

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

STRESS NO TRABALHO NA EMPRESA “X” UNIDADE “A”

Autora: Helena Miyuki Miamoto

**Projeto Técnico apresentado à Universidade
Federal do Paraná para obtenção de título de
Especialista em Administração de Pessoas.**

Orientador: Prof. Dr. Sergio Bulgacov

**Curitiba
2006**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que tornaram possível a realização deste trabalho, especialmente ao Prof. Sergio Bulgacov pela sua orientação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 TEMA.....	5
1.2 PROBLEMA.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.4 METODOLOGIA.....	6
1.5 JUSTIFICATIVA.....	6
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	7
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA-EMPÍRICA.....	9
3 DADOS DA ORGANIZAÇÃO.....	26
4 ANÁLISE.....	26
5 RECOMENDAÇÕES.....	52
6 CONCLUSÃO.....	54
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

- Stress no Trabalho na Empresa “X” Unidade “A”.

1.2 PROBLEMA

- Fatores stressantes no ambiente de trabalho da Empresa “X” Unidade “A”:

Fatores físicos:

- Temperatura elevada;
- Falta de ventilação;
- Ruído; e
- Lesões físicas (LER – Lesão por Esforço Repetitivo).

Fatores sociais:

- O chefe;
- Os colegas de trabalho; e
- Os clientes.

Fatores emocionais:

- Prazos;
- Risco percebido de lesão física;
- Risco financeiro pessoal;
- Risco para o ego (por exemplo, medo de perder status ou auto-estima);
- Expectativa de fracasso; e
- Expectativa de desaprovação de outras pessoas importantes.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo Geral

- Identificar os fatores de stress (stressantes) no ambiente de trabalho da Unidade “A”, bem como as recomendações para sua prevenção.

1.4 METODOLOGIA

- Tipo de pesquisa: Estudo de caso.
- Abordagem de análise: Qualitativa - conteúdo dos dados.
- Nível de pesquisa: Departamental.
- Instrumento de coleta de dados: Questionário.

1.5 JUSTIFICATIVA

É importante desenvolver este trabalho porque o stress faz parte do dia-a-dia das pessoas. O mundo do trabalho mudou com o avanço das tecnologias nas últimas três décadas. Hoje, o profissional vive sob contínua tensão, pois além de suas habituais responsabilidades, a alta competitividade exige dele aprendizado constante e enfrentamento de novos desafios. Isso tudo faz com que, muitas vezes, o indivíduo supere seus próprios limites. Isso pode levá-lo ao stress.

O medo, do fracasso, do prazo a ser cumprido, de perder o status, etc. causa, sim, stress. Essa sensação costuma acentuar nas pessoas as preocupações. Pode induzir também a uma atitude pessimista em relação à vida ou lembranças de experiências desagradáveis. E isso deixa a pessoa com o sistema nervoso abalado.

Vale destacar aqui outro fator tido como agravante para o stress em seu aspecto cultural: a “liberdade” que a pessoa tem de expressar os comportamentos e atitudes fisiologicamente, próprias do estado de tensão. No mundo moderno estabeleceu-se como

convenção que não é socialmente aceitável que o sujeito manifeste comportamentos típicos de fuga ou luta, que era a função natural e o objetivo biológico original do stress.

O homem de hoje, portanto, no momento em que se confronta com estímulos stressores do cotidiano, do trabalho, da vida social e pelas ruas, vê-se impedido de manifestar reações de agressão ou de medo sincero. Ele é, sim, obrigado a exteriorizar comportamento emocional ou motor politicamente correto, porém, incongruente com sua real situação neuro-endócrina. Se a situação stressante persiste por tempo indefinido, a mesma pode sair muito caro, organicamente.

O ruído em geral, exemplo de fator stressante ambiental, prejudica a saúde e causa stress. Dependendo da regularidade e do grau de frequência, coloca o organismo sempre em alerta, provoca irritação e a perda de concentração desencadeando reações de stress, que podem levar a pessoa até um estado grave de exaustão.

Ou seja, o custo de desempenhar um papel social incompatível com a natureza biológica do stress, haverá um elevado desgaste do organismo, predispondo a certas doenças psicossomáticas.

Enfim, o resultado deste trabalho na Empresa “X” na Unidade “A” mostra que não é diferente de outras realidades. Apresenta situações que requerem ações efetivas para prevenir ou reduzir o stress no ambiente de trabalho.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O objetivo deste trabalho é identificar os fatores stressantes no ambiente de trabalho da Empresa “X”, Unidade “A”, com proposta de sugestões para sua prevenção.

O tipo de pesquisa é um Estudo de Caso, a nível departamental, com abordagem de análise qualitativa, cujos dados são secundários, através de questionários de satisfação.

Os resultados apontam a necessidade de dispensar atenção à saúde dos trabalhadores (saúde física, psíquica e social). Houve diagnóstico e ação proposta para cada caso requerido pelo profissional especializado. Finalizando, o médico do trabalho propõe sugestões, contribuindo para a prevenção e redução do stress, alertando para a necessidade de buscar um equilíbrio, para a realização pessoal e profissional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA-EMPÍRICA

Palavras-chave: Stress; Stress no Trabalho / Stress Ocupacional.

2.1 STRESS

Um dos primeiros estudos sobre stress que se tem notícia foi realizado no Canadá, em 1936, pelo pesquisador Hans Selye. Na ocasião ele submeteu cobaias a estímulos e observou um padrão específico na resposta comportamental e física dos animais.

Segundo Selye stress é a resposta não específica do organismo a toda solicitação que lhe é feita. Portanto, toda e qualquer demanda, seja ela física, psicológica, boa ou má, provoca uma resposta biológica no organismo. Em suas conclusões descreveu os sintomas do stress sob o nome de **Síndrome Geral de Adaptação**, composto de três fases sucessivas:

- **Fase de Alarme** – é uma fase muito rápida de orientação e identificação do perigo, preparando o corpo para a reação propriamente dita, ou seja a fase de resistência.

- **Fase de Resistência** – é a fase que pode durar anos. É a maneira pela qual o corpo se adapta à nova situação. É parte do stress total do indivíduo e se processa de dois modos básicos: sintóxico ou catotóxico.

- **Fase de Exaustão** – é a extinção da resistência, seja pelo desaparecimento do stressor (agressor) seja pelo cansaço dos mecanismos de resistência. Neste caso, o resultado seria a doença ou o colapso.

Durante a Fase de Resistência, os dois modos antagônicos de enfrentar um estressor são:

- **Sintóxico** – é a tolerância e aceitação do agente estressor, ignorando-o ou incorporando-o.

- **Catotóxico** – é a não aceitação do agente estressor, rejeitando-o até o fim.

