



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

WISULA WEIDE DA SILVA OLIVEIRA

**Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho: estudo no setor administrativo de uma
empresa da cidade de Caruaru**

Caruaru

2023

WISULA WEIDE DA SILVA OLIVEIRA

Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho: estudo no setor administrativo de uma empresa da cidade de Caruaru

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Ciências Sociais Aplicadas

Orientador: Prof. Luiz Sebastião dos Santos Junior

Caruaru

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva Oliveira, Wisula Weide da.

Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho: estudo no setor administrativo de uma empresa da cidade de Caruaru / Wisula Weide da Silva Oliveira. - Caruaru, 2023.

50 p., tab.

Orientador(a): Luiz Sebastião dos Santos Santos Júnior

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. Fatores estressores. 2. Organizações. 3. Estresse ocupacional. 4. Estresse. I. Santos Júnior, Luiz Sebastião dos Santos . (Orientação). II. Título.

650 CDD (22.ed.)

WISULA WEIDE DA SILVA OLIVEIRA

Fatores Estressores no Ambiente de Trabalho: estudo no setor administrativo de uma empresa da cidade de Caruaru

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: 09/05/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Luiz Sebastião dos Santos Júnior (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Elielson Oliveira Damascena (Orientador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Marcela Rebecca Pereira (Orientadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este trabalho a três professores que foram de extrema importância em momentos decisores da minha vida e que sem o incentivo deles eu não teria chegado até aqui. Em especial aos meus pais, sem a rede de apoio deles nada disso seria possível.

AGRADECIMENTOS

A Deus agradeço primeiramente por me permitir chegar até esse momento. Ele que me amparou quando eu já não tinha mais forças nas noites de estudos e obstáculos da vida.

Aos docentes que me guiaram nessa grande jornada, me concedendo uma formação digna.

Aos colegas de trabalho que gentilmente aceitaram responder ao questionário aqui aplicado.

Agradeço ao professor Sandro Valença que me recebeu tão bem no início do curso e me deu ensinamento para além dos muros acadêmicos.

Ao professor Luiz Sebastião que está finalizando junto a mim essa fase tão importante e que nos ensina com maestria a liderar e trabalhar em equipe.

Aos amigos que me apoiaram e torceram por mim durante esse longo período.

E por fim, aos meus pais. Que mesmo sem acreditar que seria possível, a filha de um servente de pedreiro com uma agricultora ter um curso superior numa universidade federal.

Uma preta, pobre e mãe...Com curso superior, numa universidade federal.

Eu estava apenas na sexta série quando falei de faculdade pela primeira vez com minha mãe e ela me respondeu:

“- Filha, tire isso da cabeça. A gente é pobre, isso é coisa para rico e branco!”

E cá estou prestes a ter meu diploma e dizer:

-Mainha consegui, meu diploma é seu!

Pai, mãe, obrigada... É para vocês e por vocês!

“Tudo é precioso para aquele que foi, por muito tempo privado de tudo.”

(NIETZSCHE)

RESUMO

O ambiente laboral é um dos locais onde as pessoas passam boa parte de suas vidas. Manter esses locais dentro um padrão adequado para que os colaboradores possam desenvolver suas atividades com a melhor segurança e tranquilidade possível é uma das formas mais assertivas de garantir o bom desempenho das organizações. Diante do exposto as organizações precisam se preocupar com ambiente de trabalho onde o estresse possa ser identificado e tratado. O termo estresse pode ser definido como um processo que envolve a percepção, a integração, a resposta e a adaptação a eventos aversivos, ameaçadores ou desafiadores. Por isso a importância de entender o estresse no trabalho. Uma dessas formas é identificar o que está atrapalhando a qualidade do trabalho e assim, poder mitigar os possíveis fatores que causam estresse dentro da empresa. O estresse acima do esperado pode causar danos para o colaborador e para a própria empresa. A partir disso, o presente trabalho se promove em analisar os fatores estressores que dificultam o bom desempenho do ambiente laboral em uma empresa em Caruaru-PE. A partir de um questionário estruturado, o trabalho avaliou a percepção de 31 funcionários do setor administrativo da empresa. Com objetivo de identificar os fatores estressores encontrados na organização. Através de uma pesquisa de abordagem quantitativa e de nível exploratório descritivo. Elaboramos um questionário dividido em 4 dimensões: Clima Organizacional, Salários e Benefícios, Hierarquia e Limitações para o Desenvolvimento Pessoal. A partir dessa aplicação, foi possível avaliar e demonstrar um alto grau de estresse por parte dos funcionários. Concluiu-se com este trabalho: quais os fatores estressores mais críticos, o nível de satisfação dos colaboradores e que empresas que não aprendem a necessidade de mitigar os fatores estressores podem sentir efeitos severos em sua realidade organizacional, com perda de produtividade e de ganhos financeiros.

Palavras-chave: fatores estressores; organizações; estresse ocupacional; estresse.

ABSTRACT

The work environment is one of the places where people spend most of their lives. Keeping these locations within an adequate standard so that employees can carry out their activities with the best possible safety and tranquility is one of the most assertive ways to guarantee the good performance of organizations. Given the above, organizations need to be concerned with a work environment where stress can be identified and treated. The term stress can be defined as a process that involves perception, integration, response and adaptation to aversive, threatening or challenging events. That's why it's important to understand stress at work. One of these ways is to identify what is disturbing the quality of work and thus be able to mitigate the possible factors that cause stress within the company. Stress above expectations can cause damage to the employee and to the company itself. From this, the present work is promoted in analyzing the stressors that hinder the good performance of the work environment in a company in Caruaru-PE. Based on a structured questionnaire, the study evaluated the perception of 31 employees in the administrative sector of the company. In order to identify the stressors found in the organization. Through research with a quantitative approach and a descriptive exploratory level. We prepared a questionnaire divided into 4 dimensions: Organizational Climate. Salaries and Benefits, Hierarchy and Limitations for Personal Development. From this application, it was possible to evaluate and demonstrate a high degree of stress on the part of employees. It was concluded with this work: what are the most critical stressors, the level of employee satisfaction and that companies that do not learn the need to mitigate stressors can experience severe effects on their organizational reality, with loss of productivity and financial gains.

Keywords: stressor factors; organizations; occupational stress; stress.

LISTA DE TABELA

Tabela 1 –	Fatores de estresse	24
Tabela 2 –	Fatores estressores	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Gênero dos respondentes	30
Gráfico 2 –	Idade dos respondentes	31
Gráfico 3 –	Escolaridade dos respondentes	31
Gráfico 4 –	Estado civil dos respondentes.....	32
Gráfico 5 –	Rendas dos respondentes	32
Gráfico 6 –	Idade dos respondentes	33
Gráfico 7 –	Tipo de prestação de serviço.....	33
Gráfico 8 –	Falta de cooperação entre colegas.....	35
Gráfico 9 –	Sobrecarga de trabalho.....	36
Gráfico 10 –	Comunicação interna	37
Gráfico 11 –	Desenvolvimento pessoal	38
Gráfico 12 –	Falta de descanso adequado	39
Gráfico 13 –	Plano de cargos, carreiras e salários	40
Gráfico 14 –	Ambiente barulhento e desorganizado	41
Gráfico 15 –	Leis trabalhistas	42
Gráfico 16 –	Má gestão	43
Gráfico 17 –	Ambiguidade de trabalho.....	44

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	PROBLEMATICA DA PESQUISA.....	14
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	Geral.....	14
1.2.2	Específicos.....	15
1.3	JUSTIFICATIVAS.....	15
1.3.1	Justificativas Práticas.....	15
1.3.2	Justificativas Teóricas.....	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	ESTRESSE.....	17
2.1.1	Sintomas e Etapas do Estresse.....	18
2.2	ESTRESSE OCUPACIONAL.....	19
2.2.1	Síndrome de Burnout.....	21
2.2.2	Fatores de Estresse no Ambiente de Trabalho.....	22
2.3	ESTRATÉGIAS PARA O ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE OCUPACIONAL.....	25
3	METODOLOGIA.....	26
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	26
3.2	POPULAÇÃO.....	27
3.3	INSTRUMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	27
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	29
4.1	PERFIL DOS TRABALHADORES DA EMPRESA ESTUDADA.....	29
4.2	AMBIENTE DE TRABALHO.....	33
4.2.1	Cooperação entre os colegas.....	34
4.2.2	Sobrecarga de trabalho.....	35
4.2.3	Falta de comunicação interna.....	36
4.2.4	Falta de incentivo para desenvolvimento pessoal.....	36
4.2.5	Falta de descanso adequado.....	37
4.2.6	Falta de plano de cargos e carreiras.....	38
4.2.7	Ambiente de trabalho barulhento e desorganizado.....	39
4.2.8	Leis trabalhistas.....	40
4.2.9	Má gestão.....	41

