o trabalho deve oferecer oportunidades de aprendizagem, estimulando a necessidade de crescimento pessoal.

3. Uma margem de manobra e a autonomia: o trabalho deve evocar a capacidade de decisão da pessoa, reconhecendo a necessidade de autonomia.

4. O reconhecimento e o apoio: o trabalho deve ser reconhecido e apoiado pelos outros membros da organização, estimulando a necessidade de afiliação e vinculação.

5. Uma contribuição social que faz sentido: o trabalho deve permitir à construção da identidade social. Assim, o âmbito do trabalho permite reconhecer o prazer de contribuir para a sociedade.

6. Um futuro desejável: o trabalho deve permitir a consideração de um futuro desejável, incluindo atividades de aperfeiçoamento profissional.

Tendo tais elementos como base, pode-se pensar que os sentidos do trabalho se configuram através de fatores criados e modificados em cada tempo histórico. Conforme TOLFO E PICCININI (2007, p. 40):

O sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social construída e reproduzida, que interage com diferentes variáveis pessoais e sociais e influencia as ações das pessoas e a natureza da sociedade num dado momento histórico.

Araújo e Sachuk (2007) enfatizam que, na pós-modernidade, é por meio do trabalho que o homem se autoproduz: desenvolve habilidades, conhece as próprias

forças e limitações, relaciona-se com companheiros e vive o afeto de todas essas relações.

O trabalho pode ser definido como um conjunto de infinitas possibilidades de articulação das fontes naturais e sociais que possibilitam a utilização da potencialidade criativa humana para a reprodução de vida (criação) e de sua manutenção (sobrevivência) (TITTONI, 2007, p. 95).

Portanto, compreender os sentidos do trabalho dos sujeitos inseridos nas organizações contemporâneas implica saber que significado desenvolve em suas vidas, o que os move a trabalhar e os desafios existentes neste contexto.

Através da compreensão dos sentidos do trabalho, é possível analisar os fatores que interferem em seu bom desenvolvimento, a citar o estresse que vem a desencadear um mal-estar físico e psíquico nos sujeitos. Por isso, tendo em conta as relações entre estresse e trabalho, certas compreensões conceituais sobre a abordagem são indispensáveis para a viabilidade deste estudo.

2.3 Estresse Ocupacional

O estresse é considerado um conjunto de reações físicas e psíquicas decorrentes de preocupações, pressões que permeiam a vida dos indivíduos, tanto no âmbito profissional quanto pessoal. Situa-se na “dimensão interativa homem-meio-adaptação, ocasionando crescimentos e desgastes; além de ser intrínseco à condição de viver” (LIMONGI-FRANÇA, 2008, p.19).

Segundo Lipp (2000), o estresse é uma reação complexa e global do organismo, envolvendo componentes físicos, psicológicos, mentais e hormonais. As manifestações de estresse podem ocorrer em qualquer pessoa, pois todo ser humano está sujeito a fatores estressantes que, por vezes, ultrapassam a capacidade de resistir física e emocionalmente.

O estresse ocupacional pode ser descrito como um processo: estressor-resposta, enfatizando um conjunto tanto de fatores do trabalho que excedem a capacidade de enfrentamento do indivíduo (estressores organizacionais) quanto às respostas fisiológicas, psicológicas e comportamentais aos eventos avaliados como estressores (PASCHOAL e TAMAYO, 2004 *apud* SANTOS e CARDOSO, 2010).

Assim, é possível eleger algumas fontes potenciais de estresse, como fatores ambientais, fatores organizacionais e fatores individuais. O estresse pode ser compreendido como uma condição dinâmica, na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade ou limitação em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido como importante e incerto, simultaneamente (ROBBINS, 2005 *apud* SAMPAIO, 2010).

“O estresse é um estado que nos informa que o organismo não encontrou a maneira de acomodar-se ao âmbito em que lhe cabe viver, e esse desajuste pessoal é que precisa ser objeto de tratamento” (VALDÉS, 2002, p.87).

Tal conceito leva a pensar o estresse como uma resposta contemporânea aos vários estímulos aos quais os sujeitos são submetidos e às cobranças a eles impostas, como: ser bons na família, no trabalho, ter tempo para o lazer, não falhar nem passar por fracos. Enfim, a constante aceleração dos dias faz com que corpo e mente reajam através do estresse, comunicando que algo insatisfatório está ocorrendo.

O ser humano tem acumulado cada vez mais tarefas e vivem angustiadas, buscando formas de administrar a vida pessoal e profissional. Na sobrevivência diária, a cada momento são solicitados reflexos rápidos e pensamentos acelerados, intensificando a sensação de mal-estar. O efeito de todo esse mal-estar, invariavelmente é atribuído ao estresse (ABRAHÃO, CRUZ, 2008, p. 107).

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2007), o termo ‘estresse’ foi criado por Hans Seley e advém da Física, fazendo referência ao grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. Relacionado ao ser humano, estresse diz respeito ao grau de adaptação exigido do indivíduo para com seu meio. Os mesmos autores enfatizam que o estresse é a tensão diante de uma situação de desafio por ameaça ou conquista.

Conforme Limongi-França (2008), a síndrome geral de adaptação proposta por Hans Seley, em seus estudos sobre o estresse, caracteriza-se por três fases:

- **Alarme:** é a primeira fase do estresse, caracteriza-se por uma posição de alerta geral do organismo, no qual os mecanismos são mobilizados para manter a vida. Segundo Martins (2005), nessa fase, ocorre um aumento de produtividade e, se a pessoa souber administrar o estresse, pode utilizá-lo em seu benefício, como

fonte de motivação. Os principais sintomas são o aumento da frequência respiratória, a dilatação de brônquios e pupila, a tensão muscular, a sensação de nó no estômago e o aumento da transpiração.

- **Resistência:** adaptação obtida por meio dos canais de defesa, podendo surtir sintomas somáticos não específicos. Martins (2005) afirma que, nessa fase, utiliza-se toda energia adaptativa para se reequilibrar, e, se a reserva for suficiente, o indivíduo consegue superar o estresse, caso contrário o organismo enfraquece, tornando-se vulnerável a doenças. Enfermidades comuns nessa fase: hipertensão, herpes simples e psoríase.

- **Exaustão:** também classificada como esgotamento, é caracterizada por ações de sobrecarga dos canais fisiológicos e nos mecanismos adaptativos. Martins (2005) compreende que essa é a fase mais negativa do estresse, pois a exaustão psicológica se manifesta através da depressão e a exaustão física se manifesta através de doenças. Essas reações são resultados do esforço à adaptação.

Portanto, o estresse, sendo pensado na perspectiva do trabalho, surge de acordo com a importância que é dada a ele nos dias atuais, ou seja, as pessoas passam o maior tempo de seus dias no trabalho e não em suas casas, com suas famílias. Assim, o trabalho passa a ser a segunda família, na qual existem afetos, mas também cobranças e pressões.

Ao se analisar os estudos sobre estresse relacionado ao trabalho se encontra a mesma noção de necessidade de adaptação: segundo French, Rogers e Cobb (1974), o estresse resulta de uma discordância entre, de um lado, as capacidades de uma pessoa e as exigências de sua tarefa, de outro, entre as necessidades da pessoa e respostas ao meio imediato. Essa definição evidencia mais uma vez a noção de desequilíbrio quantitativo e qualitativo como, por exemplo, muito ou pouco trabalho ou então, trabalho que exige competências que não se tem ou, ao contrário, subestimando as mesmas, evidencia, também uma dimensão interior – a pessoa com capacidades e necessidades e a exterior – a tarefa, o ambiente, a demanda externa (ABRAHÃO, CRUZ, 2008, p.109).

Concebendo o estresse como uma resposta às mais variadas exposições dos sujeitos, quando abordado através da ênfase trabalho, é possível pensar em todas as reações que o sujeito está submetido neste meio, como: situação salarial, valorização, ambiente, relações interpessoais, conflito, papéis, sobrecarga e ócio.

Na perspectiva da psicologia, estresse é uma reação a demandas sócio-psicológicas que causam desequilíbrio, sendo os estudos científicos sobre estresse identificados sob a ótica de quatro grandes ênfases: ênfase nos estressores que são fatores favorecedores de estresse e são enfocados tanto na perspectiva do ambiente físico quanto do ambiente social; ênfase nas reações a esses estressores, reações de natureza fisiológica, psicológica e comportamental; ênfase da forma como essa interação ocorre, ou seja, da discrepância entre o que é percebido no ambiente e o que é esperado pelo trabalhador; ênfase no processo, que desconsidera o estresse como um fator do indivíduo ou do ambiente, admitindo eu ele decorra da transação indivíduo-ambiente (PAZ, 2008, p.232).

O ambiente de trabalho está repleto de possíveis fatores estressores, sendo assim o indivíduo torna-se vulnerável a vários estímulos e o modo como lida com tais questões caracterizará o nível ou não de estresse.

Como aprofundamento do estudo acerca do estresse, encontram-se duas características relacionadas ao seu conceito: *eustress* e *distress*, as quais diferenciam-se por questões positivas e negativas em sua forma de manifestação.

2.4 Eustress e Distress

O estresse pode ser caracterizado por aspectos positivos e negativos. “O estresse como estado é o resultado positivo (*eustress*) ou negativo (*distress*) do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa” (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007, p. 33). Sendo assim, o *Eustress* seria o estresse benéfico, aquele que, diante de um agente estressor, impulsiona a buscar mais, a se superar, seguir diante dos desafios, pois acentua a confiança em si mesmo. Já no *Distress*, predominam sentimentos de angústia, ansiedade, tristeza, em que o agente estressor desencadeia reações maléficas, predominando o desprazer e a insegurança, o que deixa os sujeitos desgastados emocionalmente.

O *eustress* ocorre em eventos excitantes do cotidiano, geralmente nas situações percebidas como desafio. Esse tipo de estresse faz com que o indivíduo tenha menor risco de adoecimento. O *distress* ocorre de forma aguda ou crônica, menos intensa, mas contínua. Geralmente, é causado por situações que fogem do controle do indivíduo e são percebidos como ameaça (MENDES e LEITE, 2004 *apud* LIMA, 2005).

Conforme Nelson e Simmons (2007), os efeitos benéficos à saúde do estresse poderiam ser explicados por alterações hormonais e bioquímicas, ou também pelo fato do indivíduo direcionar seus esforços para lidar com o *distresse*.

Segundo Lipp (2000), o estresse pode ser benéfico em doses moderadas, pois, nos momentos de tensão, o corpo produz uma substância chamada adrenalina que dá ao indivíduo ânimo, vigor, entusiasmo e energia. E o stress negativo ocorre quando a pessoa ultrapassa seus limites e esgota sua capacidade de adaptação, e, conseqüentemente, sua qualidade de vida sofre danos.

Nesse sentido, observa-se que o estresse pode tanto ter fatores benéficos quanto maléficos, dependendo dos agentes estressores que afetam os indivíduos, e todo o contexto biopsicossocial. Dentro dos aspectos maléficos, podemos citar uma síndrome a qual está intimamente ligada ao trabalho e atua em níveis de estresse ocupacional crônico: o *burnout*.

2.5 Burnout

Enquanto o estresse pode se caracterizar por aspectos positivos e negativos, o *burnout* tem sempre um caráter negativo (*distress*). Segundo Tamayo (2008), está relacionado ao mundo do trabalho e ao tipo de atividade laboral do indivíduo, apresentando uma dimensão social e interrelacional, ou seja, caracteriza-se por um estresse crônico, com sentimentos de exaustão e esgotamento.

Ao contrário das reações agudas ao stress, que se desenvolvem em resposta a incidentes críticos específicos, o *burnout* é uma reação cumulativa a estressores ocupacionais contínuos. No *burnout*, a ênfase tem sido colocada mais no processo de erosão psicológica e nas conseqüências psicológicas e sociais desta exposição crônica, e não apenas físicas. Pelo fato de o *burnout* ser uma reação prolongada de estressores interpessoais crônicos no trabalho, ele tende a ser razoavelmente estável ao longo do tempo (MASLACH, 2007, p. 42).

Pode se entender o *burnout* como uma fase avançada do estresse, na qual os indivíduos não têm mais a possibilidade de *eustress*, pois seus níveis já estão exacerbados. Os indivíduos são tomados pelo esgotamento físico e mental, sendo o *burnout* caracterizado por uma tríade de sentimentos.

Essa tríade de componentes que desencadeiam o *burnout* pode ser compreendida, conforme Tamayo (2008), como a exaustão que se refere ao sentimento individual de estar sendo hiper-exigido e reduzido nos seus recursos emocionais e físicos. O cinismo que representa o componente do contexto interpessoal do *burnout* apresenta-se como negativismo, dureza e distanciamento excessivo de vários aspectos do trabalho, incluindo as pessoas (clientes, colegas e supervisores). E a ineficácia que apresenta a dimensão de autoavaliação do *burnout*, como a redução da realização pessoal como profissional.

Segundo Ferreira e Assmar (2008), o *burnout* é uma síndrome de natureza tridimensional, caracterizada por sentimentos de exaustão emocional, cinismo, desapego ao trabalho (despersonalização), ineficácia e falta de realização pessoal.