Segundo Alves (1992) o stress, como resposta a um estímulo chamado de stressor, é um todo. É o ser inteiro que responde. Um estado de desequilíbrio no organismo (distress) que é devido a uma incapacidade (verdadeira ou somente percebida) de responder às demandas do meio ambiente e que se manifesta através de uma variedade de respostas, fisiológicas, emocionais ou comportamentais.

Temos de um lado situações que podem desencadear o stress e que chama-se de estímulo stressor ou simplesmente stressor e por outro lado a resposta do indivíduo frente ao stressor. Se esta resposta é negativa, ou seja, desencadeia uma resposta adaptativa inadequada podendo gerar inclusive doença, é chamada de **distress**. No entanto se a pessoa reage bem à demanda, aparece o eustress. O bom stress, **eustress**, é indispensável à vida, à maturação e à adaptação.

Há dois tipos de stressores:

- Os **stressores externos** incluem circunstâncias físicas adversas (tais como a dor ou temperaturas quentes ou frias) ou ambientes psicológicos estressantes (tais como condições de funcionamento pobres ou relacionamentos abusivos). Os seres humanos, como animais, podem experimentar stressores externos.

- Os **stressores internos** podem também ser físicos (infecções, inflamações) ou psicológicos.

Um exemplo de um estressor psicológico interno é preocupação intensa sobre um evento prejudicial que possa ou não possa ocorrer. Tanto quanto qualquer um pode dizer, os stressores psicológicos internos são raros ou ausentes na maioria dos animais exceto seres humanos.

2.1.1 STRESS AGUDO OU CRÔNICO

Stress Agudo

É a reação a uma ameaça imediata, sabida geralmente como **a resposta da luta ou do vôo**. A ameaça pode ser toda a situação que for experiente, mesmo subconscientemente ou falsa, como um perigo. Os stressores agudos comuns incluem:

- Ruído;
- Aglomerar-se;
- Isolação;
- Fome;
- Perigo;
- Infecção; e
- Imaginar uma ameaça ou recordar um evento perigoso.

Sob a maioria das circunstâncias, uma vez que a ameaça aguda passou, a resposta torna-se inativa e nivela-se do retorno dos hormônios do stress ao normal, uma circunstância chamada a resposta do relaxamento.

Stress Crônico

Freqüentemente, entretanto, a vida moderna possui situações estressantes presentes que não são efêmeros e o impulso de agir (para lutar ou fugir) deve ser suprimido. O stress, então, torna-se crônico. Os stressores crônicos comuns incluem:

- Trabalho com pressão altamente exercido;
- Problemas a longo prazo de relacionamento; e
- Preocupação persistente com o financeiro.

As reações de stress resultam dos esforços de adaptação. No entanto, se a reação ao agente do stress for muito potente e/ou prolongado, poderá haver, como consequência, doença ou maior predisposição ao desenvolvimento de doença, visto que a Síndrome provoca uma série de reações no organismo e estas situações podem debilitá-lo e deixá-lo mais suscetível a várias doenças.

O porquê surge uma enfermidade e não outra depende das diferenças individuais que são determinadas pela história de vida da pessoa e de suas vulnerabilidades condicionadas pela genética e pela sua constituição.

SANTOS (1995), descreve uma pesquisa realizada nos Estados Unidos, na qual um grupo de estudantes foi convocado para uma corrida. O prêmio seria de dois mil dólares. Os estudantes seriam cronometrados correndo separadamente, um por vez, em diferentes ocasiões, assim não teriam noção do seu próprio tempo. Foram informados também de que teriam que doar sangue para análises cujos resultados seriam utilizados em um estudo sobre resistência física. Na verdade, o objetivo do estudo era verificar os níveis de adrenalina. Após a realização da primeira bateria de corrida, cada estudante foi informado, separadamente, que tinha “perdido” a prova. Depois de alguns minutos o sangue era colhido para análise.

Depois de todos os estudantes terem sido informados do resultado negativo e cedido amostras de sangue, foram reconvidados para uma segunda prova, com o pretexto de que a primeira corrida tinha sido invalidada por causa de um defeito no cronômetro. Desta vez, todos os estudantes foram informados de que haviam ganho a corrida e que a entrega do prêmio se daria em uma festa no colégio. Depois de alguns minutos foi colhida uma nova amostra de sangue. As substâncias analisadas eram adrenalina, noradrenalina e cortisol.

Os resultados das análises de sangue mostraram que ao final da primeira corrida, todos os estudantes apresentavam quantidades semelhantes das três substâncias e as proporções

entre elas eram o que se esperava, levando-se em consideração os estressores físicos (fadiga) e mentais (ansiedade, frustração, perda).

Os resultados da segunda corrida foram surpreendentes. A proporção entre as três substâncias foi bem diferente da observada na primeira corrida, embora semelhante entre todos os corredores.

Os mesmos stressores nem sempre causam as mesmas alterações físicas no organismo.

Numa segunda experiência descrita por SANTOS (1995) dois chimpanzés machos, da mesma idade, foram colocados em duas jaulas contíguas. As jaulas eram idênticas em tudo, e os animais se viam e ouviam através das barras. Toda vez que soava uma campainha, acendia-se uma luz vermelha na sala e alguns segundos depois os chimpanzés recebiam um tremendo choque elétrico que vinha do chão e das barras (não havia escapatória). Depois de algum tempo, os chimpanzés acabaram aprendendo que, se apertassem um botão vermelho na jaula, depois do aviso da campainha e da luz, não recebiam choque nenhum. Até aí, nada de novo. A campainha tocava, eles esperavam a luz, a luz acendia, eles apertavam o botão e estavam salvos do choque até a próxima ocorrência. Havia um botão vermelho em cada jaula e os dois botões funcionavam perfeitamente. O chimpanzé que fosse mais rápido apertava o botão e salvava os dois do choque. Aí fizeram a maldade. Desligaram o botão do chimpanzé na jaula B. Por mais que ele o apertasse, o botão não funcionava. Os animais aprenderam, então, que, só o botão da jaula A funcionava. Toda vez que o choque era iminente, só o chimpanzé da jaula A é que podia salvar os dois animais do choque. Depois de alguns meses, um dos animais amanheceu morto (chimpanzé da jaula A). A autópsia revelou uma enorme úlcera perfurada. O objetivo da experiência era estudar reflexos, comunicação entre chimpanzés, etc..

Repetiram a experiência várias vezes e o resultado foi sempre o mesmo. O chimpanzé que tinha a função de salvar os dois do choque era o que acabava sofrendo de úlcera e morrida antes.

Os dois animais estavam submetidos à mesma tensão nervosa, o medo de receberem o choque, mas o B, que não podia fazer nada, parecia estar mais protegido de uma doença física – “O que é que eu posso fazer?”. E ainda por cima, ficava gritando e pressionando o outro – “Faça alguma coisa, rápido!”