4.10	Ambiguidade de trabalho.....	42
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
5.1	CONCLUSÃO.....	44
5.2	LIMITAÇÕES DE PESQUISA.....	45
5.3	SUGESTÃO PARA PESQUISAS FUTURAS.....	46
	REFERÊNCIAS.....	47
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	50

1 INTRODUÇÃO

Uma das mudanças mais claras observadas no mercado do trabalho, foi o aumento da competitividade. Esta competitividade é observada não somente pelas empresas, na busca por espaços mais vantajosos, mas também pelos trabalhadores dentro do desenvolvimento de suas habilidades e competências para garantir maior estabilidade financeira e crescimento dentro do mercado de trabalho (ALCÂNTARA *et al.*, 2020)

Contudo, este aumento na busca pelo alto desempenho em habilidades e competências proporcionou um cotidiano do qual as pessoas passaram a vivenciar um alto nível de trabalho, demandas e necessidades de desempenhar atividades cada vez mais complexas, que podem desenvolver um alto nível de estresse, tudo isto para estabelecer e acompanhar as demandas do mercado cada vez mais competitivo (HONORATO; OLVEIRA, 2020)

De acordo com Almeida *et al.* (2020), o estresse ocupacional, o estresse dentro do ambiente de trabalho, relaciona-se com os diversos fatores que compõem as atividades executadas pelo indivíduo. Para o autor, a pessoa com alto nível de estresse no trabalho irá responder de forma negativa ao ambiente, o que pode produzir, além de diversos problemas de desempenho, doenças que podem incapacitar a continuidade do trabalho

Utilizando-se deste entendimento e promovendo sua tradução para o ambiente de trabalho, pode-se compreender o estresse como uma resposta do organismo de uma pessoa diante de estímulos dentro da organização. A depender da forma desses estímulos, a pessoa passa a observar o ambiente como um local perigoso, ameaçador e que pode causar desequilíbrio a sua saúde mental e física, o prejudica a execução de suas atividades de trabalho (ALMEIDA *et al.*, 2020; ALCANTARA *et al.*, 2020)

Em atual de cenário do mercado cada vez mais competitivo e intenso, que promove desafios que podem colocar o desafiado em níveis alarmantes de pressão. Essa rotina de exigir alto desempenho, portanto, é capaz de se traduzir em deficiências no trabalho devido ao desgaste físico e psicológico, o impedimento de alcance do bem-estar e, conseqüentemente, a insatisfação com relação ao ambiente de trabalho (ALCÂNTARA *et al.*, 2020)

Como as atuais empresas exigem de seus colaboradores um maior nível de produtividade, além de formas mais eficientes de executar as mais diversas atividades no trabalho, faz-se compreensível que este nível de exigência traz, também, uma maior carga física e psicológica. Dessa forma, tem-se um desafio claro tanto para as empresas, quanto para os próprios colaboradores: é a manutenção do bom desempenho conjuntamente com a seguridade do bem-estar e da saúde física e psicológica (SOARES *et al.*, 2021).

1.1 PROBLEMATICA DA PESQUISA

Diante do exposto, é possível observar o problema que acometeu as empresas dos mais variados ramos, a saber, estabelecer mecanismos administrativos, motivacionais e produtivos para manter o profissional dentro dos padrões de alto desempenho necessitados pelas organizações, sem ter que os expor a níveis de estresses não compatíveis com a capacidade de exposição do colaborador (SOARES *et al*, 2021).

Cada empresa tem sua lógica de trabalho e cultura organizacional, isto não somente é um fator crucial, como deve ser colocado dentro da equação resolutive do problema. Ou seja, cada ambiente deve ser observado de acordo com o seu desenvolvimento cultural para não obter resultados ruins tanto para a empresa, quanto para o colaborador.

Sob este crivo, o trabalho se sustenta em desenvolver uma compreensão sobre como identificar os fatores estressores de um determinado ambiente, além de estabelecer mecanismos que traduzam sua solução. Dessa forma, o trabalho promoveu um estudo, a partir de um questionário estruturado, em uma empresa do interior de Pernambuco.

Com estas informações, o referido Trabalho de conclusão de Curso (TCC), desenvolveu a aplicação de um questionário que foi direcionado para os trabalhadores da área administrativa da empresa. A partir de um processo metodológico estruturado de ação, o TCC em questão desenvolveu o trabalho para responder: **quais fatores estressores podem ser identificados na empresa sob o ponto de vista do colaborador?**

1.2 OBJETIVOS

Nesta seção são apresentados os objetivos, geral e específicos, que sustentam a realização do referido Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

1.2.1 Geral

Analisar e identificar os fatores estressores sob o ponto de vista do colaborador do departamento administrativo da empresa.

1.2.2 Específicos

- Caracterizar o perfil dos colaboradores da empresa em questão;
- Identificar os fatores estressores do ambiente de trabalho a partir da aplicação de um questionário estruturado;
- Estabelecer o entendimento dos fatores estressores a partir dos diferentes níveis de cargos da empresa.

1.3 JUSTIFICATIVAS

Nesta seção trataremos das justificativas teóricas e práticas.

1.3.1 Justificativas Práticas

Tratando do ponto de vista prático, este trabalho ajudará a empresa a identificar e compreender melhor o ambiente de trabalho, refletindo melhor sobre como lidar com esses fatores e, possivelmente eliminá-los.

Afinal, colaboradores de uma organização com alto nível de estresse irão responder de forma negativa ao ambiente, poderão ter diversos problemas de desempenho e vir a adquirir doenças que o incapacitarão de dar continuidade ao seu trabalho (ALMEIDA *et al.*, 2020).

Assim, identificando o que causa tamanho estresse, conseguiremos entender melhor o ambiente de trabalho e tratar a problemática.

Com este estudo será possível também que aconteça a sensibilização da gestão da empresa para um maior acompanhamento e planejamento de ações que visem melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Tais ações poderão repercutir positivamente, proporcionando um ambiente mais produtivos e agradável entre os colaboradores.

1.3.2 Justificativas Teóricas

O presente trabalho ressalta a necessidade de pesquisar a fim de melhor entender os fatores estressores do ambiente de trabalho dos colaboradores empresa aqui estudada.

Assim, a pesquisa tende a enriquecer as referências de estudos sobre os fatores de estressores de trabalho entre os colaboradores das áreas administrativas e vendas.

No próximo capítulo apresentaremos a fundamentação teórica, abrangendo os conceitos desse trabalho que darão suporte a metodologia, bem como a análise e resultados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O capítulo a seguir apresenta o referencial no qual se baseia a pesquisa.

2.1 ESTRESSE

O conceito de estresse tem diversas ramificações. Até o fim da Segunda Guerra Mundial, o termo estava direcionado apenas para uso em pesquisas científicas e médicas. Porém, em meados de 1936, o médico e pesquisador Hans Selye começou a designar por “*Stress*” uma síndrome causada por diversos problemas nocivos à saúde das pessoas. O pesquisador começou a identificar que, para alguns de seus pacientes, os sintomas não estavam relacionados a uma doença específica, mas das condições gerais que o faziam sentir determinado sintoma. (SELYE, 1975).

A partir disso, Selye passou a corroborar com a ideia de que o estresse era inerente a toda a tipologia de doença, e que este estresse era capaz de desencadear alterações nocivas a composição do corpo. Dessa forma, o autor passou a estabelecer que o estresse era cerne da doença que designou por Síndrome Geral de Adaptação (SGA), esta doença estava relacionada com a capacidade que o indivíduo possuía para enfrentar as diversas modificações (sociais, emocionais e corporais) que o acometia por qualquer adversidade. (SELYE, 1975).

O termo estresse pode ser definido como um processo que envolve percepção, integração, resposta e adaptação a eventos aversivos, ameaçadores ou desafiadores. Constitui um padrão estereotipado de adaptação, filogeneticamente antigo, com o propósito de preparar o organismo para a atividade física (SELYE, 1975, p.34)

A partir disso, o estresse passou a ser designado para diferentes atividades realidades pelas pessoas, com diferentes formas de ser conceitualizado. Entre essas formas há o que define Limongi-França e Rodrigues (1997, p. 24), quando afirma que o estresse é “[...] uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias as quais está submetido, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em risco o seu bem-estar”. No mesmo pensamento Chiavenato (1999, p. 377), afirma que o “[...] estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente. É uma condição dinâmica, na qual uma pessoa é confrontada com uma oportunidade, restrição ou demanda relacionada com o que ela deseja”.