O *burnout* vem sendo compreendido como uma resposta ao estresse ocupacional crônico decorrente de características do ambiente laboral e da incompatibilidade entre as expectativas do indivíduo e a realidade que ele enfrenta no seu dia-a-dia no trabalho (TAMAYO, 2008, p. 81).

No ambiente de trabalho, o *burnout* faz com que os sujeitos que estão extremamente esgotados não sintam mais vontade de trabalhar, não prestem atenção nas tarefas que estão realizando, desejando o término do expediente e alguns até pedem demissão de seus empregos. Desta forma, a “síndrome de *burnout* apresenta consequências tanto para a organização quanto para a saúde do trabalhador” (SANTOS e CARDOSO, 2010, p.247).

Segundo Maslach (2007), o *burnout* não é um problema de ordem pessoal, mas do ambiente em que os indivíduos trabalham. Quando no local de trabalho não se reconhece o lado humano dos colaboradores e há incompatibilidades entre a natureza do trabalho e a natureza das pessoas existe um risco maior dessa síndrome manifestar-se.

Em síntese, o estresse ocupacional e o *burnout* são os principais responsáveis por um complexo conjunto de reações que trazem graves prejuízos não apenas à saúde física e psicológica do indivíduo, mas também à organização e à sociedade em geral (FERREIRA, ASSMAR, 2008 p. 23).

Portanto, *burnout* é considerada uma síndrome de estresse crônica, sendo uma reação cumulativa de fatores estressores que se manifestam em altos graus de exaustão, esgotamento e extremo cansaço laboral, com os quais o ambiente de

trabalho e as relações interpessoais passam a ser tarefas árduas e de extrema tensão emocional.

Uma série de agentes estressores pode levar os sujeitos a desencadear o estresse. Importante analisar que fatores ocupacionais estão no ambiente e nas condições de trabalho daquele local.

2.6 Agentes Estressores

O sujeito, em seu ambiente de trabalho, enfrenta uma gama de exigências psicológicas que podem envolver pressões de horários, níveis de concentração, dependência de outros colegas para a realização de tarefas e clima organizacional. Portanto, os fatores estressores organizacionais podem ser tanto psicológicos quanto físicos.

As longas horas de trabalho, rotina, preocupação, medo de perder o emprego, situação econômica, dentre outros fatores vivenciados pelas pessoas, nas suas diversas formas de convívio social, tornam-nas sujeitas ao estresse, gerando, assim, uma série de outros problemas.

Verifica-se que Cooper (1988) *apud* Sampaio (2010) considera que os agentes estressores são parte integrante das ocupações profissionais, sendo que podem ser classificados em seis categorias:

1. Fatores do trabalho: volume de trabalho, novas tecnologias, natureza e conteúdo das tarefas exigidas, ritmo de trabalho;
2. Fatores relacionados à gerência: nível de supervisão e controle sobre o trabalho;
3. Fatores de relacionamento: apoio, disponibilidade para o outro, atitudes de isolamento.
4. Fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira: sistema de compensação, oportunidades de treinamento, reconhecimento e valorização do desempenho, perspectiva de promoção, segurança;

5. Fatores relacionados à estrutura e clima organizacional: políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho;

6. Interface casa/trabalho: ocorrências externas ao trabalho, apoio familiar, afastamento, instabilidade ou insegurança familiar, conciliação ou conflito entre carreira e vida familiar.

Para Martins (2005), existem fatores de estresse externos, os quais se configuram por eventos como: mudanças de emprego, moradia, morte, brigas, situação política do país, problemas financeiros, nascimento de filhos, entre outros. E os estressores internos são considerados situações que fazem parte do mundo interno do indivíduo como: suas crenças, valores, modo de ver o mundo, características pessoais e comportamentos.

Neste estudo, serão apresentadas três classificações de agentes estressores. A primeira escala de Sharpe, Lewis *apud* Martins (2005), os autores dividem os estressores em seis classes:

1. Estressor de Performance: todo estressor inerente à realização de um trabalho físico ou mental.

2. Estressor de Ameaça: resultam de situações percebidas como perigosas, que possam afetar o bem-estar físico e psicológico, como: agressões, esporte de risco, situações que abalem a autoestima, inclusão e dependência.

3. Estressor de Tédio: situações em que há alta de estímulo físico ou mental, como: rotinas desestimulantes sejam no trabalho, no lazer, ou nas relações pessoais.

4. Estressor de Frustração: situações indesejáveis e sobre as quais não se tem controle, tanto físico, pessoal e social, como doença, injustiça e burocracia administrativa.

5. Estressor de Perda ou Luto: perda de pessoa ou objeto valorizado (bens, trabalho, juventude).

6. Estressor Físico: prejuízo físico à pessoa, como doença, poluição, temperatura, medicamentos e barulho.

A respeito do estresse ocupacional, a segunda escala, conforme, Cooper *apud* Martins (2005), sistematiza seis tipos de agentes estressores:

1. Fontes de estresse intrínsecas ao trabalho: condições físicas, tarefas, ritmo de trabalho, monotonia e trabalho repetitivo.

2. Papel organizacional: conflito de papéis e responsabilidades atribuídas.

3. Relações interpessoais: colegas, chefias, subordinados e clientes.

4. Carreira profissional: avaliação de desempenho, progressão, insegurança e término de carreira.

5. Estrutura e clima organizacional: ambiente sócio-emocional, participação em tomada de decisões e competição.

6. Relação entre o trabalho e o lar: responsabilidades profissionais, familiares e articulações possíveis.

Nessa escala, o estresse é denominado como um fator de desequilíbrio, que, quando relacionado ao ambiente de trabalho, produz insatisfação profissional e sofrimento pessoal. Assim, as escalas de agentes estressores oferecem um guia para identificar as causas de estresse no ambiente de trabalho.

Conforme Martins (2005), o Instituto Internacional do Estresse, na terceira escala, categoriza os estressores segundo a sua natureza, como estressores em geral, físicos, neuropsiquiátricos, psicossociais e os ligados à ocupação.

- **Estressores em geral:** traumatismos físicos, má nutrição e super alimentação, que desencadeiam reações de alerta no organismo.

- **Estressores físicos:** exercício físico intenso que pode causar algum dano à saúde; barulho constante de máquinas; guerras podem ser desencadeadoras de estressores violentos pelas situações como frio, fome, sono, comida, trabalho, confusão, ferimentos, morte, combates e outros.

- **Estressores Neuropsiquiátricos:** referem-se às condições do meio, ou acontecimentos que provoquem estados de angústia, ansiedade, tristeza, medo, pânico, depressão aguda ou crônica, pesadelos ou alucinações.

- **Estressores Psicossociais:** o estresse moderno é, principalmente, de ordem psicológica e desencadeia-se pelo estilo de vida contemporâneo, transitório, ritmo de produção e de vida intenso. É considerado contínuo, inesperado, irritante e cumulativo.

- **Estressores ligados à Ocupação:** estudos apontam os fatores de estresse organizacional mediante as condições de trabalho insatisfatórias, monotonia, sobrecarga, iluminação, espaço restrito, organização, relação entre colegas e hierarquias, além de capacidade maior ou menor em conciliar vida profissional e pessoal.

Diante da elucidação das fontes estressoras e dos sintomas desencadeados pelo estresse, torna-se importante compreender o que se denomina por qualidade de vida para sujeito pós-moderno, uma vez que é afetada diretamente por tais componentes.

2.7 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

A qualidade de vida no trabalho diz respeito a uma gama de cuidados que vão desde atenção médica, segurança no trabalho, atividades desempenhadas, lazer, motivação. Enfim, essa definição amplia a preocupação sobre os indivíduos trabalhadores para além da execução de sua função, buscando avaliar todo o contexto de trabalho.

Segundo Lipp (2000), qualidade de vida significa muito mais que apenas viver, e, sim, entende-se como um viver de forma compensadora em pelo menos quatro áreas: social, afetiva, profissional e a que se refere à saúde.

Percebe-se que a abordagem atual da Qualidade de Vida no Trabalho enfatiza aspectos relacionados à humanização do trabalho, valorização de atitudes pessoais e comportamentais, realização de atividades significativas e

compensadoras, participação nas decisões, reestruturação do trabalho e melhoria das condições ambientais de trabalho (MACEDO e MATOS, 2007).

Conforme Limongi-França (2010), os fatores que possibilitam a qualidade de vida no trabalho contemporâneo são os seguintes:

- Vínculos e estrutura da vida pessoal: família, lazer, cuidados com a saúde, alimentação e grupos de apoio.
- Fatores socioeconômicos: tecnologia, informação, políticas governamentais, globalização e padrões de consumo.
- Metas empresariais: competitividade, qualidade do produto e velocidade.
- Pressões organizacionais: estruturas de poder, co-responsabilidade, remuneração variável e transitoriedade no emprego.

A qualidade de vida no trabalho é um termo muito amplo e carrega consigo o sentido de obter-se um trabalho humanizado. A esse pressuposto, pode-se inferir que estão envolvidos fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, ou seja, um conjunto de valores que influenciam a satisfação no trabalho.

Conforme Rodrigues (1994), os fatores ambientais incluem outros que são: sociais, tecnológicos, culturais, econômicos e governamentais. Os organizacionais incluem propósitos, objetivos, organização, departamentos e cargos, e os comportamentais evidenciam as necessidades de recursos humanos, motivação e satisfação.

Para propiciar e vivenciar a qualidade de vida no trabalho, em seus fatores mais amplos, torna-se imprescindível levar em consideração que toda a pessoa é um ser biopsicossocial, a qual responde a diversas condições de vida. Segundo Limongi-França (2010), a visão biopsicossocial está baseada em:

- Dimensão biológica: características físicas herdadas desde o nascimento, incluindo metabolismo, órgãos e sistemas.
- Dimensão psicológica: processos afetivos, emocionais, conscientes e inconscientes.

- Dimensão social: fatores socioeconômicos, cultura, crenças, família, trabalho, comunidade e meio ambiente.

Assim, qualidade de vida representa a satisfação do indivíduo no trabalho, o que, quando a ele são proporcionadas condições favoráveis à saúde física, psicológicas e sociais, implica diretamente em seu no comportamento laboral (SCALIA, 2009). Nesse sentido, a qualidade de vida deve estar baseada em vários níveis de transição do indivíduo, pensando-o como sujeito inserido em um dado contexto social, no qual seu físico e psicológico reagem de diversas formas.



3 CONTEXTUALIZAÇÃO DO LOCAL

O estudo foi realizado em uma Instituição de Ensino Superior (IES), do interior do estado do Rio Grande do Sul, que possui 13.384 alunos, 441 funcionários técnico administrativos e 471 professores. Atualmente, oferece 39 cursos de Graduação, 03 Sequenciais, 11 Técnicos, 05 Superiores de Tecnologia e 22 Pós-Graduações.

A instituição é dividida em cinco setores:

- Reitoria: Órgão executivo superior, composto pelo Reitor, Vice-Reitor e Pró-Reitores de Área. A Reitoria tem o papel de coordenar, fiscalizar e supervisionar as atividades universitárias e também representa a Instituição interna e externamente.

- Pró-Reitoria de Ensino (PROEN): é responsável pelas atividades regulares de ensino, como: ingresso, matrícula, registro, controle acadêmico e intercâmbios. Incluindo cinco centros que são responsáveis pelos cursos oferecidos pela instituição, que são: Centro de Gestão Organizacional (CGO), Centro de Ciências Humanas e Jurídicas (CCHJ), Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) e o Centro de Ciências Exatas e tecnológicas (CETEC).

- Pró-Reitoria de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação (PROPEX): estimula o desenvolvimento de publicações de interesse acadêmico e atividades relacionadas à arte e cultura. Além de promoção de congressos, simpósios, seminários ou encontros para estudo e debate.

- Pró-Reitoria Administrativa (PROAD): responde pela aquisição, tombamento e conservação de bens móveis e imóveis e pelos setores Financeiro e Contábil.

Também promove processos de seleção, promoção e treinamento de pessoal, sendo responsável pela comissão de carreira permanente da instituição.

- Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRODESI): responsável pelo planejamento, organização, coordenação e avaliação das atividades de Desenvolvimento Institucional. Também engloba a Avaliação Institucional e a área de Comunicação e Marketing. (UNIVATES, 2012)

3.1 População

A pesquisa foi realizada numa (IES) Instituição de Ensino Superior, comunitária, do interior do estado do Rio Grande do Sul, em um setor de atendimento ao público, vinculado à Pró-Reitoria de Ensino, que possui quatorze funcionários e dois coordenadores. Nesse local, trabalham dois funcionários e um coordenador, que pertencem ao setor do Núcleo de Negociações, e cinco funcionários e um coordenador do setor Financeiro, vinculados a Pró-Reitoria Administrativa.

A população convidada para pesquisa foi de vinte e um funcionários administrativos e quatro coordenadores. O estudo aconteceu com três coordenadores e doze funcionários, pois nove funcionários não puderam participar em função de o setor estar em funcionamento, impossibilitando a dispensa dos demais convidados. Além disso, uma funcionária do Setor Núcleo de Negociações encontrava-se em férias no período da realização da pesquisa.

A amostra que compôs a pesquisa contou com pessoas de 18 a 65 anos de idade, sendo que quatorze entrevistados eram do sexo feminino e um do sexo masculino. Os coordenadores e uma funcionária possuem ensino superior completo e 12 dos funcionários estão cursando o ensino superior na instituição. O tempo de trabalho dos mesmos variou entre um mês até treze anos de trabalho na Instituição.