O resultado dessa experiência deu o que pensar. Não podia ter sido apenas a tensão nervosa, o medo, a causar o estrago. Havia algo mais – o sentimento de responsabilidade, a preocupação. A conclusão para os peritos em Stress do Trabalho foi rápida: chamaram o chimpanzé da jaula A de Chimpanzé-Gerente, buscando analogias muito convincentes com a função de gerente em uma empresa: responsabilidade, vigilância, coordenação, planejamento, capacidade de delegar, de tomar decisões, etc..

Concluindo, o importante é a função exercida no trabalho.

Num terceiro estudo descrito por SANTOS (1995) um médico, trabalhando em um navio da marinha americana, começou a observar que certos marinheiros ficavam mais doentes que outros. Doenças verdadeiras, nada de fingimento. E doenças de todo tipo, inclusive infecções e acidentes. Um estudo foi organizado para saber o porquê, e o resultado foi estarrecedor.

Holmes, foi o médico organizador. Ele descobriu que os doentes haviam passado por uma desgraça pessoal pouco antes de ficarem doentes. Às vezes desgraça pouca, às vezes das grandes, mas muita desgraça. E também mudanças aparentemente boas em suas vidas: promoções, casamento, nascimento de filhos, etc..

Holmes fez uma lista enorme desses acontecimentos. Começou perguntando a cada marinheiro qual seria (ou tinha sido) o acontecimento mais dramático em sua vida. Mais de 95% do pessoal respondeu morte da esposa. Holmes atribuiu um valor arbitrário de 100 pontos a essa questão e distribuiu uma lista, pedindo que cada marinheiro, em comparação, atribuísse pontos a outras desgraças.

Tirou as médias e compôs uma lista de acontecimentos pessoais com a respectiva pontuação indicando a medida de abalo mental produzida por eles.

Estabelecendo correlações entre os pontos e os doentes, formulou a seguinte regra: Se um indivíduo alcançar mais de 300 pontos em um período de doze meses, ele tem uma enorme probabilidade de adoecer nos doze meses seguintes.

O importante é a quantidade de desgraças pessoais num certo período de tempo.

Numa tentativa de medir o stress os autores Holmes e Rahe, em 1967, criaram uma escala denominada de “**Escala de Ajustamento Social**” ou “**Scoring System**”, conforme a seguir:

Acontecimentos	Pontos
Morte do cônjuge	100
Divórcio	73
Separação conjugal	65
Pena de prisão	63
Morte de familiar próximo	53
Doença pessoal ou acidente	50
Casamento	50
Demissão do emprego	47
Reconciliação conjugal	45
Aposentadoria	45
Comprometimento de saúde em membro da família	44
Gravidez	40
Dificuldades sexuais	39
Aumento da família	39
Mudança importante no trabalho	39
Mudança na condição financeira	38
Morte de amigo íntimo	37
Mudança no esquema, ritmo ou área de trabalho	36
Aumento nas discussões com cônjuge	35
Aquisição de casa ou dívida de valor alto	31
Alteração na responsabilidade profissional	29
Reconhecimento de feito profissional de realce	28
Cônjuge inicia ou pára de trabalhar	26
Começo ou abandono de estudos	26
Aumento ou diminuição de pessoas moradoras na casa	25
Mudança de hábitos pessoais, exemplo: parar de fumar	24
Problemas com o chefe	23
Mudança no horário de trabalho	20
Mudança de residência	20
Mudança de escola	20
Mudança de atividade recreativa	19
Mudança de atividade religiosa	19
Mudança de atividade social	18
Compra a crédito de valor médio	17
Mudança no hábito de dormir	16
Mudança nas freqüências de reuniões familiares	15
Mudança no hábito de alimentação	15
Férias	13
Natal ou outra festa de tradição importante na família	12
Recebimento de pequenas infrações para pagar	11

Finalmente SANTOS (1995) descreve um quarto experimento no qual dois cardiologistas americanos, Friedman e Rosenman, depois de passarem trinta anos vendo as pessoas morrerem de enfarte, chegaram a uma estranha conclusão, considerando que nenhum dos dois tinha muita experiência em Psicologia ou Psiquiatria. A conclusão é a seguinte. Há dois tipos de personalidade: o Apressadinho e o Bonachão. Os apressadinhos morrem de ataque do coração enquanto são jovens. Os bonachões, se morrerem do coração, morrem muito mais velhos. A distinção entre jovem e velho não foi fixada, mas 60 anos parece ser uma linha de demarcação adequada. Há também razões físicas para explicar por que uma pessoa de idade avançada tem menos probabilidades de morrer de um ataque fulminante do coração – um coração envelhecido está mais acostumado e adaptado para sobreviver com pouco oxigênio trazido pelo sangue. Um enfarte é o bloqueio de uma artéria, mas um coração velho teve muitos anos para se adaptar à falta de sangue e oxigênio. O resultado é que as artérias acabaram criando inúmeras arteriazinhas laterais para dar a volta num ponto em que a circulação não era muito boa – uma espécie de “safena” criada pela natureza. Assim, quando há um engarrafamento em uma artéria principal, o sangue continua a circular através dessas arteriazinhas laterais e o resultado é que o enfarte (bloqueio) não causa muito dano. Tanto que, quanto mais você envelhece, menos chances terá de morrer de um enfarte fulminante.

Os dois cardiologistas deram aos dois tipos de personalidade os nomes de **TIPO A** e **TIPO B**. O “**A**” é Apressadinho e o “**B**” é o Bonachão.

As características são:

Tipo A (Grande risco de Enfarte)	Tipo B (Pouco risco de Enfarte)
- Ambicioso	- Pouco ambicioso
- Muda de emprego frequentemente	- Permanece no mesmo emprego
- Impaciente	- Folgado
- Agitado	- Tranquilo
- Apressado	- Vai devagar
- Competidor	- Menos competidor
- Orientado para o trabalho	- Menor orientação para o trabalho
- Pensa depressa	- Pensa devagar
- Trabalha longos períodos	- Tira folgas
- Fala depressa	- Ordenado menor
- Faz muitas coisas ao mesmo tempo	- Tira férias
- Insistente em suas opiniões	- Mais velho
- Seguro de si	
- Agressivo	
- Senso de urgência	
- Pontual ou antes da hora	
- Desloca-se com frequência	
- Trabalha sob pressão	

2.2 STRESS OCUPACIONAL

No que se refere ao ambiente de trabalho, o stress apresenta-se como uma tentativa de ajustamento entre o indivíduo e suas condições ocupacionais específicas, de maneira que o equilíbrio orgânico possa ser alcançado. Contudo deve haver clareza de que, no trabalho, o stress precisa ser compreendido de forma mais ampla, como produto de processos sociais e políticos na sociedade (JAMES, 1997). Travers e Cooper (1996) propõem uma síntese em torno do conceito de stress ocupacional ao afirmar que os pesquisadores da área focalizam um dos três aspectos a seguir:

- Stress como variável dependente (uma resposta a um estímulo perturbador);
- Stress como variável independente (um estímulo externo);

- Stress como variável interveniente (uma abordagem interacionista que enfatiza a forma como os indivíduos percebem e reagem às situações).