O que se compreende, a partir das falas dos autores supracitados, é que quando o organismo passa por um esforço desencadeado por questões externas consideradas ameaçadora, o que se tem é uma resposta física e mental, considerada como estresse. Já para os conceitos mais atuais, o estresse pode ser compreendido como qualquer tipo de aflição ou cansaço da mente ou do corpo (ZONATTO *et al.*, 2019).

Para Silva Goulart e Guido (2018), é uma reação pelo qual o indivíduo passa para alcançar um certo nível de adaptação, e pode ter sintomas físicos, psicológicos e emocionais. Não pode, necessariamente, ser observado como um problema a ser combatido, já que o estresse é considerado uma reação comum das pessoas diante de mudanças não esperadas. Porém, quando em excesso, o estresse pode afetar o bem-estar e saúde do indivíduo, causando problemas que podem ser duradouros ou mesmo permanentes.

Segundo as contribuições de Vieira e Russo (2019), o estresse é difícil de ser identificado, já que pode ser confundido com diversos problemas e reações humanas, tais como medo, frustração e preocupações. O estresse, para Miguez e Braga (2018), pode ser desencadeado por situações boas ou ruins. Para o autor, qualquer situação que cause alteração no organismo, é considerado uma fonte de estresse. Essas alterações são capazes de desencadear reações no corpo, como pressão alta, crises de ansiedade ou pânico, aumento nos batimentos cardíacos, entre outros fatores.

Para Soares *et al.* (2021) e Paiva *et al.* (2019), o estresse tem origem de duas fontes: as fontes físicas/mentais ou atividade emocional. Para estes autores, pesquisadores da área da psicologia utilizam termos distintos para designarem as formas positivas e negativas dessas fontes de estresse, mesmo que as duas sejam iguais nas composições bioquímicas.

São vários os fatores que podem ser desencadeadores de estresse, indo desde problemas internos, até questões ambientais. Sempre a depender da situação e o local em que o indivíduo se encontra e em como esta situação ou local pode influenciar o estresse desse indivíduo. Problemas de suporte social, como relação familiar, separação, casamento, trabalho, amigos, podem ser fatores que desencadeadores de estresse. As finanças também podem ser incluídas dentro do sistema relacionado aos fatores estressores. As perdas financeiras ou dívidas promovem estresse e reações agressivas relacionados ao mesmo (GARCIA *et al.*, 2019).

2.1.1 Sintomas e Etapas do Estresse

De modo geral, o estresse é uma resposta aos vários estímulos que um indivíduo se submete, como cobranças impostas dentro do ambiente de trabalho ou familiar. De certa

forma, a atualidade promoveu um ambiente mais acelerado, o que causa ao corpo diferentes tipos de reações, o que inclui o alto nível de estresse.

Segundo os estudos realizados por Puente-Palacios *et al.* (2013), a síndrome relacionada ao estresse perpassa por três fases, descritas em:

- **Alarme** – Quando existe uma posição de alerta geral do organismo, do qual os mecanismos são mobilizados para dar a sustentação a vida (mantê-la). É nesta fase que um certo aumento produtivo pode ser observado. Para o autor, se o indivíduo souber lidar com os níveis de estresse que se apresentam na fase de “alarme”, pode utilizar desse estresse em seu benefício. Já que o mesmo pode se apresentar como fonte motivadora. Os sintomas mais observáveis nessa fase são: dificuldade para dormir, aumento da frequência cardíaca, tensão muscular, aumento da transpiração, entre outros sintomas;
- **Resistência** – Nesta fase há a adaptação realizada a partir de canais de defesa, que podem ser acompanhados por sintomas não específicos. O autor supracitado, sugere que, essa fase, toda a energia do corpo é condicionada para realizar o reequilíbrio e a adaptação, e se houver reserva suficiente, a pessoa consegue superar o momento de estresse. Caso isso não aconteça, o organismo enfraquece, o indivíduo se torna vulnerável a doenças, por exemplo;
- **Exaustão** – Nesta fase, o profissional acaba por não conseguir desenvolver qualquer tipo de atividade: mecânica ou mental, por não ser capaz de estar em nível de descanso mínimo para realizar tais atividades.

Dessa forma, há a necessidade de pensar o estresse também na perspectiva do trabalho, já que existe a possibilidade de demandar cuidados mais assertivos para não permitir que o colaborador venha desfalcar a empresa devido aos fatores de estresse encontrados dentro da própria empresa.

2.2 ESTRESSE OCUPACIONAL

De acordo com o que define Lipp (2002), o estresse ocupacional está atrelado as questões de estresse dentro do ambiente de trabalho. Para o autor, está problemática ainda não é nova e vem sendo alvo de estudos desde o aumento das exigências de trabalho. Para Dolan (2006), por exemplo, como o estresse é a incapacidade de reação aos estímulos ambientes de

forma adequada, ao se observar o ambiente de trabalho (desde a antiguidade), tem-se que o estresse ocupacional está atrelado ao desequilíbrio entre expectativas e as realidades condicionais do ambiente de trabalho.

Segundo Santos *et al.* (2021), grande parte da vida das pessoas é dedicada ao trabalho. Assim, quando o trabalhador é colocado diante de ambientes com um ritmo maior de trabalho, com maiores exigências de atenção e concentração, são fatores mais usuais para o acometimento de estresse dentro do ambiente de trabalho.

Somado a isto, como ainda afirma Santos *et al.* (2021), existe a pressão com as novas tecnologias que além de colocarem em risco o próprio trabalho do colaborador (por substituição), aponta a necessidade de constante atualização por parte do aprendizado e manejo do ambiente de trabalho.

De acordo com Lipp (2002), a profissão e o trabalho estão diretamente ligados com a qualidade de vida de um indivíduo. Para o autor, quanto mais prazeroso e satisfatório foi o ambiente de trabalho, maior alegria e tranquilidade terá o trabalhador e, assim, maior investimento e significação positiva o trabalhador dará a este ambiente, o que é benéfico tanto para a empresa quanto para o próprio colaborador.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), apesar dos estudos e dos alertas, o nível de estresse ocupacional vem aumentando nos últimos anos. Para a organização este aumento está atrelado as mudanças tecnológicas, de informação e sociais que vem causando uma alta carga de trabalho, maior nível competitivo, além de novas e mais crescentes exigências organizacionais.

De acordo com Campos *et al.* (2020), está problemática não só prejudica a saúde do trabalhador, como as próprias metas organizacionais. Para o autor, o sucesso de uma organização está atrelado, também, a forma como a empresa gerencia e, em certa medida, cuida da saúde e do bem-estar dos seus colaboradores.

Para Simonelli (2020), um ambiente de sucesso é aquele que é capaz de gerenciar os pequenos grupos de trabalho e direcionar esses grupos para o alcance das metas e objetivos em níveis mais agregados. Dessa forma, os trabalhadores sempre estão diante de objetivos para serem alcançados e são impulsionados a alcançar esses objetivos pela seguridade de seus empregos através da boa saúde financeira da empresa.

Para Campos *et al.* (2020), o maior problema com relação ao estresse ocupacional não é a exposição ao estresse em si, já que o estresse é algo normal em qualquer ambiente social. A grande questão, como apresenta o autor, é o acúmulo de estresse. São as altas exigências dentro

das organizações, essas exigências podem se acumular, levando o colaborador a problemas sérios em médio e longo prazo.

Os altos níveis de exigências para perseguir a excelência organizacional, ou atender as mais diversas necessidades de clientes, levam as empresas a puxarem de seus colaboradores maior empenho para garantir o alcance dessa perseguição. Simonelli (2020) afirma, que está problemática só solucionado com a implementação de medidas de equilíbrio entre as necessidades da empresa e os fatores humanos.

Campos *et al.* (2020) sustenta que existe diversas maneiras de garantir alta produtividade, altos níveis de excelência organizacional e, ainda assim, sustentar uma alta qualidade de vida no trabalho. “O interesse na qualidade de vida no trabalho se baseia na hipótese de que sua melhoria resultará em trabalhadores mais saudáveis, mais felizes e mais satisfeitos, que, em consequência disso, tem mais probabilidade de serem mais produtivos” (DOLAN, 2006, p. 3).

2.2.1 Síndrome de Burnout

De acordo com Lima e Dolabela (2021) não existe apenas uma definição para caracterizar a Síndrome de *Burnout*. Dessa forma, cabe estabelecer uma compreensão ampla sobre as características e sintomas relacionadas a problemática. De acordo com os autores, *Burnout* é uma expressão inglesa que faz alusão a algo que não está em sua funcionalidade efetiva.