4 METODOLOGIA

De acordo com os objetivos do estudo, optou-se por uma pesquisa de abordagem qualitativa, descritiva, exploratória e estudo de caso. Justifica-se como qualitativa, pois, segundo Leopardi (2002), está amplamente relacionada aos estudos que objetivam conhecer a percepção de pessoas que vivenciaram o objeto de análise.

Segundo Gil (1996), classifica-se como descritiva, pois objetivou levantar opiniões e conhecer a fundo as crenças e atitudes de uma população. Sendo também exploratória, buscou proporcionar mais familiaridade e vínculo com o problema, tornando-o mais explícito: o estudo do estresse, quais os fatores estressores evidenciados, como se manifestam naquele setor e as diferentes formas com que emergem nos sujeitos.

Também se caracteriza como estudo de caso, pois, segundo Tomasi (1999), tem-se por objetivo aprofundar a descrição de determinada realidade e os dados são válidos somente para o caso em questão, por isso não se pode generalizar o resultado do estudo.

A pesquisa, a princípio, objetivou contemplar o setor integralmente, porém não foi possível em função de férias de funcionários e pelo fato de o setor estar trabalhando no momento da realização do grupo, impossibilitando a participação de alguns dos convidados.

A pesquisadora contatou com as coordenações do setor da Instituição de trabalho e acordou-se sobre o melhor momento para realizar o convite aos

coordenadores e funcionários para participarem da pesquisa. Nesse momento, a pesquisadora apresentou ao sujeito e leu com ele o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, que foi assinado em duas vias, ficando uma de posse do pesquisado e outra com a pesquisadora (APÊNDICE A e B).

O estudo ocorreu com quatro grupos focais: três grupos formados pelos funcionários, que foram divididos em um grupo com duas pessoas e dois grupos com cinco pessoas; um grupo de coordenadores com três pessoas, mesclando, inclusive, os três diferentes setores que englobam o setor de Atendimento ao Público, este que trabalha em turno diurno e noturno.

Os grupos foram separados entre funcionários administrativos e coordenadores, com objetivo de permitir que ambos não se inibissem em falar sobre questões de chefias ou sobre os subordinados, e, desta forma, ficaram à vontade para exporem questões voltadas ao ambiente de trabalho e suas opiniões.

A organização dos grupos corrobora com Gatti (2005) sobre a ideia de que “o emprego de mais de um grupo permite ampliar o foco de análise e cobrir variadas condições que possam ser intervenientes e relevantes para o tema” (p. 22). A utilização do grupo focal como instrumento de pesquisa, ainda segundo Gatti (2005), deve estar integrado ao corpo geral da pesquisa e aos seus objetivos, para assim atingir bom nível de levantamento de dados. O grupo focal permite ao pesquisador conseguir boa quantidade de informações em um tempo mais curto, por isso um roteiro de perguntas norteou os objetivos da pesquisa (APÊNDICE C).

O grupo focal também permitiu maior compreensão da realidade de determinados grupos, suas práticas cotidianas, crenças, hábitos, valores, enfim, contempla comportamentos e atitudes relevantes para o foco da pesquisa.

A descrição e análise dos dados foram organizadas segundo Bardin (1977), de acordo com as diferentes fases da análise de conteúdo, que são:

1- Pré-análise: é a fase de organização dos materiais coletados, ou seja, escolhas dos materiais que estão interligados aos objetivos da pesquisa, bem como do seu referencial, que irão dar argumentos aos resultados encontrados.

2- Exploração do material: é a fase correspondente à análise propriamente dita do conteúdo, ou seja, estudo e leitura dos dados coletados. Após, é realizada a codificação do material com o objetivo de se saber por que se analisam esses dados e como se deve analisá-los. Também é nessa fase que se verifica toda a documentação necessária que dá sustentação ao problema a ser estudado.

3- Tratamento dos resultados: é a fase de validação dos resultados analisados. Porém, para que ocorra essa validação, é imprescindível que os dados coletados sejam fidedignos. Assim, o pesquisador relacionará os objetivos aos resultados encontrados e, a partir disso, poderá até sugerir novas propostas de pesquisa, dependendo das conclusões obtidas.

4.1 Aspectos éticos

Os aspectos éticos foram respeitados de acordo com a Resolução 196/1996, do Conselho Nacional de Saúde, a qual trata de pesquisas envolvendo seres humanos. O presente estudo foi submetido para apreciação e recebeu aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES (COEP/UNIVATES), (ANEXO I).

Em posse dessas aprovações, iniciou-se a coleta de dados. Para isso, foram agendados os grupos, em sala reservada e previamente organizada para esta ação, a fim de preservar a identidade e sigilo das informações. Além disso, foi assegurado aos participantes o direito de interromper sua participação em qualquer etapa da pesquisa, sem nenhuma penalização ou prejuízo, bem como o sigilo e anonimato quanto aos dados coletados.

Garantiu-se que os entrevistados não teriam nenhum custo para participar da pesquisa. Quanto à pesquisa ser realizada durante a jornada de trabalho, foi previamente combinado com a coordenação do setor da instituição e assim decidida a melhor conduta.

Objetivou-se entrevistar os sujeitos de forma a obter saturação de dados e, assim, concluir a pesquisa. Não se pretendeu, no entanto, suspender ou encerrar a pesquisa, visto que tal estudo serviu como avaliação final do curso da estudante de graduação em Psicologia do Centro Universitário UNIVATES.

Importante ressaltar que todo o material gerado durante o decorrer do trabalho ficará sob posse e responsabilidade da pesquisadora por 5 (cinco) anos e, após, será incinerado.



5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Os dados coletados nos grupos foram discutidos conjuntamente quando os analisadores apareceram em ambos os grupos - coordenadores e funcionários administrativos, e, separadamente, quando as respostas foram pertinentes somente a um grupo.

Os entrevistados tiveram suas identidades preservadas, por isso foram utilizados números ao invés de iniciais ou nomes fictícios. Para identificar as falas, foram empregadas as iniciais C – para coordenadores e A – para funcionários administrativos.

A amostra que compôs a pesquisa contou com quatorze entrevistados do sexo feminino e um do sexo masculino, com ensino superior completo ou cursando. O tempo de trabalho dos mesmos variou entre um mês até treze anos de trabalho na Instituição.

5.1 Sentido do Trabalho para coordenadores e Funcionários Administrativos

Para analisar os fatores estressores no ambiente laboral, evidenciou-se a necessidade de compreender qual o significado do trabalho para os sujeitos entrevistados, o que os motiva a trabalhar e quais efeitos na qualidade de vida o trabalho desencadeia. Segundo Zanelli (2010), na perspectiva psicológica, o

trabalho é uma categoria central no desenvolvimento do conceito de si mesmo e uma fonte de autoestima, ou seja, é um forte elemento na construção do sujeito.

O trabalho é rico de sentido individual e social, é um meio de produção da vida de cada um ao prover subsistência, criar sentidos existenciais ou contribuir na estruturação da identidade e da subjetividade (TOLFO e PICCININI, 2007, p. 40).

Nesse sentido, no grupo de coordenadores e no grupo de funcionários, os entrevistados manifestaram percepções semelhantes sobre o sentido do trabalho, que serão apresentadas a partir de quatro analisadores.

1. Sentir-se útil: A partir das verbalizações dos sujeitos pesquisados, percebe-se que o trabalho possibilita aos sujeitos sentirem-se úteis e produtivos, contribuindo para obterem uma identidade de trabalhador diante do social. Para Zanelli (2010), é o trabalho que influencia as aspirações e os estilos de vida, colocando-se entre as atividades mais relevantes, ou seja, firmando-se como a principal fonte de significados na constituição de vida dos trabalhadores. Podemos evidenciar nas falas dos entrevistados: “[...] *O sentido é viver, se eu não tiver trabalhando eu me sinto muito mal, inútil...*” (C-1) e “[...] *se eu não estivesse trabalhando, eu não sei se eu estaria por aqui, ou estaria num manicômio...*” (C-3).

Conforme Tolfo e Piccinini (2007), para que o trabalho faça sentido, ele deve ser capaz de contribuir e ser útil não apenas para o desenvolvimento do indivíduo, mas para a sociedade em geral. Outra fala demonstra a utilidade do trabalho: “*Se eu tivesse que ficar um mês em casa, sem trabalho, sem sabe pra onde voltar, eu já ia tá pirando...*” (C-2).

Nota-se que o trabalhar e manter-se ocupado é um modo de dar sentido à vida, sendo o trabalho uma atividade programada, com horários e uma rotina diária. Ele estrutura os dias, as semanas, os meses, os anos, a vida profissional, dá sentido aos períodos de férias (MORIN 2001). Dessa maneira, constitui-se como uma atividade que estrutura e permite organizar o dia a dia dos indivíduos.

2. O trabalho dignifica o homem: Culturalmente, é muito comum repetir esse dito popular. Como enfatiza Wallau (2003), ele traz em seu real significado um chamado à vocação, um apelo daquilo que se necessita fazer e assim descobre-se o significado do trabalho, conforme identificamos nos seguintes depoimentos: “O

trabalho dignifica o homem, né? Eu acho que é bem isso. Pra mim, o trabalho é isso, faz parte da vida, eu não consigo me imaginar também sem trabalhar...” (C-2) e “[...] Eu acho que ele primeiro dignifica as pessoas. Eu acho que tu poder acordar de manhã e saber que tu tem, né, alguma função...” (A-1).

Entretanto, Brito (2006) chama a atenção para uma abordagem mais crítica, quando enfatiza que nem todo trabalho dignifica o homem, principalmente os exercidos nas condições de precarização, flexibilização e exploração, tornando-se apenas uma condição de sobrevivência.

Para além desses significados, outras razões de se trabalhar podem aparecer, tais como se relacionar com outras pessoas, ter o sentimento de vinculação, ter algo a fazer para evitar o tédio e para se ter um objetivo na vida (MORIN, 2001).

Nas falas analisadas, o dignificar vem ao encontro com o ser útil, obter uma função na sociedade, ter uma ocupação e estar produzindo. Já o não ter um trabalho seria uma questão de sofrimento, pois, conforme Ferreira e Mirás (2008), estar desempregado, na sociedade capitalista em que se vive, seria como estar desamparado, excluído do seu meio social e, assim, perder mesmo que temporariamente a condição de consumo material e cultural. Nesse contexto, justifica-se que os entrevistados demonstram, ao mesmo tempo, ter uma rotina muito intensa, mas não abrem mão do seu trabalho e de sua independência adquirida com ele.

3. Estar constantemente aprendendo: O trabalho possibilita atualizar-se constantemente, proporcionando crescimento e realização pessoal. Conforme Antunes (2009), as capacidades dos trabalhadores de ampliar seus saberes, tornam-se uma característica decisiva na capacidade de trabalho.

O trabalho em si tem um potencial enorme para a construção de felicidade do ser humano. Ele constitui uma fonte de realização pessoal e profissional e uma oportunidade para exibir e desenvolver a criatividade da pessoa. Além disso, o trabalho constitui um componente fundamental para a construção da identidade profissional e social (TAMAYO, 2008, p. 360).

Nas falas de duas entrevistadas, fica evidente o valor de estar trabalhando para o desenvolvimento pessoal:

[...] é que tu sempre aprende: noções de pontualidade, relacionamento com colegas, relacionamento com clientes, de prazos, isso tu sempre aprende né... toda essa parte da inteligência emocional isso tu aprende, que é importante em qualquer emprego...(A-1).

[...] Se ganha muita maturidade quando se trabalha... (A-2).

Conforme Zanelli (2010, p. 25), “no processo produtivo o ser humano transforma e é transformado, o trabalho, como ação humanizadora, impõe assimilações em aspectos fisiológicos, morais, sociais e econômicos”. Assim, os entrevistados demonstram que o trabalho vai além de suas atividades pré-estabelecidas, produzindo, além de ascensão profissional, um crescimento intelectual, principalmente para aqueles acadêmicos que não possuíam nenhuma experiência profissional, e, com a oportunidade de trabalhar, adquirem maturidade para enfrentar o mercado de trabalho após a formação.

4. Independência econômica: Além do cunho de realização pessoal, o trabalho auxilia no alcance de outros ganhos e conquistas, com os quais as pessoas tornam-se independentes e conseguem realizar seus objetivos. Conforme Morin (2001), o salário está associado principalmente aos elementos de segurança e de independência. Nas falas, percebe-se a interação entre conquistas através do trabalho e independência financeira.

[...] mas o que faz parte do trabalho é a questão do dinheiro, porque enfim, é pra isso que a gente trabalha, apesar de me fazer muito bem, não vamos ser hipócritas, acho que através do trabalho a gente consegue conquistar as coisas da gente... (C-2).

[...] não depender financeiramente dos pais, ser independente... (A-3).

[...] Também a função econômica que é bom, que tu recebe, tu consegue fazer as coisas pra ti, que tu não depende. Sabe, eu acho que isso contribui para a tua independência... (A-1).

O fator financeiro para os entrevistados foi considerado complementar e não essencial para o trabalho fazer sentido, pois consideram este como uma construção da identidade pessoal e social, permitindo que consigam se identificar com aquilo que realizam. Sendo assim, o dinheiro ocupa uma posição de consequência do trabalho, o qual possibilita apenas a independência financeira.