A visão do stress como variável interveniente, como parte de um fenômeno dinâmico e de um processo complexo, que predomina nas pesquisas recentemente (TRAVERS e COOPER, 1996). De acordo com Moraes e Kilimnik (1994), o fenômeno do stress ocupacional pode ser avaliado em termos de quatro variáveis: fontes de pressão no trabalho; personalidade do indivíduo; estratégias de combate ao stress desenvolvidas pelas pessoas; e sintomas físicos e mentais manifestos no processo. Para esses autores, as duas primeiras variáveis afetam sensivelmente as duas últimas.

2.2.1 FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO

Com relação às fontes de pressão no trabalho, há seis categorias de agentes estressores: os fatores intrínsecos ao trabalho; o papel do indivíduo na organização; os relacionamentos interpessoais; a satisfação do trabalhador em termos de carreira e perspectivas futuras; o clima e a estrutura organizacionais; e a interface casa-trabalho do indivíduo (COOPER, SLOAN e WILLIAM, 1988; ARNOLD, COOPER e ROBERTSON, 1995; TRAVERS e COOPER, 1996). Tais fontes de stress são mediadas pelas características individuais das pessoas e pelas estratégias de combate por elas adotadas.

2.2.2 SINTOMAS FÍSICOS E MENTAIS DE STRESS

As fontes de pressão podem levar o indivíduo a manifestar sintomas de stress, que dependerão de diferenças individuais tanto em termos de ajustamento de personalidade, maturidade e capacidade de respostas, quanto de estrutura física e cultural e do ambiente social. Tais sintomas mostram-se tanto em nível individual (aumento da pressão arterial, dores dos ombros e coluna, depressão, consumo de álcool, irritabilidade acentuada, alienação,

apatia, ansiedade etc.), quanto organizacional (absenteísmo, rotatividade, dificuldades nas relações industriais, queda na qualidade e na produtividade etc.), podendo levar, respectivamente, ao desenvolvimento de patologias físicas e mentais (problemas de coração, úlceras, gastrites, esgotamento etc.) e de disfunções organizacionais (greves, acidentes, sabotagem etc.).

2.2.3 TIPOS DE PERSONALIDADE

A personalidade do indivíduo também influencia o aparecimento de sintomas físicos mentais atribuídos ao stress. Em uma mesma situação, as pessoas podem agir de formas diferentes devido a características de suas personalidades. Nesse sentido, Friedman e Rosenman (1974) propuseram duas categorias de personalidades: Tipo A, mais propensa ao stress – pessoas impacientes, apressadas, competitivas, ansiosas, perfeccionistas, que levam a vida em ritmo acelerado e que se sentem culpadas quando descansam ou relaxam; Tipo B, referente a indivíduos que não sentem necessidade de impressionar terceiros, capazes de trabalhar sem agitação, de relaxar sem sentimento de culpa e de não padecer de impaciência ou do senso de urgência. Deve ser destacado que, no quadro atual, que combina volatilidade e velocidade crescentes, em muitas organizações desenvolve-se deliberadamente um senso a respeito de que “não são pessoas saudáveis e satisfeitas aquelas mais úteis e produtivas (...) e sim aquelas mais neuróticas e infelizes” (LIMA, 1988, p.76).

Outra característica de personalidade relevante é o **locus de controle**. Ao desenvolver esse conceito em um trabalho clássico (1966) avaliou a extensão do controle que os indivíduos julgavam ter sobre determinadas situações e sua reação a elas. Pessoas que possuem um locus de controle interno acreditam que têm domínio sobre o que acontece e suas decisões e ações pessoais influenciam seus resultados, sendo assim menos susceptíveis ao

stress. Em contraste, pessoas categorizadas como de locus de controle externo são mais propensas ao stress, pois se vêem pouco capazes de influenciar os fatos que as rodeiam, os quais são determinantes de seus resultados.

Tanto as comparações entre os tipos A e B quanto a concepção de locus de controle encaixam-se num contínuo entre dois tipos contrastantes de personalidade. Elas não remetem à existência apenas dos dois tipos puros, mas sim a uma tendência entre dois pontos. Tendo em vista que o tipo de personalidade (A e B) e de locus de controle (interno e externo) são características pessoais independentes entre si, sua associação tem desdobramentos decisivos nas estratégias de defesa e/ou combate contra o stress adotadas pelos indivíduos.

2.2.4 ESTRATÉGIAS DE DEFESA E/OU COMBATE CONTRA O STRESS

Como estratégias de defesa e/ou combate contra o stress entendem-se os esforços cognitivos e comportamentais dos indivíduos na tentativa de gerenciar o ambiente e as demandas internas bem como os conflitos que os possam estar afetando (ALDWIN, COYNE e LAZARUS, 1981). As estratégias podem ser também compreendidas como tentativas ativas e/ou passivas para responder, reduzir impactos ou mesmo eliminar ameaças (DEWE, 1992). De acordo com Dejours (1994, p.27), como o trabalhador é, “de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade de outro”, um dos fatores de descarga psíquica é a percepção que possui a respeito de si mesmo e da importância do seu trabalho. Quanto melhor, maior tende a ser a satisfação com as condições a ele colocadas. Em muitos casos, um contexto desfavorável termina sendo **percebido** como adequado a fim de que o trabalhador continue desfrutando de uma auto-imagem positiva, aceitável à sua condição humana, conforme observado por Saraiva (2001), que apresenta um depoimento em que um dos trabalhadores demonstrou grande entusiasmo ao descrever a importância e a complexidade das suas atribuições profissionais. Seu local de trabalho,

entretanto, desmentia objetivamente tal opinião, ou seja, a imagem que o trabalhador possuía a respeito de si mesmo e do seu trabalho era fruto de sua percepção, pois a atividade era monótona e repetitiva, só sendo complexa e desafiadora à medida que o trabalhador a percebia como tal.

A avaliação do stress ocupacional deve, portanto, considerar os quatro aspectos mencionados.