Em termos conceituais, a exaustão emocional, presente nesta síndrome, é caracterizada pela diminuição ou falta de energia e sensação de esgotamento de recursos. Enquanto, a despersonalização se manifesta como uma falta de sensibilidade emocional levando ao distanciamento, a impessoalidade, a desmotivação, a alienação e egoísmo (LIMA; DOLABELA, 2021, p. 2).

Para Montalvão *et al.* (2018), *Burnout* tem uma compreensão para a perda de energia. O autor afirma que a expressão denota o esgotamento mental ou físico, por causas externas e as experiências pessoais relacionadas a esta causa dentro do ambiente de trabalho do indivíduo. Dessa forma, *Burnout* tem uma relação intrínseca com o exercício laboral de uma pessoa.

Segundo o que afirma Lima e Dolabela (2021), a síndrome de *Burnout* é uma condição que se manifesta devido à exaustão de trabalho e estão diretamente ligadas aos fatores comportamentais do indivíduo, as percepções que este indivíduo tem com relação ao ambiente em se encontra e, também, aos fatores ambientais em que o indivíduo se encontra.

Para Montalvão *et al.* (2018), o *Burnout* é uma resposta do corpo e da mente a um estado prolongado de estresse. Para o autor, esta síndrome aparece quando o corpo não consegue mais lidar com os níveis de estresse e os diversos fatores que o fazem acontecer. Esta síndrome sempre se relaciona com as condições de estresse nocivas ao corpo humano e os fatores condicionantes para o acometimento desse estresse.

2.2.2 Fatores de Estresse no Ambiente de Trabalho

Segundo Farias *et al.* (2021), existem diversas fontes que podem ser pontos de estresse dentro do ambiente de trabalho. Para o autor, o primeiro ponto é saber identificar essas fontes para poder estabelecer os mecanismos necessários para mitigá-las. Dessa forma, observar o ambiente, compreender as atividades, dialogar com os colaboradores são ações necessárias para apreender sobre os fatores que desenvolvem o alto nível de estresse ocupacional (DIAS; SANTOS, 2020)

Para Bernadino e Bernadino (2018), existem estresses diretos a atividade do trabalho. Para o autor, essas questões estão relacionadas a pressão laboral, as mudanças na forma de executar determinadas atividades, as baixas garantias de trabalho (salários, benefícios), a sobrecarga de trabalho que exige do profissional mais do que ele pode ofertar, o que acarreta a baixa produtividade e os fatores tecnológicos que podem mudar a forma de realizar determinada atividade.

Já para Dias e Santos (2020), existem fatores estressores que são direcionados ao papel da empresa com relação aos seus colaboradores. Para o autor, empresas que não procuram mitigar conflitos, que não garantem um clima organizacional adequado ou que não estabelece corretamente as responsabilidades promovem o aparecimento de fontes de estresses que podem trazer maior complexidade para a organização.

Outro fator e fonte de estresse dentro de um ambiente organizacional, como defende Taube e Carlotto (2018), é a falta de incentivo para o desenvolvimento profissional e pessoal do colaborador. Aspectos como a falta de segurança na empresa, a incapacidade de desenvolvimento de promoções ou a não implementação de incentivos promove um ambiente propício para o acometimento de conflitos por espaços e o aumento do estresse laboral.

Já para Carlotto *et al.* (2018), o clima organizacional não pode ser agregado como algo conjunto a outros fatores. O autor apresenta que, sem um clima organizacional apropriado, as empresas costumam a relacionar a sua imagem a um local pouco desejado. Dessa forma,

colaboradores de alto nível costumam migrar para outros locais que garantam o desenvolvimento de um clima mais propício para sua realidade profissional.

Outras questões podem ser levantadas como fatores que estão relacionados ao desenvolvimento de estresse ocupacional. Entre eles, questão de relacionamento na empresa. Aqui são a falta de apoio, de troca de conhecimento de auxílio no desenvolvimento das atividades diárias. Nesse quesito, pode ocorrer o isolamento do profissional que acaba tomando para si alta carga de trabalho e, em algumas situações, problemas por não ter como sanar dúvidas relacionadas ao trabalho (CARLOTTO *et al.*, 2018).

Segundo Santos e Sampaio (2018), os fatores que também podem causar alto nível de estresse estão relacionados ao desenvolvimento das carreias desses profissionais. Pouco reconhecimento, valorização, baixos salários, nenhum tipo de compensação por metas batidas são alguns pontos que podem causar estresse demasiado nos profissionais da empresa.

Já para Santos e Sampaio (2018), os fatores estressores podem ser divididos em seis categorias:

- Estressor de performance – ações que estão intrínsecos ao trabalho físico ou mental;
- Estressor de ameaça – resultam em fatores que de situações consideradas perigosas;
- Estressor de tédio – avaliado como a necessidade de estímulos físicos e mentais. Trabalhos desestimulantes podem causar esse tipo de estresse;
- Estressor por frustração – situações não desejadas e que estão fora do controle do colaborador;
- Estressor de perda ou luto – estresse causado por questões de perda de um bem valorizado;
- Estressor físico – estresse causado por doença, poluição, barulho, temperatura, entre outros.

Todas essas questões se estabelecem para evitar que o profissional alcance a qualidade de vida necessária no trabalho. Para Farias *et al.* (2021), manter um nível de compensação para que o profissional possa gozar de sua vida é uma necessidade que deve ser garantida não por órgãos governamentais, para pelo setor privado.

Os cuidados com as dimensões físicas e psicológicas dos profissionais de qualquer ramo de trabalho é uma essencialidade para garantir o bom desempenho desses colaboradores. Estabelecer mecanismos compensatórios, um ambiente capaz de garantir segurança e

tranquilidade, além de metas que respeitem o processo de aprendizado e execução dos profissionais, tem potencial mais benéfico para empresa do que para aquelas que não se importam com a forma de garantir a produtividade.

Existe diferentes causas que podem ser promotoras de estresse no ambiente e trabalho. Segundo os estudos realizados por Cooper e Khan (2013), esses fatores podem ser encontrados em diversos ambientes organizacionais. Dessa forma, é possível computar causas que podem influenciar o acometimento de estresse ocupacional. A tabela 1 apresenta algumas causas relacionadas ao estresse dentro de uma organização.

Tabela 1 – Fatores de estresse

Fatores estressores
Excesso de trabalho
Ritmo de trabalho
Flexibilidade de horários
O não respeito às leis trabalhistas
Trabalho com alta exigência emocional
Prazos
Falta de controle sobre o trabalho
Falta de experiência
Falta de treinamento
Má gestão
Falta de crescimento e desenvolvimento no trabalho
Assédio
Cultura de culpa
Política organizacional
Falta de dinheiro
Ambiente barulhento e desorganizado
Excesso de conflitos
Favoritismo
Falta de cooperação de equipe
Ambiguidade de trabalho
Mudanças constantes
Salário ruim
Muitos gerentes
Mau funcionamento dos equipamentos

Fonte: Com base em Cooper Khan (2013) e Farias *et al.* (2019)

Atenta-se, que não existe um número máximo de fatores direcionados ao estresse ocupacional. Como sustenta Lipp (2002), muito dificilmente o estresse ocupacional será desencadeado por um fator apenas, assim, muitas vezes o estresse dentro do trabalho está relacionado com diversos problemas que juntos causam tensão e desgaste físico e mental.

2.3 ESTRATÉGIAS PARA O ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE OCUPACIONAL

Devido ao alto nível de cobrança sobre os colaboradores no ambiente de trabalho, é possível perceber cada vez mais frequente, que as pessoas estão se defrontando com situações estressantes que não se tem qualquer controle para mudar ou eliminar. Para Lipp (2002), as estratégias de enfrentamento devem ser elaboradas de acordo com cada realidade organizacional. Essas estratégias estão direcionadas as habilidades cognitivas e comportamentais necessárias para lidar e/ou administrar as exigências e fatores que são considerados estressores pelo colaborador em questão.