Ao analisar o sentido do trabalho para coordenadores e funcionários administrativos, percebe-se que o trabalho apresenta algumas características como: sentir-se útil, o trabalho dignificar o homem, o estar constantemente aprendendo e a

função econômica. Esses são os fatores que fazem sentido para que os trabalhadores sintam-se motivados a trabalhar. Além disso, os sujeitos sentem-se parte da sociedade, pois são produtivos, estão em constante aprendizado, conquistaram sua independência financeira e obtêm autonomia para gerir suas vidas.

Pode-se entender que o sentido do trabalho não se dá somente na esfera econômica, mas também na esfera psíquica, pois as falas apresentadas pelos entrevistados evidenciam o trabalho como o fator central na vida, mostrando que é por meio dele que os sujeitos tornam-se seres sociais.

Após analisar o sentido do trabalho, este estudo visa identificar os agentes estressores no setor de atendimento ao público. Deste modo, os fatores evidenciados serão analisados através das falas de coordenadores e funcionários administrativos.

5.2 Estressores no Ambiente de Trabalho para Coordenadores e Funcionários Administrativos

Os estressores evidenciados no setor pesquisado estão co-relacionados à ocupação dos trabalhadores e alguns são comuns para coordenadores e funcionários administrativos. Conforme Martins (2005), pode-se nomear como fator estressor a qualquer situação geradora de um estado emocional forte que leve o indivíduo à quebra do equilíbrio interno e exija alguma adaptação.

Os agentes estressores, segundo Santos (2008), configuram-se como alterações que provocam um estado de desequilíbrio, o qual pode ser definido como evento ou situação interna ou externa que desencadeia alterações físicas ou emocionais. No caso analisado, os estressores são os seguintes:

1. Sobrecarga de trabalho: Excesso de trabalho, muitas tarefas para realizar ao mesmo tempo e, conseqüentemente, não ter possibilidade de criar. Nesse sentido, o excesso de trabalho se configura como uma carga e faz com que o estresse se desenvolva. Segundo Lautert (1999), um fator que contribui para a percepção de sobrecarga de trabalho é o acúmulo de funções que se desenvolvem

na jornada de trabalho. Esse fator estressor ficou evidenciado nas falas dos entrevistados, os quais tentam gerenciar suas tarefas e assim atingir os objetivos propostos a sua função.

[...] Estresse é quando tem muita coisa que tem que ser feita logo e ao mesmo tempo... a corrida contra o tempo né, quando tu pode, quando tu tem tempo tu faz as coisas direitinho, porque tu sabe que tem uma coisa pra fazer e tu vai fazer, tu pega outra e tu faz, assim é maravilhoso, daí tu tem tempo até pra criar, pensar em coisas novas... (C-1).

O meu estresse tem mais a ver com a C-1, assim, a quantidade de coisas pra fazer... (C-2).

Além da sobrecarga de trabalho e a extrema cobrança por prazos e metas, a pós-modernidade trouxe consigo uma demanda por indivíduos pró-ativos, devido à alta competitividade das organizações, as quais exigem “um indivíduo criativo, capaz não só de se antecipar aos fatos, mas de criar soluções inovadoras para os processos e para a sua própria inserção no mundo organizacional” (BARLACH, LIMONGI-FRANÇA e MALVEZZI, 2008, p. 105).

A corrida contra o tempo, muitas vezes, faz com que os trabalhadores não tenham disponibilidade para criar e desenvolver novas estratégias de trabalho, em função da sobrecarga e do curto tempo para a execução de suas tarefas. “[...] às vezes a agenda tá lotada e reunião, reunião, reunião e vai entrevistar funcionário novo, vai treinar alguém...então tu tem as tarefas diárias, eu tenho que despachar os protocolos...” (C-1).

Notou-se também que a sobrecarga ocorre nos períodos em que há maiores exigências de trabalho, ocasionando um esgotamento em determinados momentos, ou seja, a sobrecarga é sazonal.

[...] O estresse no atendimento, ele decorre da gente às vezes também tá num esgotamento em determinados períodos né... épocas que tem muito fluxo, então quanto mais fluxo de gente, mais processos, mais fluxos de desafios [...] e com certeza vem situações que tu só quer ir pra casa, eu e a colega tiramos férias, mas nós estávamos esgotadas, nós não podíamos nem mais vir pro atendimento, porque assim, é tanta pressão, tanta pressão... (A-4).

Segundo Lautert (1999), quando não há uma harmonia entre o ritmo de trabalho e a noção de tempo, inicia-se um processo de pressão desse tempo sobre o ritmo de trabalho, gerando ansiedade e esgotamento, como está expresso nas seguintes falas: “[...] Sim, às vezes não dá nem pra ir ao banheiro. Início de

semestre é correria...” (A-6) e “Final do semestre a gente enlouquece, época de provas especiais...” (A-5).

Conforme o exposto, o setor sofre com a sobrecarga de trabalho sazonal, composta por períodos com maior fluxo de trabalho e atendimento, o que gera cansaço e desencadeia o estresse. Nessas circunstâncias, os sujeitos sentem-se extremamente atarefados, tendo que dar conta da demanda existente, e esta, por sua vez, exige paciência, atenção, e comprometimento para a resolução dos problemas trazidos para o setor.

2. Rotatividade alta: Um agente estressor muito evidenciado entre coordenadores e funcionários é a alta rotatividade de novos trabalhadores e, como consequência, a necessidade constante de treinar. Conforme, DIEESE¹ (2011), a perda de “capital intelectual”, os problemas decorrentes da “aculturação” do novo trabalhador e a influência da rotatividade sobre a “saúde organizacional” somam impactos negativos sobre a produtividade. As falas dos entrevistados trazem o seguinte:

[...] a gente tem que tá sempre treinando, é que o pessoal tá sempre mudando né, amanhã começa outra nova né, tem sempre alguém novo, aí tomara que estabilize agora. (C-1).

[...] A rotatividade do atendimento é um dos mais estressantes, porque além de ter que atender a necessidade interna e externa, eu ainda preciso atender meu colega... (A-3).

A rotatividade é um dos pontos que eu conto como mais necessário de se resolver... Contribui muito pro estresse, porque assim ó a gente não é contratado pra isso, não que a gente não possa fazer, agora quando se torna tão rotineiro tu tem que ta treinando alguém, isso desgasta muito... (A-7).

No caso estudado, as relações sociais de trabalho, combinadas com a necessidade de atender às regras da organização do trabalho e treinar constantemente os funcionários novos, constituem-se como fatores de desgaste mais expressivos nas atividades cotidianas.

Segundo Ferreira e Freire (2001), as causas da rotatividade são múltiplas, mas os fatores mais mencionados na literatura são a política salarial da empresa, a política de benefícios, oportunidades de progresso profissional, tipo de supervisão,

¹ DIEESE: Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos.

política disciplinar, as condições físicas ambientais de trabalho e a motivação do pessoal.

“Os efeitos psicológicos do estresse no trabalho também se manifestam em índices maiores de insatisfação com o emprego e a rotatividade” (ROSSI, 2007, p. 10). Segundo essa colocação, pode-se sugerir que a instituição realize um estudo mais aprofundado para conhecer as reais causas da rotatividade no setor e desenvolver estratégias para minimizá-la.

Ao analisar os fatores estressores, verifica-se que, para coordenadores e funcionários administrativos, os estressores em comum se configuram em sobrecarga de trabalho e alta rotatividade. Dados esses que evidenciam as constantes mudanças vivenciadas na pós-modernidade, como a aceleração constante, em que as coisas precisam acontecer rapidamente.

Por isso, o acúmulo de tarefas para serem resolvidas ao mesmo tempo torna-se algo estressante, pois os sujeitos têm de dar conta da demanda existente no trabalho. O trabalhador da atualidade é subjetivado pelos modos de viver contemporâneos, assim baseados no capital, ou seja, a sobrecarga de trabalho demonstra a pressão em obter rendimentos e estar produzindo.

Já a rotatividade constante nos remete ao momento cultural atual, da multiplicidade de identidades que o sujeito está inserido, por isso não se prende a um trabalho, permitindo-lhe experimentar-se em diversos contextos. Hall (2006) enfatiza que o sujeito pós-moderno não possui uma identidade fixa ou permanente, tornando-se móvel, formada e transformada continuamente.

É pertinente destacar que, na atualidade, as carreiras de longo prazo não condizem com o tempo em que se vive, no qual tudo é rapidamente consumido, descartado e substituído. Conforme Ferreira e Mirás (2008), na sociedade contemporânea, os valores não são duradouros, são vigentes de acordo com os interesses imediatos do indivíduo em um dado momento.

Durante a análise, observou-se alguns agentes estressores correlatos apenas para coordenadores, colocando-os como analisadores das questões de liderança exercidas no grupo de trabalho.

5.2.1 Estressores no Ambiente de Trabalho para Coordenadores

Serão apresentados os fatores estressores evidenciados pelos coordenadores, os quais dizem respeito as suas rotinas de trabalho.

1. Conflitos na equipe: Diante das chefias, evidenciou-se um estressor quanto à liderança para com equipes femininas, as quais se mostram muito competitivas, querendo se sobressair uma às outras e, por isso, acabam desafiando-se entre si e causando intrigas que chegam até a chefia.

A competitividade entre mulheres e os conflitos nos relacionamentos interpessoais podem ser evidenciados nas verbalizações dos coordenadores:

[...] ah, outra coisa quando a gente lidera equipes, eu ia esquecer. Liderar equipe e principalmente feminina não é fácil, mulher é muito competitiva, então por isso que eu acho que lidar com equipe feminina, eu acho uma coisa muito difícil... (C-1).

[...] o relacionamento com pessoas, pessoas difíceis, entre pessoas do mesmo setor (colegas de trabalho), assim, querer manter um clima agradável é uma coisa que às vezes estressa, a gente não consegue agradar todo mundo, montar uma equipe que seja coesa, que ande junto... (C-2).

Através dos conflitos internos, surge um desgaste inerente ao trabalho, contribuindo para um clima competitivo e de inseguranças. Segundo Ferreira e Assmar (2008), as relações interpessoais mantidas no ambiente de trabalho, quando marcadas por conflitos, comunicação truncada e competição, também podem ser uma fonte potencial de estresse. Sendo assim, quando se obtém maior competência interrelacional, pode-se melhorar: o entrosamento com colegas, a qualidade do trabalho realizado, a comunicação, a cooperação, a empatia e a satisfação (VENTORINI, 2004).

2. Tecnologias: sobrecarga de informações: Constitui-se pelo excesso do uso da comunicação, como e-mails e telefonemas. Conforme Almeida (2005), as transformações potencializadas pela revolução tecnológica, através das novas tecnologias da informação e comunicação, têm modificado o modo de vida das pessoas.

[...] Pra mim o que me irrita e me estressa são duas coisas que eu me lembrei agora: uma é uma coisa que um colega falou naquele nosso curso e eu não concordava com ele e eu continuo não vendo solução são os e-mails, é uma coisa que me estressa, cada vez que eu abro aquela caixa de e-mail, aquilo chove assim, eu penso, ai meus Deus do céu... (C-2).

[...] É tem certos e-mails que realmente irritam, que não é um e-mail que vem ai a informação é um e-mail que tem que sair dele e ir procurar a informação... (C-1).

Segundo Gonçalves e Gomes (1993), a intensidade da reação que os trabalhadores podem ter frente à inovação tecnológica pode ocasionar um efeito de inabilidade em acompanhar as mudanças de modo saudável. Corroborando com esse pensamento:

As novas tecnologias, ao invés de serem nossas redentoras, acrescentam o fardo da sobrecarga de informações, além de acelerar o ritmo do trabalho, à medida que maior velocidade de resposta (por ex., fax, *emails*) torna-se a expectativa padrão nas empresas (COPPER, 2010, p. 4).

Levando em conta a citação de Copper, no setor analisado, as novas tecnologias trouxeram avanços, porém acabam por atrapalhar o ritmo de trabalho, pois sua intensidade exige tempo para dar conta de tais tecnologias. Sendo assim, Copper (1988) *apud* Sampaio (2010) enfatiza que um dos fatores de estresse ligados ao trabalho são as novas tecnologias.

3. Ruído: No ambiente laboral, a conversa e o telefone tocando geram dificuldades de concentração em função do número de estímulos encontrados no setor. Conforme Belvidere (2000) *apud* Cusatis Neto (2007), dentre os estressores ocupacionais encontra-se o ruído, o qual desencadeia irritabilidade, falta de concentração e, por isso, é considerado como fonte geradora de estresse. Notam-se esses fatores nas falas dos entrevistados:

[...] eu não gosto de trabalhar no barulho, e eu tô numa sala que não tem silêncio... Daí chegou um ponto que eu disse não, se tu tem que trabalhar lá é lá que tu vai trabalhar, tive que me adaptar, mas ainda tenho essa dificuldade...pela conversa, telefone o tempo todo, alguém te perguntando alguma coisa... É essas coisas me estressam, a quantidade de barulho, de interrupção... (C-2).

[...] mas o telefone, pra mim se tem coisa, telefone pra mim toca mais de duas vezes, me estressa assim ao extremo...telefone me estressa muito, muito (C-1).