2.2.5 SAÚDE MENTAL

Várias têm sido as tentativas de compreensão dos efeitos do trabalho sobre a saúde mental dos trabalhadores. Essa discussão não é recente, tendo seu início logo após a II Guerra Mundial, na França, a partir de contribuições importantes da chamada **Psiquiatria Social** (LIMA, 1998). Embora a tendência na época fosse a de buscar causas individuais associadas a eventos externos ao trabalho, a fatores hereditários e a experiências da fase infantil e da vida familiar (SELIGMANN-SILVA, 1994), já se podem reconhecer nesse período elementos precursores da área que passou a ser denominada Psicopatologia do Trabalho.

As relações entre problemas de saúde e seus determinantes referem-se às características sócio-econômicas e culturais de cada sociedade, o que, ao longo do tempo, trouxe a discussão sobre os efeitos do trabalho na saúde das pessoas. A causalidade dos distúrbios mentais é considerada ao mesmo tempo psíquica e social, mediada por reações orgânicas, sendo a prioridade dada aos processos concretos do cotidiano de cada sujeito, inserido numa estrutura social determinada (LIMA, 1998). Nesse sentido, Warr (1987) afirma que a sensação de bem-estar que advém do trabalho deve ser inicialmente entendida em termos de determinantes gerais de saúde mental. Entre tais fatores condicionantes estão: a oportunidade de controle pessoal sobre eventos e ações; a oportunidade de desenvolver e usar habilidades variadas; o ambiente gerador de desafios e metas diversificadas e atingíveis. A

transparência organizacional em termos de papéis e feedback. A disponibilidade de recursos materiais (dinheiro); a segurança física. A oportunidade de contatos interpessoais e relacionamentos. E a valorização da posição social. Na prática esses fatores sobrepõem-se; porém, seu reconhecimento individual é substancial quando dos processos de mudança rumo a condições ambientais mais adequadas. Dessa forma, o conceito de saúde mental compreende bem-estar afetivo, competências variadas e em diversos campos, autonomia, aspiração (no sentido de um posicionamento mais assertivo e motivado ante a realidade) e a integração das anteriores numa equação que permita e promova um equilíbrio físico, mental e emocional (WARR, 1987).

2.2.6 STRESSANTES NO AMBIENTE COTIDIANO DE TRABALHO

Segundo Albrecht (1988) - Identificando os estressantes na situação de trabalho, poderemos avaliar com maior precisão os fatores que se fazem sentir sobre quem quer que esteja executando qualquer trabalho. Como antes, um estressante será, para nós, qualquer elemento – tangível ou intangível – das interações da pessoa com seu ambiente, que a leve a sentir um nível significativo de stress. Os estressantes estão no ambiente; o stress está na pessoa. Para facilitar a catalogação de alguns desses fatores, podemos subdividi-los em três categorias: fatores físicos, fatores sociais e fatores emocionais.

Fatores físicos são os aspectos do ambiente pessoal imediato do indivíduo que fazem com que ele fique fisicamente estressado ou ansioso quanto a possíveis conseqüências.

Fatores sociais são os ligados ao relacionamento do indivíduo com outras pessoas como parte de sua vida e seu trabalho na organização. O estressante, nesse caso, é outro ser humano.

Fatores emocionais são os aspectos abstratamente concebidos da relação do empregado com o ambiente que levam à ansiedade, à frustração, à apreensão, à raiva ou a outras emoções causadas pelo stress.

Os **fatores físicos** são qualquer dos elementos abaixo relacionados, em quantidade exagerada:

- Calor;
- Frio;
- Umidade;
- Secura;
- Barulho;
- Vibração;
- Poluidores do ar (poeira, fumaça, cheiros fortes, vapores químicos, etc.);
- Lesões físicas;
- Radiação (raios X, raios gama ou beta, radiação de rádio ou microondas);
- Sol forte;
- Radiação ultravioleta ou infravermelha;
- Máquinas perigosas;
- Animais perigosos;
- Substâncias potencialmente explosivas ou tóxicas.

Os **fatores sociais** são os seguintes:

- O chefe;
- Os colegas de trabalho;
- Os fregueses ou clientes;
- Pessoas perigosas ou potencialmente perigosas.
- Investigação pública de nossas atividades.
- Grupos (comitês ou “judiciais”) aos quais se deva prestar contas.

Os fatores emocionais são os seguintes:

- Prazos;
- Risco percebido de lesão física;
- Risco financeiro pessoal;
- Extrema necessidade de prestação de contas por tarefas de alto risco;
- Risco para o ego (por exemplo, medo de perder status ou a auto-estima);
- Expectativa de fracasso;
- Expectativa de desaprovação de outras pessoas importantes.

3 DADOS DA ORGANIZAÇÃO

- Dados Secundários: Já existentes (documentos da organização).

4 ANÁLISE

O Recursos Humanos da Empresa “X” realiza anualmente uma Ação Consultiva, que tem por finalidade gerar soluções para a promoção da Saúde e Bem-estar dos empregados da Empresa “X” através de uma assessoria técnico-consultiva.

4.1 ANÁLISE DO INVENTÁRIO DE RELACIONAMENTO NO TRABALHO-2004

A Análise do inventário aplicado na Unidade “A” compõe-se de 79 questões respondidas por 18 empregados, agrupadas em 12 fatores, explicados e analisados individualmente a seguir.

As respostas demonstram o grau de **satisfação** (Frequentemente e Sempre), **indiferença** (Não Tenho Opinião) e **insatisfação** (Nunca e Raramente).

Para graduação do sentimento do grupo, estabeleceu-se o seguinte parâmetro:

Insatisfação de 0% a 29,9% O.K.

Insatisfação de 30% a 69,9% INSATISFEITO

Insatisfação de 70% a 100% CRÍTICO

A princípio o percentual de indiferentes foi desconsiderado, mas é lembrado que o mesmo demonstra omissão ou recusa em se pronunciar. Fatores elevados neste item requerem também atenção do gestor.

4.1.1 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Este fator busca medir o grau de satisfação quanto à dinâmica da organização referente a planejamento, definição de papéis e responsabilidades; prazos, metas e autonomia; pressão e objetivos.

Quando é preciso tomo decisões sobre o meu trabalho

- Satisfatório: 89,9%

- Indiferente : 11,1%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatório.

Na minha Unidade posso fazer críticas/propostas sobre distribuição de tarefas

- Satisfatório: 61,1%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios

Meu chefe imediato negocia com seus subordinados aspectos relativos à organização do trabalho

- Satisfatório: 61,1%

- Indiferente: 22,2%

- Insatisfatório: 16,7%

Percentuais considerados satisfatórios.

Sei claramente quais são as atividades que devo desenvolver na Unidade

- Satisfatório: 94,4%

- Indiferente: 0,0%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Ocorrem rodízios na equipe de acordo com as necessidades da Unidade/pessoas

- Satisfatório: 50,00%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório: 33,3%

Verificar comentários ao final deste fator.