De acordo com o que descreve Lipp (2002), algumas estratégias podem ser descritas para auxiliar gestores e colaboradores no processo de enfrentamento do estresse ocupacional, tais:

- Estratégias de situação – retirar os fatores estressores do ambiente; aceitar os fatores que são inevitáveis, com a tentativa de remodelar a forma como se observa esses fatores, além de identificar as fontes de estresse;
- Estratégias de educação – Entender o que é o estresse, reconhecer os sintomas do estresse, além de identificar os fatores de estresse de modo individual e quais as fontes para causa desse fator;
- Estratégias de efeito a longo prazo – Treinamento para reconhecimento e respeito dos limites de cada colaborador; usar técnicas de equipe para enfrentamento do estresse, utilizar apoio profissional para lidar com estresse o trabalho e melhorar o ambiente de trabalho para que este se torne menos nocivo para a saúde e bem-estar do trabalhador;
- Estratégias para diminuição de sintomas – oferecer espaços para relaxamento, brincadeiras e descanso adequado; treinamento para melhorar a saúde e bem-estar do colaborador, como técnicas nutricionais e motivacionais para prática de atividades físicas.

De modo geral, o processo de enfrentamento do estresse deve ser estabelecido em conjunto entre gestores e colaboradores. Cada ação deve ser pensada para garantir o bem-estar do trabalhador, mas também para proporcionar a melhoria da produtividade e do desempenho organizacional.

O próximo capítulo é demonstrado as bases dos procedimentos e métodos utilizados para garantir a execução do presente TCC. São discutidos ao delineamento da pesquisa, o processo de identificação da população, os instrumentos utilizados para coleta e análise de dados.

3 METODOLOGIA

A descrição de metodologia pode ser exemplificada pelas contribuições de Gil (2002), que refere metodologia como o estudo que se funda a partir de procedimento sequencial lógico para alcançar resultados, dentro de padrões teóricos científicos.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O principal objetivo do presente TCC é encontrar os fatores estressores com maior influência entre trabalhadores da área administrativa da empresa. Assim, a partir da busca por resposta a este objetivo, torna-se possível construir os passos metodológicos mais para a construção desse trabalho.

Com relação a abordagem, tem-se uma abordagem quantitativa, já que o TCC em questão se baseou em dados número coletados dentro do ambiente avaliado e medidos com validação estatística. De acordo com Gil (2002), uma pesquisa de cunho quantitativo tenta compreender, a partir das observações numéricas, as opiniões e informações coletadas de um ambiente controlado e observável.

Já com relação aos objetivos desse trabalho, tem-se uma pesquisa de cunho exploratório. Isto se sustenta, pois, a pesquisa em questão surge com o intuito de garantir maior conhecimento sobre os fatores estressores que se encontram dentro do ambiente de trabalho avaliado. Para Gil (2002), uma pesquisa de caráter exploratório surge com o objetivo de trazer maior intimidade entre o pesquisador e o problema explorado.

Além disso, a pesquisa é de caráter descritivo, já que tem por intuito descrever elementos considerados essenciais com relação a população, a partir de técnicas específicas de coleta de dados (aqui um questionário), direcionado para compreender adquirir dados sobre os padrões estabelecidos pelo referido TCC.

Por fim, tem-se um trabalho transversal e censitário. Transversal, pois, é realizado dentro um período específico; censitário, pois visa compreender uma população específica, a saber trabalhadores de uma empresa da cidade de Caruaru-PE.

3.2 POPULAÇÃO

Uma população pode ser identificada como um grupo de indivíduos que tem características semelhantes para serem usadas em um determinado estudo. Assim, por se tratar de uma pesquisa de cunho censitário, o presente TCC tem por população trabalhadores do departamento administrativo de uma empresa no interior do Estado de Pernambuco.

A escolha da população se deu pela necessidade de restringir a área para adequação dos estudos, já que uma pesquisa em nível municipal, por exemplo, com todas as empresas situadas na cidade, apresentou-se inviável. Além disso, o nível de restrição auxilia na melhor compreensão sobre os fatores de estresse dentro do ambiente de trabalho avaliado. Outro aspecto, é que o segmento empresarial avaliado é do setor administrativo.

A empresa em questão, foco do referido estudo, está há 21 anos no mercado e conta com um corpo laboral administrativo composto por 230 trabalhadores distribuídos por quatro diretorias: diretoria financeira (contabilidade, contas a pagar, contas a receber e tesouraria), diretoria comercial (centros de distribuição, vendas e logística), diretoria administrativas (administrativo, gestão de pessoas, jurídico, marketing e TI,) e diretoria de suprimentos (compras). A empresa funciona em 2 turnos. O questionário foi enviado para 45 os funcionários da área administrativa, e foi obtido resposta de 31 pessoas, o que forneceu uma taxa de resposta em torno de 2/3 do total populacional.

3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para coleta de dados, o presente trabalho desenvolveu um questionário com 22 perguntas (Tabela 2), criado a partir das categorias de fontes estressoras de Cooper e Kahn (2013). O questionário foi dividido em 21 fatores para serem avaliados pelos trabalhadores da empresa em questão.

Na primeira parte da pesquisa os respondentes foram impelidos a relatar informações sociais e demográficas: idade, gênero, renda, e estado civil. Também foram questionados o tempo médio na empresa e o perfil de trabalho (presencial, remoto ou híbrido). Atenta-se, que antes da aplicação, o questionário foi avaliado em um teste antecipado com 5 funcionários. Todos relataram facilidade em ler as perguntas, responder e enviar as respostas. Além disso, nenhum quesito foi de difícil compreensão e estavam dentro do conhecimento dos colaboradores.

O tempo entre aplicação do pré-teste e da coleta final foi de 3 meses, iniciando em 14 maio de 2022 até a data de 12 de agosto de 2022. Para facilitação da aquisição das respostas, o questionário foi aplicado através da plataforma *Google Forms*, e enviado por e-mail e/ou redes sociais (Instagram e WhatsApp).

Para análise de dados, foi utilizado métodos estatísticos através do programa *Excel*. Este processo promoveu a criação de um banco de dados, com todas as variáveis obtidas através da aplicação do questionário. Posteriormente, foram realizadas análises descritivas, com a apresentação da média e moda. Isto auxiliou no conhecimento mais adequado sobre os dados coletados, e promoveu informações relevantes.

Para 28 fatores estressores avaliados foi estabelecido uma análise com tendência central em 2,5 ($(1+4)/2$). De modo geral, as médias dos indicadores avaliados que tiveram tendência acima de 2,5 foram considerados fatores de estresse em nível crítico. Já as médias abaixo da tendência central em 2,5, foram considerados em nível adequado de estresse.

A seguir, tem-se os resultados e as discussões estabelecidas a partir da aplicabilidade minuciosa do processo metodológico supracitado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

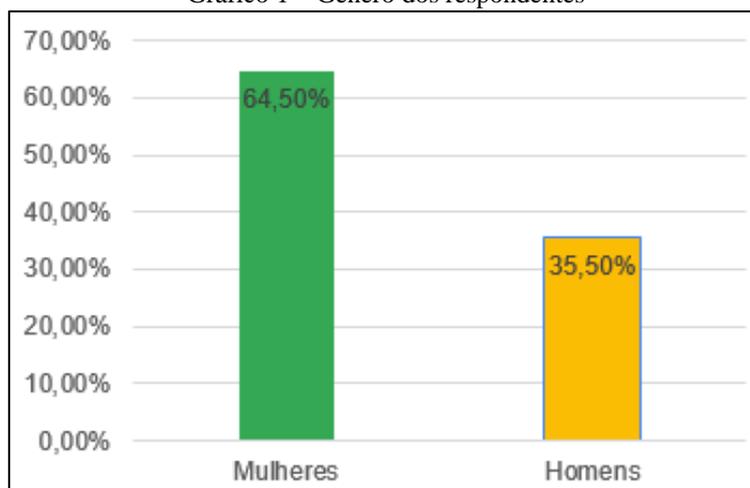
Aqui são apresentados os resultados e as discussões sobre os fatores estressores em um ambiente de trabalho.

4.1 PERFIL DOS TRABALHADORES DA EMPRESA ESTUDADA

Para o estabelecimento da pesquisa foram entrevistadas 31 pessoas de um grupo de 45 trabalhadores. O processo foi estabelecido para identificar quais são os fatores estressores dentro um ambiente empresarial da cidade de Caruaru-PE. Para isso, de modo inicial, foi estabelecido o perfil dos respondentes.

Tratando-se do gênero, a pesquisa aqui realizada é composta por 20 (64,50%) de mulheres e de 11 (35,30%) de trabalhadores do sexo masculino, como observado no gráfico 1. É possível que se encontra fatores estressores com maior grau nas profissionais mulheres, principalmente diante das jornadas duplas de trabalho que sujeitam as mulheres jornadas extremamente desgastantes.