Segundo Ferreira e Assmar (2008), a percepção de barulho em excesso constitui um preditor significativo no grau de satisfação no trabalho, podendo prejudicar o bem-estar do empregado e, conseqüentemente, seu desempenho. Percebe-se que, em razão de ruídos que atrapalham a concentração, os trabalhadores têm de fazer um esforço para poderem realizar suas tarefas, pois

diminuem sua capacidade de resolução de problemas imediatos, prejudicando o ritmo de trabalho.

Portanto, na análise dos estressores evidenciados pelos coordenadores, cabem ressaltar os conflitos na equipe, a sobrecarga de informações e os ruídos. Pode-se inferir que tais agentes também são efeitos da contemporaneidade, do mundo globalizado, interconectado, porém é possível viabilizar ações que minimizem esses fatores.

Outra consequência pós-moderna da pressa, impaciência e exigência diz respeito aos relacionamentos, que se tornam mais impessoais, sem tempo para ouvir o outro, o que acaba por desencadear conflitos, sejam eles entre colegas, chefias e até com clientes.

A liderança com equipes femininas se configura como um desafio para o gestor, pois as mulheres estão cada vez mais inseridas no mercado de trabalho e, com isso, a competitividade por melhores desempenhos, cargos e salários. Compete às lideranças adequarem-se para trabalhar diante dos desafios de mudanças de papéis sociais que antes eram somente masculinos. A instituição estudada, diante desta demanda, poderia incentivar treinamentos e escuta aos gestores, para gerenciar as dificuldades das lideranças.

Diante do tema tecnologias, poder-se-ia pensar em uma capacitação para funcionários, desenvolver escritas de e-mails internos mais objetivos e compactos, evitando que o receptor dispensasse tanto tempo buscando as informações necessárias, diminuindo o fluxo de informações. Conforme Tittoni (2007), as importantes transformações nas relações de trabalho têm como fatores determinantes a globalização e as novas tecnologias, que redefinem os modos de trabalhar. Por isso, diante de tantas mudanças no mundo do trabalho, esses meios (tecnologias) devem ser utilizados pelas Instituições de forma que possibilitem o bom desempenho das atividades laborais.

Quanto ao fator estressor do ruído, chama-nos a atenção que somente para os coordenadores este foi evidenciado, pode-se inferir que os coordenadores por desempenharem uma função de planejamento sentem-se incomodados pela

conversa e o toque do telefone. Já, para funcionários, esses ruídos fazem parte de suas rotinas de trabalho, por isso não os consideram estressor.

Outro tema contemporâneo que causa alguns desconfortos no setor são as formas de trabalho em grupo, que requerem o compartilhamento da mesma sala, o que pode, em certos momentos, dificultar o rendimento do trabalhador em função dos múltiplos estímulos vivenciados no mesmo local.

Através desses agentes estressores, podemos relacioná-los a escala de Cooper *apud* Martins (2005), o qual aborda alguns estressores ligados à ocupação como:

- Fontes de estresse intrínsecas ao trabalho: condições físicas e ritmo de trabalho. No caso analisado, percebe-se o ruído e a sobrecarga de informações.
- Papel organizacional: conflito de papéis e responsabilidades. No caso analisado, evidenciam-se os conflitos na equipe.

Ainda entre os agentes estressores evidenciados no setor, os funcionários administrativos trouxeram alguns fatores diferenciados dos coordenadores, que serão analisados na sequência.

5.2.2 Estressores no Ambiente de Trabalho para Funcionários Administrativos

Os fatores estressores apresentados pelos funcionários administrativos são:

1. Cliente: Evidenciou-se o estresse no relacionamento com clientes mal-humorados, exigentes e, muitas vezes, grosseiros, o que mexe com as emoções e exige com que os atendentes mantenham o equilíbrio o tempo todo. Conforme Ferreira e Freire (2001), o atendimento ao público é definido como uma atividade complexa e mediadora, na qual coloca-se em evidência a interação social de diferentes sujeitos em um mesmo contexto. Nota-se a relação atendentes x clientes diante das falas dos entrevistados:

[...] uma coisa que pra mim o que mais desencadeia muito estresse, é a falta de muitas vezes lidar com a falta de humildade, com a falta dessa coisa... como a gente ter o jogo de cintura pra lidar com o cliente, que

muitas vezes não tem a mesma sensibilidade que a gente tem, não tá no mesmo ritmo, não tem a mesma paciência ou não tem a mesma educação... (A-1).

[...] eles nos ofendem muito, então assim tu passa três, quatro, cinco alunos que estão ali ofendendo a instituição ou o professor ou até a ti mesmo, porque às vezes eles apelam também e a gente mantém uma capacidade assim de se manter equilibrado o tempo inteiro não é fácil, não é fácil... (A-9).

O que estressa? Cliente impaciente!... É o fato das pessoas quererem tudo na hora, são impacientes... (A-11).

A relação com clientes é na qual reside a fonte principal de desgaste e queixas dos atendentes. A postura do cliente é determinante para deteriorar a interação, e os exemplos são diversos: a irritação, pressa, desconfiança, resistência e impaciência.

2. Descumprimento de normas: Regras estabelecidas verticalmente que não são cumpridas. Conforme Cusatis Neto (2007), conflitos entre chefias podem causar um desequilíbrio entre as exigências a serem cumpridas e o suporte de cada membro do grupo, no entanto as ambiguidades de papéis são fontes geradoras de estresse. No caso analisado, existem resoluções que sustentam o trabalho desenvolvido no setor, porém, diante de chefias de hierarquia superior, essas regras são quebradas em muitas situações, o que gera uma insatisfação no trabalho.

[...] eu acho que poderia ter mais regra, muita coisa existe regra, mas muita coisa se faz com muita exceção, e tu sabe quando a regra é exceção não existe mais regra, então assim, tudo pode... aí o aluno insiste a gente vai atrás aí vem o superior e diz não... que o aluno tá pedindo pode ser assim... aí contradiz tudo o que a gente falou... (A-2).

Pode-se pensar, conforme Dejours (2004), que a organização do trabalho é definida como a divisão das tarefas, ou seja, o trabalho prescrito corresponde ao que antecede a execução da tarefa, registros de orientação, burocratização e fiscalização. Já o trabalho real é o próprio momento de execução. Dessa forma, no caso analisado, o trabalho prescrito não ocorre no trabalho real, pois nem sempre as regras estabelecidas dão conta das situações cotidianas existentes no setor.

Na entrevista, esse fator também é expresso: *“É, existem normas que não são cumpridas aqui dentro, aí acabam dificultado. Tem prazos que não são cumpridos...” (A-7); “[...] Então tu vê, mudanças de regras dentro da instituição. Daí nós somos os ruins. Na mesma instituição, regras tão diferentes...” (A-10) e “[...]*

Então o aluno acha que nós temos má vontade. Ou seja, tudo é culpa é nossa... Isso é muito estressante...” (A-12).

O estresse demandado sobre as hierarquias de poder não está relacionado à chefia do setor, mas, sim, à chefia maior da instituição, a qual cria resoluções de trabalho para manter a organização e coerência nos dados repassados para a instituição. Entretanto, tais regras são frequentemente burladas pela hierarquia formada, o que desencadeia um mal-estar dentre funcionários e clientes, pois as regras mudam nos diferentes contextos e pessoas. Conforme Ferreira e Assmar (2008), a falta de autonomia em suas diversas formas, tem se mostrado preditora de uma série de sintomas associados à saúde do trabalhador.

3. Comunicação interna: Conforme a entrevista, evidenciaram-se também falhas de comunicação entre setores de maior interface com o setor de atendimento ao público: “[...] o que eu mais sinto falta é compreensão por esses setores..”. (A-2) e “[...] outra coisa que é muito, muito, muito, estressante é a gente depender de outros setores...” (A-6).

De acordo com Araújo, Simanski e Quevedo (2012), a falha de comunicação dentro da organização é dolorosa para as pessoas envolvidas, pois gera desperdício de recursos que podem ser vitais para o trabalho. Em alguns casos, podem surgir conflitos nas organizações, principalmente quando os recursos devem ser compartilhados, ou quando os envolvidos em um processo de comunicação (emissor e receptor) têm propósitos diferentes.

[...] Outra coisa que é estressante, entre os setores, porque a gente depende dos outros, é que as pessoas acham que dependem tudo de nós, mas dependemos de outros setores para resolver tal situação. E aí vêm as cobranças em cima de nós, os clientes cobram de nós... (A-4).

Chiavenato (1997) comenta que o oferecimento de informações, a fim de que os indivíduos possam conduzir suas tarefas, tem o intuito de gerar atitudes de motivação, cooperação e satisfação nos cargos. Entretanto, os entrevistados afirmaram que colegas de outros setores da instituição não têm clareza da dimensão de seu trabalho. Pela falta de comunicação e conhecimento do trabalho entre setores, não há comprometimento em realizar um trabalho em equipe, o que gera um conflito interssetorial.

4. Cobrança de produção: Segundo Zanelli (2010), o ritmo e a carga de trabalho têm aumentado em muitos setores, exigindo maior participação dos colaboradores, mas, muitas vezes, não são recompensados pelos seus esforços.

A reclamação dos funcionários recai sobre o fato de que são cobrados por rendimentos internos, como, por exemplo, pelo número de protocolos encaminhados por cada um dos atendentes e também por prestar um bom atendimento ao público. Porém, muitas vezes, não conseguem ter um bom rendimento interno em função da demanda de funcionários novos, ou seja, o constante treinamento dado a eles. Pode-se perceber nas falas dos mesmos:

[...] a gente já tem toda uma pressão externa, o atendimento. Olha só, quem trabalha no atendimento sabe o que a gente passa, situações que a gente tem que resolver e que a gente tem que mediar e evitar conflito, e vem pressão interna... (A-2).

[...] a gente tá cuidando dos nossos processos, despachando as coisas, agora a coordenadora tem o controle de quantos protocolos tu despacha, todas as atividades que tu faz pra saber quanto tu tá rendendo, então assim, querendo ou não tem mostrar produção, além de tudo... (A-1).

[...] Sim, porque aquele que treinou menos tem bem mais protocolos despachados, e aquele que ficou treinando, esse é desmerecido porque ficou treinando, e é chamado a atenção... (A-11).

Diante do que foi evidenciado pelos entrevistados, corrobora-se com Noriega (1995) *apud* Cusatis Neto (2007), o qual expõe que a subordinação, autoritarismo e controle restrito das atividades são fontes geradoras de estresse ocupacional, principalmente quando os motivos pelos quais o rendimento não foi alcançado não são problematizados.

No setor analisado, os funcionários sentem-se cobrados por produção, porém não são compreendidos quando seu rendimento diminui por estarem treinando o novo colega de setor. Demonstram não ter espaço para expor essas questões, o que gera um clima de cobrança e desmotivação.

5. Falta de reconhecimento: Na entrevista, apareceram reclamações dos funcionários quanto à falta de reconhecimento por parte da chefia sobre o trabalho desenvolvido, o que gera um clima tenso no ambiente de trabalho, desencadeando a desmotivação.

[...] Falta a motivação para poder melhorar, deveriam orientar de uma forma melhor, e não xingar, acho que isso iria dar um "up", pois levamos xingamentos sempre, vai por email e vai pra todo mundo, vai geral... (A-12).

Para atender bem, eu preciso receber motivação, daí a gente produz mais, atende melhor. E outra, a gente tem que render na parte interna também, não adianta só atender, eu tenho que render na parte interna... (A-9).

[...] O que mais me estressa é quando tu faz uma coisa errada e o mundo cai, aí quando faz mil coisas certas ninguém reconhece... (A-7).

Conforme Silva, Peixoto e Batista (2011), a motivação da equipe, incluindo o gestor, é fator decisivo para a melhoria do relacionamento entre as pessoas e, conseqüentemente, causa reflexos positivos na execução das atividades na organização.

A motivação dos seres humanos e a qualidade de vida no trabalho apresentam os desafios enfrentados por uma administração moderna a fim de alcançar objetivos que possam satisfazer essas necessidades. A partir do momento em que a preocupação com o bem-estar das pessoas ganha espaço nas organizações, é possível conseguir melhores resultados na busca de um ambiente de trabalho adequado para o desenvolvimento das atividades profissionais (SILVA, PEIXOTO, BATISTA, 2011, p. 196).

Os grupos de funcionários que trouxeram à luz essa questão gostariam de ser mais valorizados quando realizam seu trabalho bem feito, com precisão, e que, quando fosse chamada a atenção por algo errado, pudesse ser de forma individual e não coletiva para não ficar constrangedor para o grupo todo, desenvolvendo insegurança, um clima de segredo e desmotivação.

6. Isolamento social: Trabalhadores do turno da noite sentem-se cansados em permanecer os três turnos do dia no mesmo local. Portanto, trabalhar e estudar na mesma instituição gera um isolamento social, por não circular por outros espaços, como é evidenciado nas seguintes falas: *“[...] Tu fica muito tempo no mesmo lugar, isso é estressante, tipo a gente passa o dia na IES...” (A-12)* e *“[...] Porque a gente almoça aqui, faz tudo aqui... (A-11).*

Outro fator de isolamento em função do turno são as interferências no contato com família, amigos e eventos que ficam prejudicados, principalmente pelo trabalho noturno. Percebe-se na fala seguinte:

[...] Pra mim é um pouco estressante o turno de trabalho, até já falamos para mudar um pouco o horário de trabalho, a coisa da noite, pois nos falta um tempo pra tomar um chimarrão, ficar em casa um pouco com a família, olhar a novela. Eu só vejo eles no final de semana, daí tem que dividir família e namorado... (A-8).