A jornada diária é suficiente para cumprir com minhas responsabilidades

- Satisfatório: 88,9%

- Indiferente: 5,6%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na minha Unidade os prazos são suficientes para se completar as tarefas

- Satisfatório: 83,3%

- Indiferente: 5,6%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

A diversidade de atividade permite manter a qualidade do trabalho

- Satisfatório: 83,3%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfatório: 0,0%
- Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- O fator Organização do Trabalho foi bem avaliado pela equipe com exceção do item “Ocorrem rodízios na equipe de acordo com as necessidades da unidade/pessoas”, onde 33,3% da equipe acredita ser necessário a realização de mais rodízios na unidade dentro das possibilidades.

4.1.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

Este fator busca medir o grau de satisfação do empregado com relação às condições físicas, bem como suas interferências na concentração, produtividade e bem estar.

Os sistemas corporativos são ágeis

- Satisfatório: 77,8%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 16,7%

Percentuais considerados satisfatórios.

A Empresa “X” se preocupa com as condições físicas de trabalho na minha Unidade

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 22,2%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

A Empresa “X” utiliza equipamentos de boa qualidade

- Satisfatório: 33,3%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório:38,9%

Verificar comentários ao final deste Fator.

As condições físicas no trabalho são adequadas à minha Saúde

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfatório:11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

As condições físicas ambientais são adequadas ao desempenho eficaz das minhas atividades

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 11,1%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- O fator Condições de Trabalho foi muito bem avaliado pela equipe.
- Ressalta-se elevado índice de insatisfação com relação à qualidade dos equipamentos que a Empresa “X” utiliza.

4.1.3 IMAGEM DA EMPRESA

Este fator avalia o grau de satisfação dos empregados quanto ao conhecimento, identificação com serviços, produtos, filosofia e metas da empresa.

Tenho orgulho de trabalhar na Empresa “X”

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na Empresa “X” as oportunidades de ascensão são compatíveis com as minhas aspirações

- Satisfatório: 44,4%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfatório: 38,9%

Verificar comentários ao final deste Fator.

Identifico-me com a missão da Empresa “X”

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

A Empresa “X” é importante para a sociedade

- Satisfatório: 100,0%
- Indiferente: 0,0%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

A Empresa “X” investe na capacitação dos seus empregados

- Satisfatório: 50,0%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfatório:33,3%

Verificar comentários ao final deste Fator.

Sinto que posso crescer dentro da Empresa “X”

- Satisfatório: 44,4%
- Indiferente: 22,2%
- Insatisfatório:33,3%

Verificar comentários ao final deste Fator.

As diretrizes da Empresa “X” são pertinentes à sua missão

- Satisfatório: 61,1%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório:11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- Para a equipe a Empresa “X” é importante para a sociedade.
- Parte da equipe (38,9%) queixa-se que as oportunidades de ascensão são incompatíveis com as aspirações pessoais, e que a empresa não vem investindo na capacitação dos seus empregados.

4.1.4 POLÍTICA SOCIAL

Este fator busca medir o nível de satisfação dos empregados referente às políticas de relações do trabalho e de saúde adotadas pela empresa.

Conheço os Programas de Prevenção e Promoção da Saúde da Empresa “X”

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 11,1%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Conheço os benefícios oferecidos pela Empresa “X”

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 11,1%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Estou satisfeito com os benefícios oferecidos pela Empresa “X”

- Satisfeito: 83,3%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfeito: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

A Empresa “X” paga bons salários em relação ao mercado

- Satisfatório: 44,4%
- Indiferente: 33,3%
- Insatisfatório: 22,2%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Banco de Oportunidades possibilita o crescimento funcional dos empregados

- Satisfatório: 16,7%

- Indiferente: 44,4%

- Insatisfatório:39,9%

Verificar comentários ao final deste Fator.

Tenho acesso a oportunidades de desenvolvimento na Empresa “X”

- Satisfatório: 55,6%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório:27,8%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- A maioria dos empregados afirma conhecer os benefícios da empresa e estarem satisfeito com eles. Uma parte da equipe (44,4% acredita que a Empresa “X” paga bons salários em relação ao mercado, sendo que 33,3% não souberam ou não quiseram opinar sobre esse item.

- Somente 16,7% dos empregados acreditam no banco de oportunidades (processo para seleção, formação, desenvolvimento permanente e constituição de banco de habilitados, para o provimento de vaga no cargo em comissão de Gerente Júnior) . O índice de indiferença/omissão é bastante elevado (44,4%).

4.1.5 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Este fator busca identificar o grau de satisfação dos empregados quanto a respeito, confiança, participação, aceitação e trabalho em equipe.

Tenho ajuda espontânea dos colegas quando estou sobrecarregado

- Satisfatório: 38,9%

- Indiferente: 50,0%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Tenho a oportunidade de expressar minhas idéias aos colegas de trabalho

- Satisfatório: 72,2%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na minha Unidade nos preocupamos com o bem estar dos colegas de trabalho

- Satisfatório: 72,2%

- Indiferente: 27,8%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Os colegas colaboram uns com os outros na realização do trabalho

- Satisfatório: 93,3%

- Indiferente: 5,6%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na Unidade trabalhamos como uma verdadeira equipe

- Satisfatório: 55,6%
- Indiferente: 38,9%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Existe respeito profissional na minha Unidade

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Há harmonia entre os membros/segmentos da Unidade

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 16,7%
- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na minha Unidade existe cooperação e confiança entre as pessoas

- Satisfatório: 55,6%
- Indiferente: 33,3%
- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- Há bom relacionamento entre os empregados, onde é ressaltada a oportunidade de expressar as idéias aos colegas de trabalho, a preocupação com o bem estar dos colegas, o respeito profissional e a harmonia entre os membros/segmentos da Unidade.

4.1.6 MOTIVAÇÃO

Este fator busca avaliar o grau em que os empregados estão motivados para o trabalho e se identificam com a atividade que realizam.

Meu trabalho me traz satisfação e realização

- Satisfatório: 66,7%
- Indiferente: 11,1%
- Insatisfatório: 22,2%

Percentuais considerados satisfatórios.

Sinto-me motivado para realizar o meu trabalho

- Satisfatório: 66,7%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Ao final da jornada de trabalho, sinto-me disposto (motivado)

- Satisfatório: 50,0%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 44,4%

Verificar comentários ao final deste fator.

Considero que minhas competências são satisfatoriamente aproveitadas nas atividades que desenvolvo

- Satisfatório: 83,3%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Meu chefe imediato valoriza o bom desempenho de seus colaboradores

- Satisfatório: 77,8%
- Indiferente: 22,2%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

O modelo de gerenciamento de minha Unidade estimula minha motivação

- Satisfatório: 55,6%
- Indiferente: 38,9%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- Os empregados apresentam boa motivação, onde é ressaltada a percepção de que as competências individuais são satisfatoriamente aproveitadas nas atividades que são desenvolvidas.