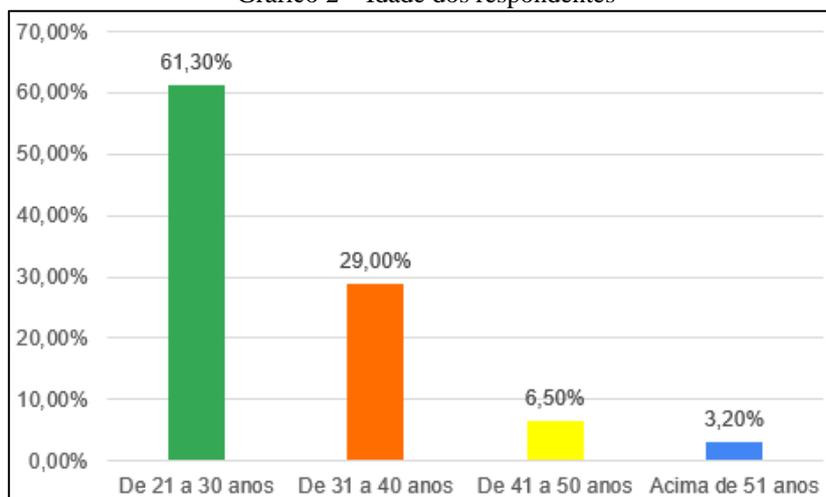
Gráfico 1 – Gênero dos respondentes



Fonte: A autora (2022)

Com relação a idade, 12 (61,30%) afirmaram ter entre 21 e 30 anos, 9 (29,0%) pessoas responderam ter entre 31 e 40 anos, 2 (6,5%) informaram ter entre 41 e 50 anos e 1 (3,2%) relatou ter mais de 51 anos, como observado no gráfico 2. Tem-se que a empresa composta em sua maioria por profissionais com idade entre 21 e 30 anos, considerados profissionais jovens. De acordo com Simonelli (2020), o número de profissionais jovens com altos níveis de estresse no Brasil é significativo e reflete um perigo futuro acerca de problemas direcionados ao estresse no trabalho.

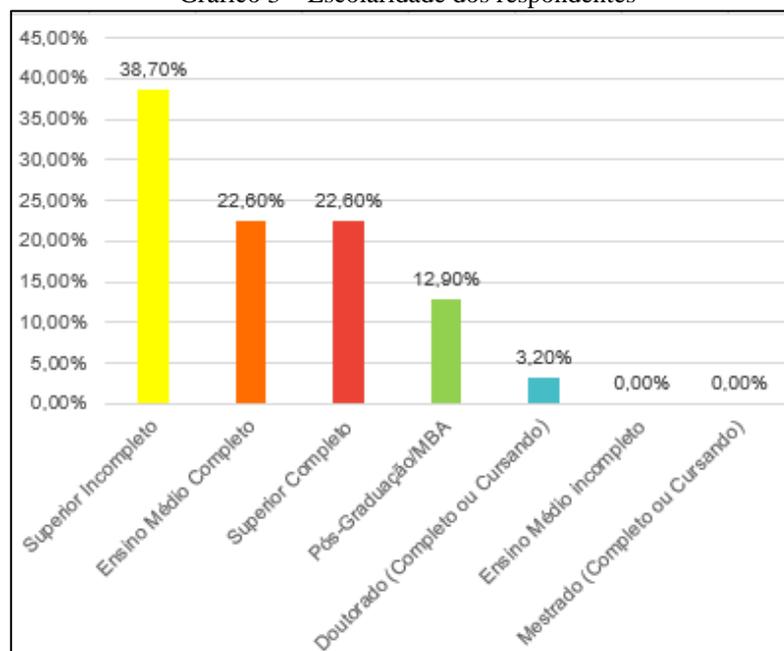
Gráfico 2 – Idade dos respondentes



Fonte: A autora (2022)

Com relação a escolaridade dos respondentes, 12 (38,7%) declaram ter superior incompleto, 7 (22,6), superior completo, outros 7 (22,6%) Ensino médio completo, 4 (12,9%) assumiram ter pós-graduação ou MBA e 1 (3,2%) declarou ter ou estar cursando o doutorado, como se ver no gráfico 3. Assim, observou-se que a maioria dos trabalhadores respondentes tem superior completo ou estão cursando.

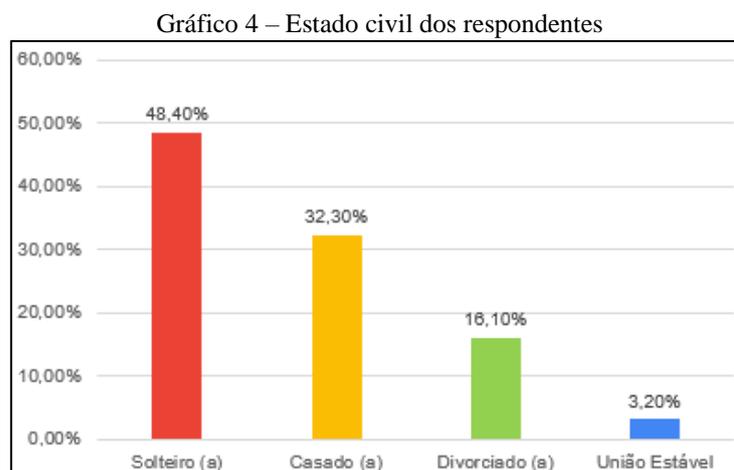
Gráfico 3 – Escolaridade dos respondentes



Fonte: A autora (2022)

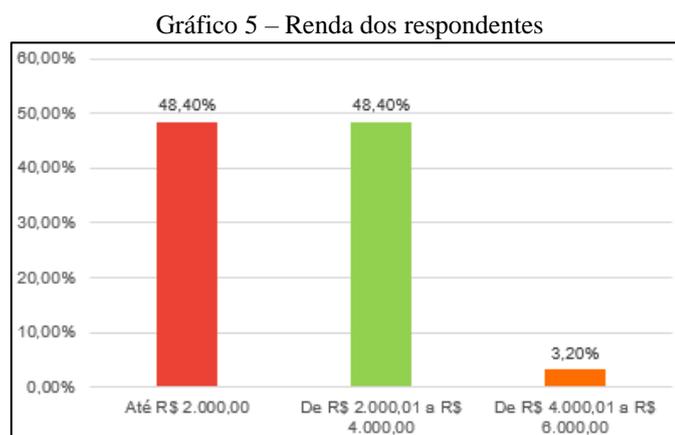
Já com relação ao estado Civil dos respondentes, 15 (48,4%) declaram estar solteiros, 10 (32,3%) declaram estar casados, 5 (16,1%) tem o estado civil na categoria divorciado e 1

(3,2%) assumiu manter o estado civil em união estável, como observado através do gráfico 4 abaixo:



Fonte: A autora (2022)

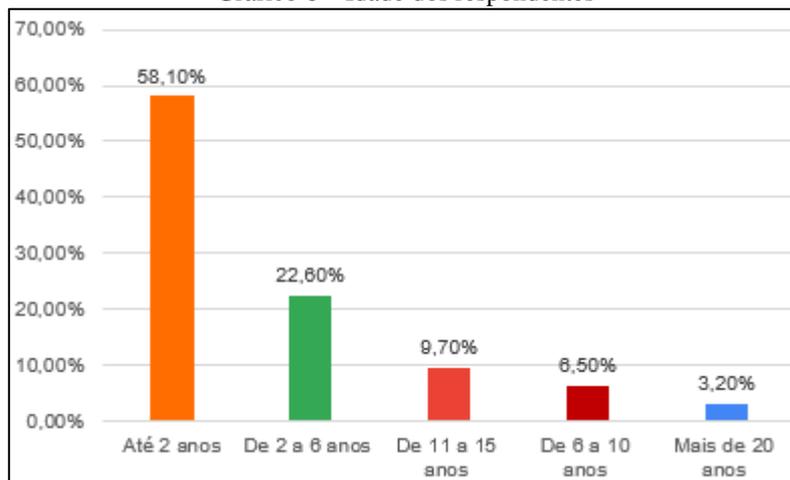
Também foram questionados sobre a renda média, foi observado que 15 (48,4%) recebem até R\$ 2.000,00 reais mensais, outros 15 (48,4%) recebem entre R\$ 2.000,01 e R\$ 4.000,00 e apenas 1 (3,2%) informou que tem salário médio entre R\$ 4.000,01 e R\$ 6.000,00 mensais, como observado no gráfico 5.