Segundo Simões, Marques e Rocha (2010), com relação à interação entre a vida social e o trabalho em turno alternado, o lazer e a vida social são prejudicados

pela jornada de trabalho, por estar em desacordo com horários de amigos e parentes, acarretando problemas de relacionamento com filhos e o cônjuge. Também fica comprometida a participação em atividades sociais organizadas, como estudo, lazer, vida sindical e vida política.

Nota-se que as manifestações dos entrevistados trouxeram queixas em relação aos prejuízos causados pelo relativo isolamento social de atividades e dificuldades para conciliar suas horas de folga com as de seus amigos e familiares:

[...] Dizem que não é cultura, mas eu sinto falta de chegar em casa e assistir à novela. Todo mundo falando de novela... e eu quieta porque não sabia nada da novela (A-9).

[...] Tenho amigos que não estudam, não têm compromisso depois do horário, então eles fazem janta, vão pro cinema, então faço pouquíssimas coisas com eles (A-11).

Mediante esse contexto, segundo Jesus (2011), verificam-se as implicações na qualidade de vida do trabalhador no turno da noite, tendo dificuldades no relacionamento e na convivência familiar e social, com esposa, marido, filhos, amigos.

Portanto, após a análise, concluiu-se que os funcionários administrativos apontaram como os fatores estressores que influenciam seu trabalho: o atendimento ao público, descumprimento de normas, comunicação interna, cobrança de produção, falta de motivação e isolamento social.

O atendimento ao público é a fonte geradora de maior desconforto no trabalho, no qual são constantemente agredidos verbalmente por clientes apressados, impacientes e, muitas vezes, arrogantes. Esses momentos se configuram estressantes, pois os atendentes têm de se manter equilibrados diante de todas as ofensas recebidas.

O que podemos concluir acerca desse estressor é que, através da pesquisa realizada no setor, cumpriu-se o objetivo de analisar o relacionamento entre atendentes, clientes e seus conflitos. Esse foi apresentado como fator estressor com maior ênfase pelos funcionários administrativos.

Os estressores ligados aos conflitos na equipe poderiam ser pensados através de reuniões conjuntas do setor de atendimento ao público, com setores de

maior interface e a reitoria, para explicação das consequências das quebras de normas instituídas por uma resolução, uma vez que os atendentes sofrem os impactos das regras não cumpridas, o que influencia em sua credibilidade e do setor.

A comunicação interna também poderia ser objeto contemplado em reuniões menores, nas quais os sujeitos pudessem opinar e não somente receber informações, pois, através da interação e do conhecimento do trabalho de cada setor, o processo poderia ser menos conflituoso. A instituição já conta com programas para resolver conflitos de comunicação, embora eles ainda persistam, situação essa que deve ser melhor analisada.

A cobrança por produção mostra-se como uma exigência, que muitas vezes não é contemplada em razão da rotatividade de funcionários, pois deixa-se de render internamente para treinar os colegas novos. Dentro do próprio setor, seriam necessários encontros para problematizar essas questões e, assim, dar voz de resposta para aqueles que não conseguem atingir os rendimentos internos. As trocas de experiências no trabalho podem propiciar maior motivação e reconhecimento aos funcionários.

O sentir-se isolado da sociedade e da família por trabalhar no turno da noite é algo que afeta a qualidade de vida dos trabalhadores, por encontrarem-se durante o dia e a noite no mesmo local e por não terem a possibilidade de trocas com a família e amigos. Como possibilidade de melhoria, pode-se pensar que se houvesse momentos em que as pessoas pudessem falar o que as incomodam e o que elas têm a sugerir para resoluções de problemas, o trabalhar à noite poderia ser um fator menos doloroso.

Por parte das chefias, considera-se a necessidade de falar reservadamente quando algo no setor está acontecendo erroneamente, a fim de não constranger a pessoa envolvida e os demais que não precisam ouvir. Uma das alternativas para essa situação seria a responsabilização do trabalhador para com suas tarefas, pois os sujeitos sentir-se-ão parte integrante e ativa nas decisões do setor.

Quanto aos estressores dos funcionários administrativos, pode-se relacioná-los conforme o Instituto Internacional do Estresse (MARTINS, 2005), o qual

categoriza que os estressores ligados à ocupação são oriundos de situações como: sobrecarga, organização de trabalho, relação entre colegas, hierarquias e a conciliação da vida profissional e pessoal.

Outra escala que aborda questões pertinentes aos estressores apresentados pelo setor analisado é a de Cooper *apud* Martins (2005), que diz respeito às relações interpessoais: ligadas a chefias, colegas e clientes e as condições de trabalho, os conflitos de papéis e responsabilidades atribuídas ao trabalhador. Sendo assim, percebe-se que os fatores analisados no setor condizem com a literatura sobre o estresse ocupacional.

Através do levantamento dos agentes estressores, tanto de coordenadores quanto dos funcionários administrativos, buscou-se analisar também os impactos dos momentos de estresse e como afetam a qualidade de vida dos sujeitos.

5.3 Consequências do Estresse na Qualidade de Vida de Coordenadores e Funcionários Administrativos

O indivíduo desenvolve reações aos diversos impactos a que está submetido em seu dia a dia, incluindo as tensões que deixam marcas e modificam seu funcionamento físico e psíquico.

Definir qualidade de vida no trabalho, conforme Zanelli (2010), implica relacioná-la aos aspectos como: significado do trabalho, condições de trabalho, segurança e riscos envolvidos, abertura para criatividade e inovação, remuneração, possibilidades de crescimento e sinceridade nos relacionamentos interpessoais. Dessa forma, as condições de trabalho têm evidente incidência na qualidade de vida dos sujeitos.

As consequências do trabalho na qualidade de vida, tanto para coordenadores quanto para os funcionários administrativos, foram evidenciadas a partir de alguns sinais ou sintomas, que, conforme Santos (2008), podem ser fisiológicos, psicológicos ou comportamentais. Cada pessoa tende a desenvolver um padrão característico de comportamento durante o estresse. Na análise, evidenciaram-se os seguintes sintomas:

1. Dores físicas: Tensão nas costas, dores de cabeça e alteração de pressão arterial são alguns dos fatores desencadeados nos entrevistados. Sendo assim, com base em Lima (1998) *apud* Martins (2005), os sintomas fisiológicos mais frequentes do *stress* são: cansaço, palpitações cardíacas (taquicardia), náuseas, queda de cabelo, doenças respiratórias, hipertensão, gastrite, úlceras e dor de cabeça.

Até o presente momento, estudos indicam que o ambiente de trabalho, a estrutura corporativa e diversas outras interações entre emprego e empregado contribuem para as respostas individuais de estresse e tensão (ROSSI, 2007, p. 9).

Através de algumas falas dos entrevistados, pode-se evidenciar os sintomas do estresse como consequências físicas: “[...] *O efeito que eu sinto é as costas, cai o mundo nas costas*” (C-2); “[...] *É tensão, eu sempre sinto, parece que tá sempre empuxado...*” (C-1) e “*Eu tenho dor de cabeça por causa da tela do computador, dói o punho, as costas. Chega em casa tu tá acabada, tu tá cansada e não tem sono, porque está cansada*” (A-5.).

Segundo Pereira e Zille (2010), de uma forma geral, os indicadores de sinais de estresse podem ser: dores nos músculos do pescoço e ombros por tensão, dores de cabeça por tensão e alteração da pressão arterial. Em tais níveis de estresse, os indivíduos, na maioria das vezes, apresentam indicadores de impacto na produtividade, como baixa concentração nas atividades, gerando dificuldades importantes ao desempenhar as suas funções, antes realizadas com normalidade.

[...] eu tenho pressão baixa, e um dia fiquei estressada, minha pressão subiu muito. Comecei a medir. Antes de entrar no trabalho, estava ótima, depois alta, mas bem na época que eu tava estressada, e aí passou o estresse e tava tudo bem, interfere muito... (A-4).

Os sintomas relatados configuram-se como uma fase de alerta ao organismo, o qual, segundo Cannon (1939) *apud* Martins (2005), se prepara para o que designou de “luta ou fuga”, com a consequente quebra da homeostase. Dessa forma, os indivíduos se deparam com sinais de que algo está desestabilizando seu funcionamento. De outro lado, também nessa fase, pode-se sair do estresse sem maiores danos à saúde física ou psíquica, assim que os níveis de homeostase voltarem ao adequado. Os entrevistados referem que após os momentos de tensão e maior sobrecarga de trabalho diminuirão seus sintomas físicos desaparecem.

2. Ansiedade, angústia, esgotamento: São sintomas psíquicos evidenciados nos coordenadores e funcionários, os quais demonstraram precisar de férias, sair do local de trabalho, pela tensão do clima no ambiente local:

[...] e com certeza vem situações que tu só quer ir pra casa, eu e colega tiramos férias, nós estávamos esgotadas, nós não podíamos nem mais vir pro atendimento, porque assim, é tanta pressão, tanta pressão... (A-1).

[...] Até por que quem entra de fora, sente a cara fechada (dos atendentes), daí a gente só tem vontade de fugir dali, de chegar a hora de bater o ponto e ir embora... (A-2).

Segundo Pereira e Zille (2010), o nervosismo acentuado, ansiedade (sensação de vazio, expectativas intensas), angústia (aflição, sensação de impotência diante dos problemas), fadiga, dificuldade de concentração no trabalho são alguns fatores que demonstram as consequências do estresse ocupacional. Nota-se na fala seguinte:

[...] mas, às vezes, tem gente no mesmo horário que quer falar comigo, e, às vezes, tem muita coisa ao mesmo tempo, mas eu também quero começar o projeto de investimentos, já marquei pra começar hoje, mas não sei se hoje vai dar tempo, daí isso já vai começar e me dá uma angústia, porque amanhã não vai dar também porque já tenho coisa marcada. Daqui a pouco, eu to no último dia e não fiz ainda... várias coisas ao mesmo tempo... aí começa a estressar, principalmente uma pessoa ansiosa como eu... (C-1).

Percebe-se que, em alguns momentos, os entrevistados já se depararam com situações que podem ser consideradas sintomas do *Burnout*, como refere Assmar e Ferreira (2008):

O esgotamento profissional – é uma forma de estresse ocupacional extremada ou crônica – foi definido como uma síndrome psicológica composta de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização (ou cinismo) e redução de realização pessoal (eficácia profissional) (p.302).

Através dos relatos, verifica-se que os indivíduos estão na fase de resistência do estresse. Um dos sintomas que aparece de modo frequente nessa fase é a sensação de desgaste generalizado, na qual sentem-se angustiados e sem disposição para enfrentar as rotinas de trabalho (MARTINS, 2005).

3. Alterações do sono: insônia e pesadelos são frequentes nos entrevistados: *“[...] eu noto que, quando chego em casa, tô a mil, eu ainda estou acelerada. Pra dormir, é complicado, pois a adrenalina está alta...” (A-10).*

Segundo Zular (2000) *apud* Martins (2005), os sintomas relacionados ao estresse no sono podem desencadear os seguintes fatores: acordar cansado, acordar e não conseguir mais dormir, ter dificuldade para chegar ao sono, acordar várias vezes durante o sono e ter sonolência exagerada durante o dia.

De acordo com Martins (2005), a insônia é um sintoma da fase de exaustão do estresse, sendo essa a fase mais negativa do mesmo.

[...] às vezes acontece de me tirar o sono, às vezes, eu durmo muito mal, sonhando ou pelo menos só pensando naquele assunto, como resolver, como fazer, e, às vezes, acordo de madrugada pra anotar alguma coisa que me surgiu, daí eu consigo dormir... (C-1).

Segundo Xavier (2011), é como se o indivíduo trabalhasse 24 horas por dia, o que é muito cansativo e estressante, pois o trabalho ininterrupto gera sonhos que prolongam as preocupações do cotidiano laboral, noite adentro: *“[...] acontece, às vezes, é que eu passo uma noite inteira trabalhando, assim sabe, sonhando que eu tô fazendo conta, e aí continua...” (C-2).*

Conforme Ferreira (2008), o estresse desencadeia sono agitado, pouco repousante, com sonhos profissionais e pesadelos:

[...] lembro que eu fui dormir, sonhei e acordei apertando com a mão embaixo da cama botãozinho... Aí eu levantei para ir até o guarda-roupa imprimir o protocolo (risos). Tava dormindo e trabalhando, então a gente acaba, sim, levando trabalho pra casa... (A-3).

Sendo assim, as alterações do sono foram muito evidenciadas nos grupos, estando relacionadas à fase de exaustão do estresse, a qual o indivíduo faz um esforço enorme para se adaptar as situações do seu cotidiano.