- Único quesito que mantém elevado índice de insatisfação refere-se à indisposição (desmotivação) dos empregados ao final da jornada de trabalho.

4.1.7 IMAGEM DO GESTOR DA UNIDADE

Este fator busca avaliar o grau de satisfação dos empregados em relação ao desempenho do seu gestor no que tange a comunicação, relacionamento, transparência, reconhecimento, gestão de grupo, percepção.

O Gestor da Unidade está preparado para o cargo que ocupa

- Satisfatório: 66,7%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Gestor da Unidade é transparente com a equipe

- Satisfatório: 55,6%

- Indiferente: 38,9%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Gestor da Unidade se preocupa com o bem estar e com o ambiente da equipe

- Satisfatório: 50,0%

- Indiferente: 38,9%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Gestor da Unidade estimula e orienta o desenvolvimento dos empregados da Unidade

- Satisfatório: 50,0%

- Indiferente: 27,8%

- Insatisfatório:22,2%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Gestor da Unidade quando define a atuação da equipe ouve opiniões

- Satisfatório: 55,6%

- Indiferente: 22,2%

- Insatisfatório:22,2%

Percentuais considerados satisfatórios.

Quando existem conflitos entre as pessoas, o Gestor da Unidade se empenha em achar uma solução

- Satisfatório: 33,3%

- Indiferente: 61,1%

- Insatisfatório:5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- O Gestor foi bem avaliado pelo grupo, onde é ressaltado o preparo para o exercício do cargo.

- Salienta-se que o índice de indiferentes (empregados que não quiseram opinar), está acima da média, o que pode gerar distorções na análise.

4.1.8 IMAGEM DA CHEFIA IMEDIATA

Este fator busca avaliar o grau de satisfação dos empregados em relação ao desempenho dos demais gerentes que tange a comunicação, relacionamento, transparência, reconhecimento, gestão de grupo, percepção.

Sinto-me apoiado e seguro com a chefia imediata que tenho

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Chefe Imediato avalia e dá retorno de minha atuação

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 11,1%
- Insatisfatório: 16,7%

Percentuais considerados satisfatórios.

Com o tratamento que recebo do Chefe Imediato me sinto respeitado profissionalmente

- Satisfatório: 61,1%
- Indiferente: 28,8%
- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Chefe Imediato está preparado para o cargo que ocupa

- Satisfatório: 66,7%
- Indiferente: 33,3%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Chefe Imediato incentiva o trabalho em equipe

- Satisfatório: 44,4%
- Indiferente: 44,4%
- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Chefe Imediato é franco e sincero no relacionamento com a equipe

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Meu Chefe Imediato coordena o trabalho adequadamente

- Satisfatório: 72,2%
- Indiferente: 27,8%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Minha chefia imediata é aberta e de fácil acesso

- Satisfatório: 72,2%

- Indiferente: 22,2%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

O Chefe Imediato trata o desempenho individual dos empregados com sentimento de justiça (sem protecionismo)

- Satisfatório: 44,4%

- Indiferente: 50,0%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- O Chefe Imediato foi bem avaliado pelo grupo, onde é ressaltado o apoio e a segurança, a avaliação e retorno da atuação individual dos empregados, a franqueza e sinceridade no relacionamento com a equipe, a coordenação adequada do trabalho e a abertura e facilidade de acesso.

- Em alguns quesitos o índice de indiferentes (empregados que não quiseram opinar), está acima da média, o que pode gerar distorções na análise.

4.1.9 MUDANÇAS, EMPREGABILIDADE E ESPERANÇA

Este fator busca o grau de interferência que as mudanças internas e do cenário econômico nacional estão ocasionando nos empregados.

As mudanças que vem ocorrendo na Empresa “X” tem sido repassado com clareza

- Satisfatório: 72,2%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório:11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

Estou confiante com relação ao futuro da Empresa “X”

- Satisfatório: 50,0%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório:16,7%

Percentuais considerados satisfatórios.

Sinto que tenho empregabilidade no mercado de trabalho

- Satisfatório: 27,8%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório:38,9%

Verificar comentários ao final deste fator.

Sinto-me animado em buscar meu desenvolvimento pessoal e profissional

- Satisfatório: 88,9%

- Indiferente: 11,1%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Exerço atividade remunerada exclusivamente na Empresa “X”

- Satisfatório: 88,9%
- Indiferente: 5,6%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Sinto-me confiante quanto ao meu futuro na Empresa “X”

- Satisfatório: 55,6%
- Indiferente: 22,2%
- Insatisfatório: 22,2%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- A equipe tem boa assimilação das mudanças que vem ocorrendo na empresa, onde foi ressaltado o ânimo em buscar o desenvolvimento pessoal e profissional.
- Os empregados demonstram que a confiança em seu futuro pessoal e da Empresa “X” aumentou em relação a última consultoria, porém a maioria não se sente inserida no mercado de trabalho (empregabilidade).

4.1.10 IMAGEM DA UNIDADE

Este fator busca o grau de satisfação dos empregados com relação à sua Unidade referente à qualidade dos serviços prestados e os resultados alcançados.

Meu Gestor negocia com seus superiores assuntos de interesse da equipe

- Satisfatório: 50,0%

- Indiferente: 44,4%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Estou satisfeito com os resultados da minha Unidade

- Satisfatório: 77,8%

- Indiferente: 22,2%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Minha Unidade é muito organizada

- Satisfatório: 66,7%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Os clientes estão satisfeitos com o atendimento prestado na minha Unidade

- Satisfatório: 61,1%

- Indiferente: 33,3%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Meus colegas trabalham com afinco

- Satisfatórios: 61,1%
- Indiferente: 22,2%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Na minha Unidade os empregados são muito competentes

- Satisfatório: 66,7%
- Indiferente: 33,3%
- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

As decisões internas da minha Unidade são tomadas com autonomia (sem interferência externa)

- Satisfatório: 55,6%
- Indiferente: 38,9%
- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- O fator imagem da unidade foi bem avaliada pela equipe, onde podemos ressaltar a satisfação com os resultados alcançados, e a percepção de que os colegas trabalham com afinco.
- O elevado índice de indiferentes (empregados que não quiseram opinar), pode gerar distorções, dificultando a análise.

4.1.11 COMUNICAÇÃO

Este fator busca medir o grau em que as informações circulam na empresa de forma adequada e contribuem diretamente para o trabalho.