Fonte: A autora (2022)

Outro ponto de importância, no estudo em questão, é que a média de tempo na empresa é de até 2 anos, já que essa afirmação é confirmada por 18 (58,1%) dos respondentes. Entre os que tem 2 a 6 anos de empresa são 7 (22,6%) dos respondentes, entre os que tem de 7 a 10 anos de empresa foram 2 (6,5%), entre os que tinham de 11 a 15 anos de empresa foram 3 (9,7%) e apenas 1 (3,2%) respondente afirmou ter mais de 20 anos de serviços para a empresa em questão, como observado no gráfico 6:

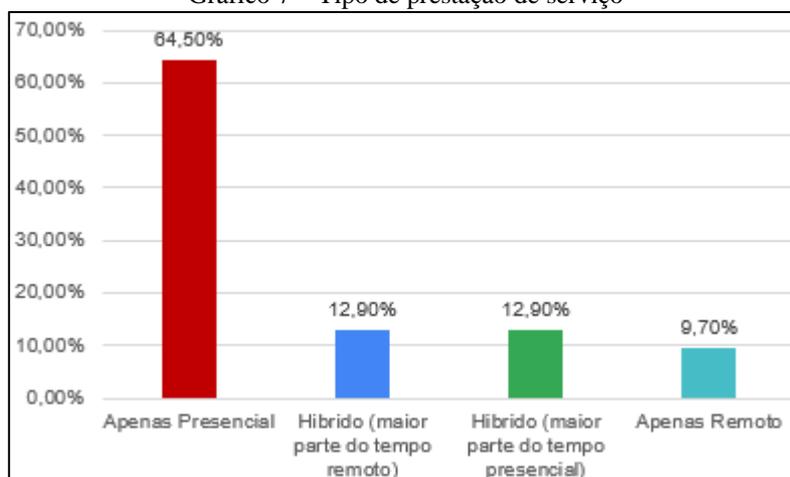
Gráfico 6 – Idade dos respondentes



Fonte: A autora (2022)

Por fim, os respondentes foram questionados sobre a forma de exercício de trabalho. Para 20 (12,9%) dos respondentes o modo de trabalhado é estritamente presencial, já para 8 (25,8%) estavam em trabalhado de forma hibrida, dos quais 4 (12,9%) tinham maior parte do trabalho em ambiente remoto e outros 4 (12,9%) estavam trabalhando na maior parte do tempo em ambiente presencial, e apenas 3 (9,7%) estavam trabalhando de forma exclusivamente remota, como observado no gráfico 7.

Gráfico 7 – Tipo de prestação de serviço



Fonte: A autora (2022)

4.2 O AMBIENTE DE TRABALHO

Aqui são apresentados os fatores estressores dentro do ambiente de trabalho da empresa avaliada. Esses fatores são apresentados de modo decrescente em sua média de similaridade com a realidade observada pelos respondentes. A Tabela 2 descreve os resultados sobre esses fatores estressores:

Tabela 2 – Fatores estressores

Fator Estressor	Média
Não há cooperação entre os colegas de trabalho	3,74194
Há sobrecarga de trabalho	3,58065
Há comunicação interna não é adequada	3,19355
Não há oportunidade de desenvolvimento pessoal	2,96774
Descanso não adequado	2,93548
Falta de um adequado plano de cargos, salários e carreira	2,83871
O ambiente de trabalho é barulhento e desorganizado	2,80645
A instituição não respeita as leis trabalhistas	2,77419
As decisões gerenciais não são respeitadas (má gestão)	2,70968
A alocação de trabalho não está de acordo com a formação (ambiguidade)	2,67742
Seu salário não é adequado para função exercida (salário ruim)	2,32258
Não há segurança para falar sobre insatisfações hierárquicas	2,25806
As reuniões não são produtivas e livres de indisposições	2,25806
O material disponibilizado não é adequado	2,19355
Não é percebida a ausência de preconceito na instituição	2,16129
Não há gozo real e periódico de férias	2,12903
O plano de carreira não permite o crescimento meu profissional	2,09677
Os projetos não são executados de forma solícita	2,06452
Os gerentes não são solícitos as demandas dos liderados	1,64516
Flexibilidade no horário de trabalho	1,51613
Não há compartilhamento para execução das tarefas	1,48387

Fonte: A autora (2022)

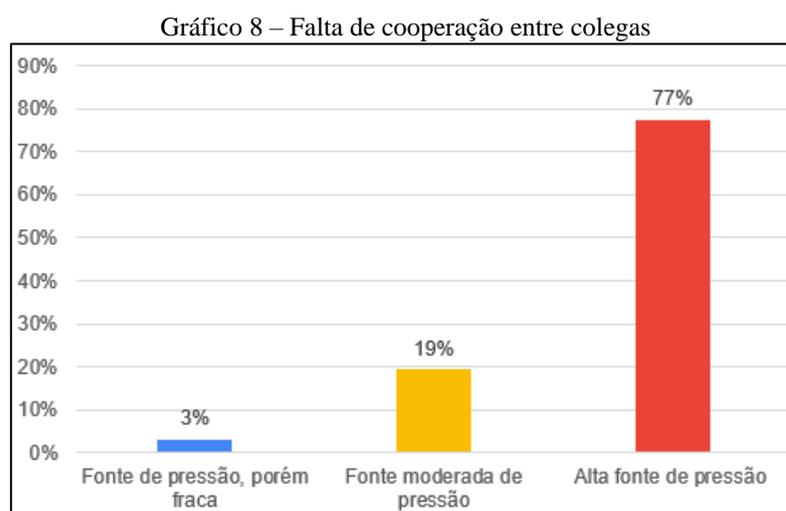
Diante das condições preliminares que afirma que um fator de estresse é um condicionante para prejudicar e ameaçar a saúde e o desempenho de trabalhadores dentro de um ambiente empresarial, como observado na Tabela 1, tem-se a identificação de 10 fatores considerados críticos e que foram observados com capacidade alta de interferência no desempenho das atividades dos respondentes e colaboradores da empresa. A seguir, tem-se uma explanação sobre os fatores críticos observados.

4.2.1 Cooperação entre os colegas

O trabalho em equipe é um dos fundamentos básicos para o desenvolvimento efetivo de um ambiente de trabalho. De acordo com Sadir *et al.* (2010), a depender do que se está executado, o sucesso ou o fracasso daquela atividade organizacional, dependerá exclusivamente de como funciona a capacidade do colaborador em trabalhar em equipe.

Assim, quando um ambiente não sustenta uma equipe de trabalho funcional, problemas no desempenho organizacional serão observados, entre eles: metas não batidas, maior incidência de conflitos, maior rotatividade de colaboradores, erros excessivos, maior desânimo e uma probabilidade maior de alto estresse ocupacional.

Para Farias *et al.* (2021), a ideia de cooperação no trabalho é fator determinante para o desenvolvimento pleno e crescimento organizacional. Tem-se, portanto, a compreensão de que, em ambientes onde há uma busca por objetivos comuns, a falta de cooperação pode gerar problemas severos para a saúde financeira da empresa. Para a empresa em questão, o gráfico 8 apresenta o resultado sobre a incidência da falta de cooperação na empresa:



Fonte: A autora (2022)

A média para este fator foi de 3,74194, este fator foi considerado o maior entre os respondentes. Tanto que, para 77% dos respondentes este fator tem alto poder para causar pressão e, conseqüentemente, oferecer risco de estresse em alta nocividade. Outros 19% consideram este fator fonte moderada de pressão; e somente 3% afirmavam observar este fator como fonte fraca de pressão.

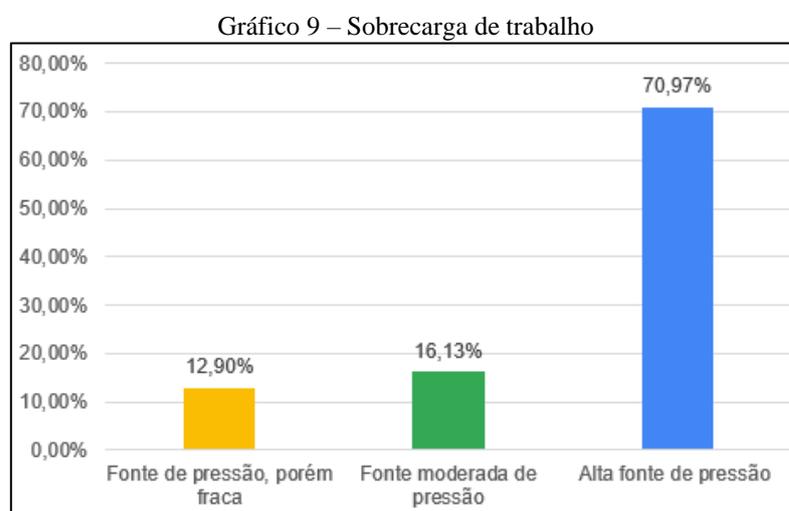
Tem-se aqui, uma representação sobre como a falta de cooperação entre colegas podem colocar em risco a saúde harmônica de um ambiente de trabalho e fomentar altos picos de fontes estressoras.