4. Alterações de Humor: Irritabilidade e impaciência são traços evidenciados. Segundo Zanelli, “a pessoa submetida a tensões constantes pode apresentar comportamentos de ansiedade, irritabilidade, hostilidade e agressão as demais” (2010, p.76), como é verificado nesta fala: *“[...] eu não tenho mais vontade de falar. Isso afeta a minha paciência em casa e, às vezes, eu já dou umas patadas...” (A-7).*

Conforme Lima (1998) *apud* Martins (2005), os sintomas do estresse em relação ao relacionamento social encontram-se nas formas de irritação e explosões

de raiva com colegas e familiares, podendo acarretar consequências danosas, não só no estressado, mas nos ambientes em que vive, como casa, trabalho, lazer.

[...] O que eu sinto do estresse é o cansaço. Chegar em casa e ao invés de ter vontade de ir pra academia ou de dar uma caminhada, só tenho vontade de cair na cama e antes de pensar em fazer qualquer coisa, descansar, dormir, dormir... (A-5).

O 'dormir', segundo Barlach, Limongi-França e Malvezzi (2008), é um dos aspectos da síndrome geral da adaptação, a exaustão por atividade estressante, em que os indivíduos ficam mais irritados, impacientes. Nesses casos, dormir ou descansar pode restaurar a resistência e adaptabilidade, possibilitando reorganizar-se novamente.

Os entrevistados apresentaram sintomas pertinentes às três fases do estresse: alarme, resistência e exaustão, os quais expressam e revelam a forma com que os mesmos se relacionam com o trabalho e o como tais consequências afetam a qualidade de vida dos trabalhadores deste estudo.

A exaustão evidenciou-se em maior relevância que as demais fases, apresentando alterações do sono e de humor, incidindo na qualidade de vida do sujeitos, provocando isolamento social e familiar, em função de sua irritabilidade e cansaço, o que afeta as relações interpessoais.

As principais fontes de exaustão são a sobrecarga e o conflito pessoal no trabalho. Segundo Maslach (2007), a exaustão representa estar além dos limites físicos e emocionais, dos quais os sujeitos carecem a fim de obter energia suficiente para encarar mais um dia ou mais um problema.

Através da análise realizada neste estudo, pode-se perceber que os agentes estressores como a sobrecarga de tarefas, os conflitos interpessoais e a rotatividade de novos funcionários são os fatores que mais aparecerem nas manifestações de ambos os grupos. Como consequências desses momentos de estresse, percebe-se um esgotamento físico e emocional.

Conforme os conceitos formulados pelo Instituto Internacional de Estresse (MARTINS, 2005), apareceram no estudo de caso os Estressores Neuropsiquiátricos, os quais se referem às condições do meio ou acontecimentos

que causam angústia, ansiedade e pesadelos. Além desse, foram evidenciados os Estressores Psicossociais, que são de ordem psicológica, desencadeados pelo ritmo de produção e de vida acelerado e transitório vividos na contemporaneidade.

Ao pensar em qualidade de vida no trabalho contemporâneo, há que se pensar em minimizar os fatores estressores que afetam os sujeitos. Limongi-França (2010) enfatiza que a qualidade de vida baseia-se em fatores biológicos, psicológicos e sociais. Diante desse pressuposto biopsicossocial, infere-se que a saúde do trabalhador é um termo amplo, em que o trabalho é apenas um dos fatores geradores de qualidade de vida, não podendo ser desvinculado das áreas afetivas, físicas e sociais.

Diante da realização deste estudo, acredita-se que os momentos de transformação organizacional propostos, com base nos agentes estressores evidenciados, constituem uma oportunidade para reorganizar o trabalho de tal forma que a qualidade de vida dos trabalhadores e a eficácia organizacional sejam melhoradas. As características aqui atribuídas ao sentido do trabalho possivelmente possam orientar as decisões e as intervenções dos responsáveis pelos processos de transformação organizacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A compreensão das relações de trabalho evidencia que os sentidos atribuídos à ocupação profissional são singulares e representam os significados de um determinado tempo histórico, indicando que os resultados do estudo atenderam aos objetivos propostos, pois permitiram identificar o sentido do trabalho, as percepções de estresse ocupacional, bem como suas consequências na qualidade de vida dos trabalhadores.

Os sentidos do trabalho apresentados pelos sujeitos envolvidos na pesquisa demonstraram que o trabalho possibilita ao homem sentir-se útil, o dignifica, permite-lhe estar constantemente aprendendo e gera independência econômica. Nesse sentido, a contemporaneidade produz e reproduz homens que estão constantemente à prova de novos desafios no mundo do trabalho. Quando o ambiente organizacional produz frustrações, insatisfação, preocupações e sofrimento, o estresse ocupacional é desencadeado.

O estresse está presente nas organizações de trabalho e, com ele, emergem inúmeros sintomas que acarretam consequências na qualidade de vida dos trabalhadores, produzindo efeitos físicos e psíquicos nos sujeitos. Tendo essa premissa como base e diante dos resultados explicitados, o estresse é caracterizado através da tensão emocional sob a qual vive o homem moderno, sujeito aos avanços tecnológicos e a competitividade que o conduz a experimentar situações altamente estressantes tanto no ambiente profissional quanto social ou familiar.

Visando responder ao problema norteador desta pesquisa, concluiu-se que os fatores que levaram os trabalhadores aos níveis de estresse estão relacionados à sobrecarga de trabalho, a rotatividade de funcionários, as relações interpessoais, a falta de comunicação entre setores com maior interface, o descumprimento de normas, o uso excessivo das novas tecnologias, ruídos, cobrança por produção e a falta de reconhecimento. Por outro lado, não apresentaram estressores de nível externo, como: mudanças de emprego, moradia, situação política, entre outros.

Considerando o interesse inicial em compreender como se dava a relação atendente e cliente, essa se mostrou como forte estressor no atendimento ao público. Evidenciou-se como um dos pontos mais críticos de estresse, demonstrando que nessa relação reside a fonte principal de desgaste e queixas dos atendentes, pois a postura do cliente é determinante para deteriorar a interação.

Outro fator estressor evidenciado pelos grupos é a alta rotatividade de pessoas, sendo necessário aprofundar algumas pesquisas na instituição, para melhor compreensão deste fenômeno. Buscando assim, identificar as causas e propor soluções para reduzir este índice.

Os resultados obtidos neste trabalho de pesquisa puderam evidenciar que os trabalhadores do atendimento ao público da IES apresentam os três níveis de estresse proposto por Limongi-França (2008): alarme, resistência e exaustão. Os principais sintomas são de cunho psicológico, no qual evidenciaram-se transtornos do sono, irritabilidade, cansaço, ansiedade, esgotamento e um certo isolamento social de trabalhadores noturnos.

Conforme Zanelli (2010), atuar para diminuir o estresse e aumentar o bem-estar no trabalho pode requerer intervenções situacionais que diminuam as exigências e as intervenções dirigidas ao indivíduo, aumentando assim a sua percepção de controle e diminuindo a sua percepção de exigências, a fim de promover a sua saúde.

As reações dos momentos de estresse manifestadas na análise foram dores físicas, ansiedade, angústia, esgotamento, alterações do sono e de humor. O estresse é reconhecido como uma síndrome psicológica que pode ter consequências severas na qualidade de vida das pessoas, tanto nas alterações

físicas quanto psíquicas, o que envolve um processo de adaptação da pessoa às demandas externas e internas. Além disso, o estresse em excesso e seus sinais podem deixar os trabalhadores irritados, ansiosos, angustiados e esses sintomas afetam não só o trabalho como a família e amigos.

Portanto, diante deste estudo de caso, conclui-se que algumas mudanças de ordem atitudinal e procedimental na Instituição poderiam amenizar os fatores estressores, sugerindo uma ampliação do estudo por parte da IES, para melhor compreender alguns fatores estressores que podem ser minimizados através de ações propostas, com reuniões no setor, nas quais fosse oportunizado aos trabalhadores discutir questões cotidianas de seus processos de trabalho, e assim sentirem-se envolvidos nas decisões do setor. Revendo também, os processos de seleção, nos quais devem ser evidenciados os sentidos do trabalho, as expectativas dos candidatos para desta forma, tentar amenizar os índices de rotatividade.

O homem é um ser que possui necessidades que devem ser respeitadas e reconhecidas no ambiente de trabalho, para que haja conciliação entre os interesses da organização e dos trabalhadores. Por isso, as organizações têm investido em programas de qualidade de vida no trabalho, como ferramenta chave para que gestores e subordinados tenham um relacionamento pautado na boa comunicação, fazendo com que os impactos do trabalho sejam amenizados, tornando as relações humanizadas.

A pesquisa realizada através do viés da psicologia pôde evidenciar a necessidade de haver espaços de ação coletiva, nos quais os funcionários possam trazer suas questões, ou seja, espaço de escuta à subjetividade, utilizando o diálogo como tecnologia para a promoção da saúde do trabalhador.

Pensando neste sentido, será realizada uma devolução dos resultados da pesquisa a todos os participantes, juntamente ao setor de Recursos Humanos, para que assim, possa-se promover um processo de escuta e atenção aos colaboradores da instituição.

REFERÊNCIAS

ABRAHÃO, Júlia; CRUZ, Roberto Moraes. Perspectivas de investigação do Mal-estar no trabalho com base nos modelos teóricos de estresse e da psicodinâmica do trabalho. In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

ALMEIDA, Sídia Fonseca. **Novas** tecnologias de informação e desenvolvimento humano sustentável. **Qualit@s - Revista Eletrônica** - ISSN 1677- 4280 - Volume 1 - 2005 / número 1.

ANTUNES, Ricardo L. C. **Os sentidos do Trabalho**: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

ARAÚJO, Denise Castilhos de, SIMANSKI, Elida Sandra Soares, QUEVEDO, Daniela Muller de. Comunicação interna: relação entre empresa e colaboradores, um estudo de caso. **BBR**, Vitória, v. 9, n. 1, Art. 3, p. 47-64, jan - mar. 2012.

ARAÚJO, Romilda Ramos de. SACHUK, Maria Iolanda. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação do indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 53-66, janeiro/março 2007.

ASSMAR, Eveline Maria Leal; FERREIRA, Maria Cristina. Da injustiça organizacional ao estresse e ao esgotamento profissional. In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1977.

BARLACH, Liset, LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina, MALVEZZI, Sigmar. O Conceito de Resiliência Aplicado ao Trabalho nas Organizações. Universidade de São Paulo, Brasil. **Revista Interamericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology** - 2008, Vol. 42, Num. 1 pp. 101-112.

BATISTA, José Mauro Ruiz. A influência da liderança na motivação da equipe. **Revista Novo Enfoque**, ano 2011, v. 13, n. 13, p. 195 – 206.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196, de 10 de outubro de 1996**. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/reso_96.htm>. Acesso em: 17 abr. 2012.

BRITO, Maria M. L. **Juventude, pobreza e trabalho: desafios para o mundo contemporâneo**. Dissertação de Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade da Universidade Estadual do Ceará, 2006.

COOPER, Cary L. A natureza mutante do trabalho: o novo contrato psicológico e os estressores associados. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, L. Pamela; SAUTER, Steven (Org.) **Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2010.

CUSATIS NETO, Rafael. **Construção e Validação da escala de estressores ocupacionais da linha de produção**. Campinas: PUC-Campinas, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: Makron Books, 1997.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, pp. 27-34, 2004.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Rotatividade e flexibilidade no mercado de trabalho** – São Paulo: DIEESE, 2011.

FERREIRA, Maria Cristina; ASSMAR, Eveline Maria Leal. Fontes ambientais de estresse ocupacional e Burnout: tendências tradicionais e recentes de investigação. In: TAMAYO, Álvaro (Org.) **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

FERREIRA, Mário César. Teletendimento, cultura organizacional e estresse: meio século de desempenho vigiado e agravos à saúde. In: TAMAYO, Álvaro (Org.) **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

FERREIRA, Mário César, FREIRE, Odaléa Novais. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **RAC**, v. 5, n. 2, Maio/Ago. 2001.

FERREIRA, Virgínia. MIRÁS, Maria Teresa de Oliveira. O sofrimento psíquico do desempregado na atualidade. **O Portal dos Periódicos**. Ano: 2008. Disponível em: <<http://www.psicologia.com.pt>>. Acesso em: 25 out. 2012.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

GATTI, Bernardete Angelina. **Grupo Focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

GONÇALVES, José Ernesto Lima, GOMES, Cecília de Almeida. A tecnologia e a realização do trabalho. **Revista de Administração de Empresas São Paulo**, 33(1):1 06-121 Jan./Fev. 1993.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**/Stuart Hall; tradução Tomaz Tadeu da Silva, Guaracira Lopes Louro -11. Ed. - Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

JESUS, Teresinha Janussi de,. **Qualidade de vida no trabalho noturno: um estudo de caso em uma empresa mineradora**. Dissertação de Mestrado. Pedro Leopoldo, 2011.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LAUTERT, Liana. A sobrecarga de trabalho na percepção de enfermeiras que trabalham em hospital. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v.20, n.2, p.50-64, jul. 1999.

LEOPARDI, Maria Tereza. **Metodologia da pesquisa em saúde**. Florianópolis: UFSC, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho- QTV: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2010.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Manual do Inventário de Stress para Adultos de Lipp** (ISSL). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

MACEDO, Juliano de. MATOS, Raquel Dorigan de. Qualidade de vida no trabalho: um estudo realizado com os funcionários da unicentro, do campus de irati. **Revista Eletrônica Lato Sensu** – Ano 3, nº1, março de 2007.