As informações que recebo são claras e objetivas

- Satisfatório: 66,7%

- Indiferente: 27,8%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Recebo as correspondências em tempo hábil, facilitando o meu trabalho

- Satisfatório: 94,4%

- Indiferente: 0,0%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Os empregados recebem as informações necessárias ao desempenho eficaz das tarefas

- Satisfatório: 77,8%

- Indiferente: 11,1%

- Insatisfatório: 11,1%

Percentuais considerados satisfatórios.

As informações que realmente me interessam estão disponíveis

- Satisfatório: 83,3%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

As informações que recebo atendem minhas necessidades profissionais

- Satisfatório: 83,3%

- Indiferente: 11,1%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- A comunicação flui bem na percepção da maioria dos empregados, principalmente quanto às correspondências que são recebidas em tempo hábil, facilitando o trabalho.

4.1.12 QUALIDADE DE VIDA

Este fator busca medir o grau de interferência do trabalho na qualidade de vida das pessoas.

Há equilíbrio entre minha saúde e atividades profissionais

- Satisfatório: 83,3%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório: ,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Administro minha vida profissional e pessoal adequadamente

- Satisfatório: 83,3%

- Indiferente: 16,7%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Gerencio minha vida financeira adequadamente

- Satisfatório: 88,9%

- Indiferente: 11,1%

-Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

O ambiente de trabalho da Unidade é agradável

- Satisfatório: 88,9%

- Indiferente: 5,6%

- Insatisfatório:5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Sinto-me seguro no meu local de trabalho, quanto a assaltos e seqüestros

- Satisfatório: 94,4%

- Indiferentes: 5,6%

- Insatisfatório: 0,0%

Percentuais considerados satisfatórios.

Busco manter o equilíbrio de minha saúde (alimentação, tratamentos, exercícios, etc)

- Satisfatório: 94,4%

- Indiferente: 0,0%

- Insatisfatório: 5,6%

Percentuais considerados satisfatórios.

Comentários

- Fator muito bem avaliado pela equipe, principalmente em relação a segurança no local de trabalho quanto a assaltos e seqüestros, e a busca em manter o equilíbrio da saúde.

4.2 ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO DE SAÚDE

Foram respondidos e entregues ao Médico do Trabalho 17 questionários, que foram tabulados e consolidados.

4.2.1 CONDIÇÃO DE SAÚDE

- 29,41% dos empregados apresentam insônia;
- 17,65% Irritabilidade;
- 17,65% Redução/Aumento de Apetite;
- 41,18% Ansiedade/Angústia; e
- 88,24% Não fuma.

4.2.2 HÁBITOS DE SAÚDE

- 41,18% realiza atividade física 2 a 3 vezes por semana;
- 35,29% realiza atividade física somente esporadicamente;
- 35,29% não faz acompanhamento médico pelo menos uma vez ao ano; e
- 88,24% frequenta o dentista pelo menos 1 vez ao ano.

5 RECOMENDAÇÕES

5.1 DIAGNÓSTICO

- ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

AÇÕES PROPOSTAS

- Verificar os empregados que apresentam interesse em atuar em outras áreas e elaborar plano de rodízio dentro das possibilidades.

BENEFÍCIOS

- Redução da monotonia;
- Menor queixa de trabalho rotineiro;
- Maior aprendizado individual; e
- Utilização da criatividade individual.

5.2 DIAGNÓSTICO

- CONDIÇÕES DE TRABALHO

AÇÕES PROPOSTAS

- Palestra de Orientação Ergonômica e Postural do Ambiente de Trabalho, realizado por fisioterapeuta.

BENEFÍCIOS

- Orientação postural adequada; e
- estimular exercícios preventivos e de relaxamento nas pausas para prevenção de DORT; e
- Uso correto do mobiliário.

5.3 DIAGNÓSTICO

- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

AÇÕES PROPOSTAS

- Palestras/Atividades/Filmes que promovam a reflexão sobre o trabalho em equipe.
- Construir acordos com sentido e significado que premie a colaboração e integração.

BENEFÍCIOS

- Integração dos empregados e/ou familiares; e
- Fortalecimento do Trabalho em equipe.

5.4 SUGESTÕES DO MÉDICO DO TRABALHO

- Melhorar as condições de temperatura ambiente implantando o sistema de ar condicionado;

- Trabalhar a auto-estima apoiando psicologicamente os empregados com respeito às mudanças organizacionais;

- Orientar os empregados para que procurem profissionais de saúde nas especialidades ou em clínica geral para condução de seus problemas de saúde;

- Monitorar e reorientar para que os empregados adotem postura adequada no posto de trabalho;

- Estimular exercícios físicos e exercícios especiais de alongamento e relaxamento; e

- Reforço à necessidade de alimentação balanceada e vida familiar harmoniosa.

6 CONCLUSÃO

Eliminar completamente todos os tipos de stress certamente seria uma tarefa impossível, embora extremamente indesejável. Por outro lado, é preciso considerar que, do ponto de vista fisiológico, a ausência total de stress equivale à morte do indivíduo, uma vez que a sua sobrevivência depende disso.

O que se deve fazer é tentar reduzir nas pessoas os efeitos danosos do stress que a sociedade proporciona e sensibilizá-las para os meios capazes de ajudar a administrar melhor os stressores do cotidiano. E, portanto, buscar, nesse sentido, a adoção de uma postura na qual o stress seja um acontecimento positivo e não um empecilho ao desempenho pessoal e profissional.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, Karl. **O Gerente e o Estresse** – Faça o estresse trabalhar por você. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora Ltda., 1988.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**. 5ª edição. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

ARROBA, Tanya; James, Kim. **Pressão no Trabalho**. 2ª edição. São Paulo: MAKRON Books, 1994.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1996.

ALVES, Gláucio Luiz Bachmann. **Stress – Diagnóstico e Tratamento**. Curitiba: RELISUL LTDA., 1992.

SANTOS, Osmar de Almeida. **Ninguém Morre de Trabalhar** – O mito do estresse. 3ª edição. São Paulo: Textonovo, 1995.

PAIVA, Kely César Martins de; SARAIVA, Luiz Alex Silva. **Estresse ocupacional de docentes do ensino superior**. R. Adm., São Paulo, v.40, n. 2, p. 145-158, abr./maio/jun.2005

ZAMPIER, Márcia A.; STEFANO, Silvio Roberto. **Estresse nas empresas de grande porte da região de Guarapuava/PR**. Disponível em:
<<http://www.nobel.br>> Acesso em 14 fev. 2006.

MARQUES, Antônio Luiz; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. **Um estudo sobre a percepção de eficácia de treinamento e suas relações com a qualidade de vida e estresse no trabalho**. Disponível em:
<<http://www.abpmc.org.br/pdf/2004/>> Acesso em 14 fev. 2006.