MARTINS, Maria das Graças Teles. **Sintomas de stress em professores das primeiras séries do ensino fundamental: um estudo exploratório**. Dissertação de Mestrado – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – ULHT: Lisboa, 2005.

MASLACH, Christina. Entendendo o burnout. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, L. Pamela; SAUTER, Steven (Org.) **Stress e qualidade de vida no trabalho: Perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo: Atlas, 2007.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **ERA Revista de Administração de Empresas**. V.41 n.3 p.8-19.Jul/Set. São Paulo, 2001.

NARDI, Henrique Caetano. **Ética, trabalho e subjetividade**: trajetórias de vida no contexto das transformações do capitalismo. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

NELSON, Debra; SIMMONS Bret L. Eustresse e esperança no trabalho: mapeando a jornada. In: **Stress e qualidade de vida no trabalho**: Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo: Atlas, 2007.

PAZ, Maria das Graças Torres da. Configurações de poder e estresse nas organizações. In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

PEREIRA, Luciano Zille, ZILLE, Giancarlo Pereira. O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações. GES – **Revista Gestão e Sociedade** CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 7, Jan/Abr 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

ROSSI, Ana Maria. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, Ana Maria; PERREWÉ, L. Pamela; SAUTER, Steven (Org.) **Stress e qualidade de vida no trabalho**: Perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo, Atlas, 2007.

SAMPAIO, Renata Furtado Viana. **Percepção de Estressores Ocupacionais e Sua Relação Com Fatores Geradores de Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito**: Um Estudo de Caso. Dissertação de mestrado. São João Del-Rei: UFSJ, 2010.

SANTOS, Paola Savaris Frassetto e cols. Identificação de agentes estressores em trabalhadores de indústrias de Jaraguá do Sul. In: **Anuário da Produção Acadêmica Docente**. Vol.XII.N.2, Ano, 2008.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira. CARDOSO, Carmem Lúcia. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. **Rev. Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 15, n. 2, p. 245-253, abr./jun. 2010.

SIMÕES, M.R.L., MARQUES, F.C., ROCHA, A.M. O trabalho em turnos alternados e seus efeitos no cotidiano do trabalhador no beneficiamento de grãos. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** 18(6): [07 telas] nov-dez 2010.

SCALIA, Thalita Tavares Dourado. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na caixa/ceaut. Trabalho de Conclusão de Curso. UEG – UnU- Luziânia. 2009.

TAMAYO, Álvaro. Valores organizacionais e estresse no trabalho. . In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TAMAYO, Mauricio Robayo. *BURNOUT*: Aspectos gerais e relação o estresse no trabalho. In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TITTONI, Jaqueline. **Trabalho, poder e sujeição**: trajetórias entre o emprego, o desemprego e os “novos” modos de trabalhar. Porto Alegre: Dom Quixote, 2007.

TOLFO, S.R.; PICCININI, V. “Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros” **Psicologia & Sociedade**; 19, Edição Especial 1: 38-46, 2007.

TOMASI, Neusi G. S. **Metodologia da pesquisa em saúde**: fundamentos essenciais. Curitiba: As autoras, 1999.

VALDÉS, Manuel. **O Estresse**. São Paulo: Editora Angra, 2002.

VENTORINI, Beatriz e GARCIA, Agnaldo. Relacionamento interpessoal: da obra de Robert Hinde à gestão de pessoas. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** [online]. 2004, vol.4, n.2, pp. 117-143. ISSN 1984-6657.

WALLAU, Sonia Maria de. **Estresse Laboral e síndrome de Burnout**: uma dualidade em estudo. Novo Hamburgo: Feevale, 2003.

XAVIER, Marlon Trabalho e sonhos: desejos e pesadelos de professores e trabalhadores da saúde na era do capitalismo organizacional. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2011, vol. 14, n. 1, pp. 93-110.

ZANELLI, José Carlos. **Estresse nas organizações de trabalho**: compreensão e intervenção baseada em evidências. Porto Alegre: Artmed, 2010.



APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Grupo A - funcionários

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar, de forma voluntária, de uma pesquisa cujo título é “Estresse ocupacional: percepções de colaboradores de uma instituição de ensino superior”.

A presente pesquisa objetiva investigar os estressores ocupacionais, seus efeitos na qualidade de vida dos trabalhadores e intervenções da psicologia neste âmbito. Para tal, foi escolhido o setor com atendimento ao público, com objetivo de destacar as influências de estresse na qualidade de vida dos trabalhadores. A pesquisa será realizada através de três grupos focais com sete funcionários cada grupo, mesclando os diferentes setores que fazem parte do mesmo espaço de trabalho.

Ainda, a presente pesquisa pode vir a contribuir para melhoria no ambiente de trabalho analisado, propondo que as sugestões descritas na pesquisa possam ser implementadas no setor da instituição.

Este estudo não lhe trará prejuízo ou risco, porém pode trazer desconforto que poderá estar relacionado ao tempo da entrevista, que será em torno de uma hora. Além disso, poderá sentir-se desconfortável ou constrangido em falar sobre o assunto com uma pessoa estranha e por estar sendo gravado o tempo inteiro durante a entrevista por um aparelho eletrônico.

Eu, _____, livre de qualquer forma de constrangimento ou coerção, declaro que aceito participar da referida pesquisa e pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e que autorizo minha participação nesse estudo, pois recebi esclarecimentos sobre seus objetivos, justificativa e estratégias de cuidado a que serei submetido (a) de forma clara e detalhada.

Sendo assim, autorizo a acadêmica responsável a registrar minhas falas na íntegra em aparelho gravador eletrônico, desde que fique assegurada a confidencialidade de minha identidade e sigilo de minhas informações, sendo utilizada apenas para fins científicos.

Fui igualmente informado (a):

- Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou dúvida quanto às estratégias de cuidado do projeto;
- Da liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento e deixar de participar deste estudo, sem que isto implique em nenhum tipo de prejuízo ou penalização, nem a mim, nem às minhas atividades profissionais;
- Da segurança de que não serei identificado (a) e que será mantido o caráter confidencial das informações referentes à minha identidade;
- Da garantia de que se existirem quaisquer tipos de gastos adicionais referentes à pesquisa, esses serão absorvidos pelo orçamento da acadêmica pesquisadora;
- Todo o material gerado durante o decorrer do trabalho ficará sob posse e responsabilidade da acadêmica pesquisadora por 5 anos e após será incinerado.

Os aspectos éticos serão respeitados de acordo com a Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisas envolvendo seres humanos. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES – COEP/UNIVATES.

A pesquisadora responsável é a professora Ms. Ana Lúcia Bender Pereira e a acadêmica responsável, a qual realizará o grupo focal é a aluna Tamiris Nervis Hoppe. Para qualquer dúvida ou esclarecimento, contate com a acadêmica responsável pelo telefone (54) 91054465 ou pelo e-mail: tami.h@hotmail.com

Tamiris Nervis Hoppe
(acadêmica responsável)

Ana Lúcia Bender Pereira
(pesquisadora responsável)

Assinatura do funcionário administrativo

Lajeado, ___ de _____ de 2012

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Grupo B - Coordenadores

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar, de forma voluntária, de uma pesquisa cujo título é “Estresse ocupacional: percepções de colaboradores de uma instituição de ensino superior”.

A presente pesquisa objetiva investigar os estressores ocupacionais, seus efeitos na qualidade de vida dos trabalhadores e intervenções da psicologia neste âmbito. Para tal foi escolhido o setor com atendimento ao público, com objetivo de destacar as influências de estresse na qualidade de vida dos trabalhadores. A pesquisa será realizada através um grupo focal com os quatro coordenadores do setor, mesclando os diferentes setores que fazem parte do mesmo espaço de trabalho.

Ainda, a presente pesquisa pode vir a contribuir para melhoria no ambiente de trabalho analisado, propondo que as sugestões descritas na pesquisa possam ser implementadas no setor da instituição.

Este estudo não lhe trará prejuízo ou risco, porém pode trazer desconforto que poderá estar relacionado ao tempo da entrevista, que será em torno de uma hora. Além disso, poderá sentir-se desconfortável ou constrangido em falar sobre o assunto com uma pessoa estranha e por estar sendo gravado o tempo inteiro durante a entrevista por um aparelho eletrônico.

Eu, _____, livre de qualquer forma de constrangimento ou coerção, declaro que aceito participar da referida pesquisa e pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, declaro que autorizo minha participação nesse estudo, pois recebi esclarecimentos sobre seus objetivos, justificativa e estratégias de cuidado a que serei submetido (a) de forma clara e detalhada.

Sendo assim, autorizo a acadêmica responsável a registrar minhas falas na íntegra em aparelho gravador eletrônico, desde que fique assegurada a confidencialidade de minha identidade e sigilo de minhas informações, sendo utilizada apenas para fins científicos.

Fui igualmente informado (a):

- Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou dúvida quanto às estratégias de cuidado do projeto;
- Da liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento e deixar de participar deste estudo, sem que isto implique em nenhum tipo de prejuízo ou penalização, nem a mim, nem às minhas atividades profissionais;
- Da segurança de que não serei identificado (a) e que será mantido o caráter confidencial das informações referentes à minha identidade;
- Da garantia de que se existirem quaisquer tipos de gastos adicionais referentes à pesquisa, esses serão absorvidos pelo orçamento da acadêmica pesquisadora;
- Todo o material gerado durante o decorrer do trabalho ficará sob posse e responsabilidade da acadêmica pesquisadora por 5 anos e após será incinerado.

Os aspectos éticos serão respeitados de acordo com a Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisas envolvendo seres humanos. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES – COEP/UNIVATES.

A pesquisadora responsável é a professora Ms. Ana Lúcia Bender Pereira e a acadêmica responsável, a qual realizará o grupo focal é a aluna Tamiris Nervis Hoppe. Para qualquer dúvida ou esclarecimento, contate com a acadêmica responsável pelo telefone (54) 91054465 ou pelo e-mail: tami.h@hotmail.com.

Tamiris Nervis Hoppe
(acadêmica responsável)

Ana Lúcia Bender Pereira
(pesquisadora responsável)

Assinatura do coordenador de setor

Lajeado, ____ de _____ de 2012.

APÊNDICE C – Questões norteadoras dos Grupos Focais

- 1- Qual o sentido do trabalho para você?
- 2- O que significa estresse para você?
- 3- Qual a relação entre trabalho e estresse?
- 4- Quais os momentos que se configuram estressantes em seu trabalho?
- 5- Quais as consequências destes momentos de estresse?
- 6- O que do seu trabalho afeta sua qualidade de vida?

Comentários gerais:



ANEXO

ANEXO A – Termo de aprovação – (COEP) Comitê de Ética UNIVATES

Plataforma Brasil - Ministério da Saúde

Centro Universitário UNIVATES**PROJETO DE PESQUISA**

Título: ESTRESSE NO TRABALHO E POSSÍVEIS INTERVENÇÕES DA PSICOLOGIA**Área Temática:****Pesquisador:** Ana Lúcia Bender Pereira**Versão:** 1**Instituição:** Centro Universitário UNIVATES**CAAE:** 04164512.2.0000.5310

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Número do Parecer: 41967**Data da** 18/06/2012**Apresentação do Projeto:**

Este estudo objetiva investigar as percepções dos profissionais que trabalham com atendimento ao público em uma Instituição de Ensino Superior (IES) sobre os agentes estressores ocupacionais e propor intervenções para minimizá-los. A pesquisa será de cunho qualitativo, de abordagem descritiva e exploratória, e estudo de caso. Será realizada com quatro coordenadores e vinte e um funcionários do setor de atendimento ao público. Serão realizados três grupos focais composto de sete pessoas com os funcionários e um grupo focal com os quatro coordenadores. Suas falas serão gravadas e transcritas posteriormente. Os dados obtidos na pesquisa serão analisados através da Análise de Conteúdo de Bardin (1977). Após esta etapa, serão propostas ações sob o olhar da psicologia para buscar melhorias no ambiente de trabalho analisado. Ambos participantes deverão assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para que possam participar da pesquisa. Este projeto foi submetido à Instituição de Ensino Superior para sua apreciação e aprovação e, posteriormente, sendo o projeto então submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES e COEP/UNIVATES para apreciação e posterior aprovação. Somente a partir dessa aprovação dar-se-á o início da coleta de dados.

Objetivo da Pesquisa:

Investigar as percepções dos profissionais que trabalham com atendimento ao público em uma Instituição de Ensino Superior (IES) sobre os agentes estressores ocupacionais e propor intervenções para minimizá-los.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O estudo não apresenta riscos aos participantes, apenas possível desconforto em responder em participar dos grupos de discussão e ter as suas falas gravadas. A pesquisa poderá trazer benefícios ao setor analisado e aos funcionários, por analisar os fatores estressores e ao identificá-los poder implementar ações para melhoria no trabalho e consequente melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de uma pesquisa baseada em entrevistas e análises psicológicas sobre uma determinada situação de trabalho, que pode trazer benefícios ao serviço pesquisado, a partir de intervenções propostas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Adequados.

Recomendações:

Nenhuma.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Nenhuma.

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

Considerações Finais a critério do CEP:

Do ponto de vista ético foram atendidos todos requisitos previstos na Resolução 196/96.

LAJEADO, 23 de Junho de 2012

Assinado por:

Cátia Viviane Gonçalves