4.2.2 Sobrecarga de trabalho

De acordo com o que foi observado por Farias *et al.* (2021), a sobrecarga de trabalho não pode ser uma questão romantizada por empresas. Essa percepção se sustenta nas possíveis consequências que podem cair diante da realidade dos colaboradores. A sobrecarga de trabalho pode causar problemas graves para o trabalhador, com maior probabilidade de aumento de doenças ocupacionais, como a síndrome de *burnout*.

Uma empresa que não entende os limites de seus colaboradores coloca em risco não só a saúde do trabalhador, mas também contribui para o aparecimento de erros que podem ser nocivos em médio e longo prazo para a própria empresa. O desempenho laboral cai, a organização se torna um ambiente tóxico e os resultados positivos podem ser prejudicados ou mesmo deixar de ser alcançados.

O gráfico 9 apresenta os resultados sobre a sobrecarga de trabalho entre os colaboradores da empresa avaliada por este TCC:



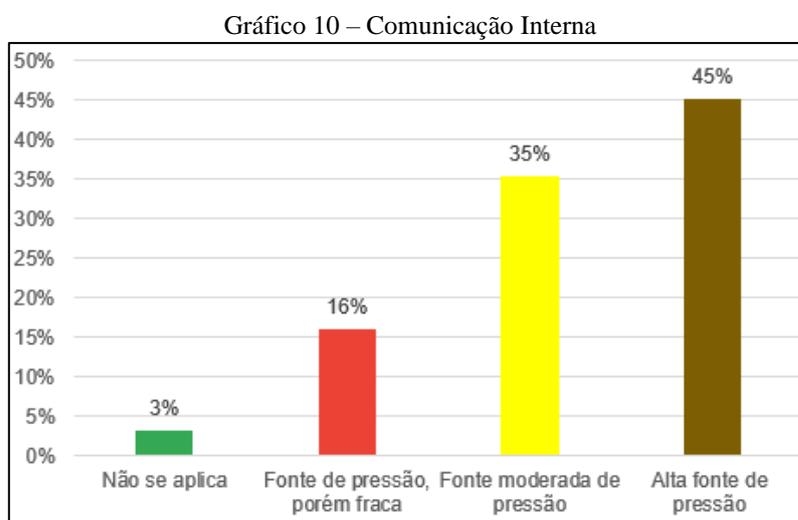
Fonte: A autora (2022)

Com uma média de 3,58065, este fator é considerado o segundo em nível de criticidade para os colaboradores avaliados. Para tal, o gráfico 9, portanto, mostra que 70,97% consideram esse fator uma fonte alta de pressão e um condicionante para possíveis problemas relacionados a altos níveis de estresse na empresa. Outras 16,93% pessoas consideram uma fonte moderada e 12,90% consideraram uma fonte fraca de pressão dentro do ambiente avaliado.

4.2.3 Falta de comunicação interna

A falta de comunicação é um instrumento claro para estabelecer a decadência de uma empresa, como sustenta Lipp (2002) e Farias *et al.* (2021). A falta de comunicação é um dos fatores que impedem que informações cheguem aonde devem chegar quando elas sejam necessárias. Dessa forma, quando a comunicação não é efetiva, problemas e atrasos podem ocorrer.

Outro ponto importante, é que a falta de comunicação entre colaboradores e gerência também apresenta problemas de relacionamento, já discutidos no subtópico 4.2.1, o que aumenta na problemática relacional da empresa. O gráfico 10 apresenta o resultado sobre este fator para os colaboradores da empresa em questão.



Fonte: A autora (2022)

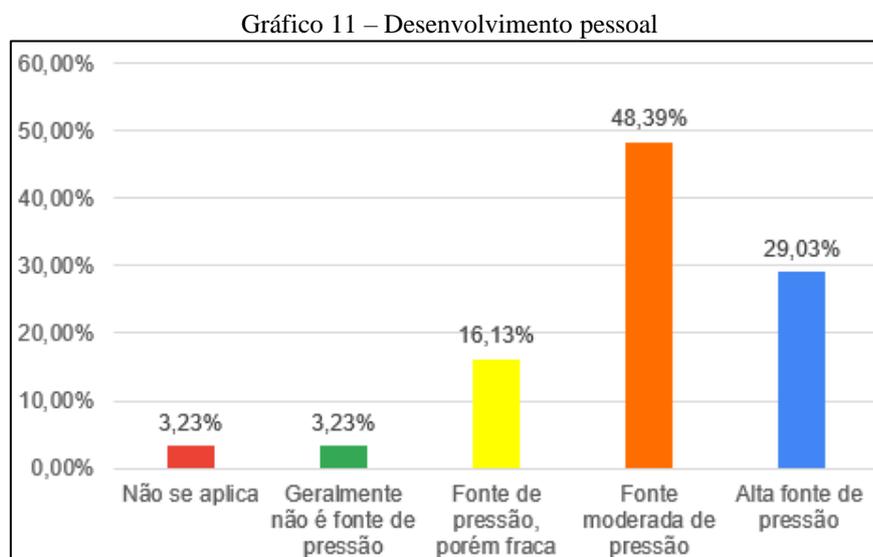
A média para este fator foi de 3,19355, também considerada crítica para os padrões utilizados para avaliação desse trabalho. Esse nível observou que 45% dos respondentes consideraram que o fator em questão tem alta fonte de pressão sobre o nível de trabalho que exercem, outros 35% consideraram fonte moderada de pressão, seguido de 16% que afirmaram que é uma fonte de pressão, porém fraca e, por fim, 3% disseram que este fator não aplica para fontes de pressão dentro do ambiente de trabalho.

4.2.4 Falta de incentivo para desenvolvimento pessoal

O incentivo para desenvolvimento pessoal é um dos fatores básicos para o bom desempenho de um colaborador. Um trabalhador precisa se sentir valorizado por sua empresa.

Esta observação também se sustenta na compreensão dada por Lipp (2002), que afirma que em ambientes cujo bom desempenho é recompensado, tem-se maior engajamento de trabalho, menor insatisfação e apresentam menor incidência de estresse ocupacional.

Com relação a esta informação, o gráfico 11 apresenta as respostas sobre a visão que os colaboradores têm com relação a falta de incentivo para o desenvolvimento pessoal dentro do ambiente de trabalho.



Fonte: A autora (2022)

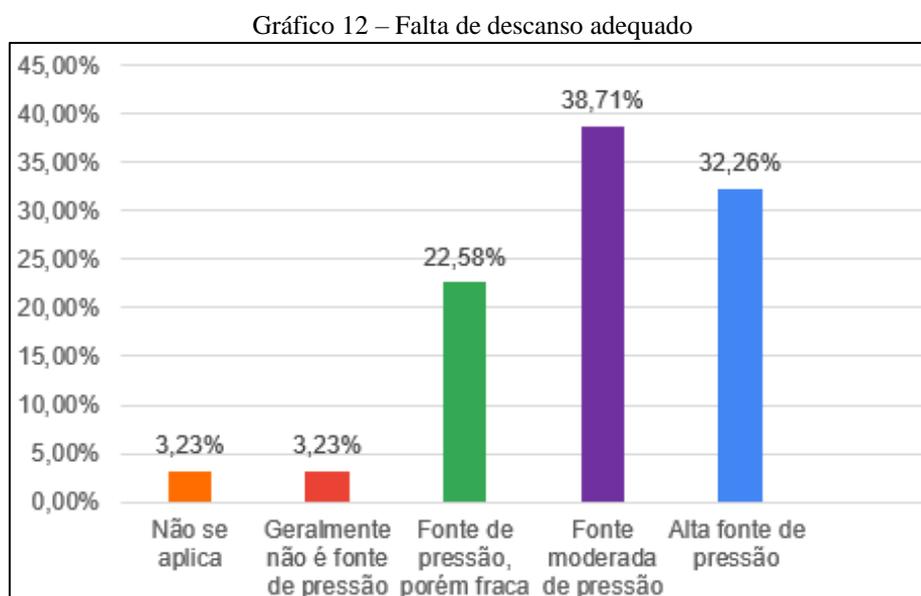
A média para este fator foi de 2,96774, o que o coloca dentro do patamar de criticidade estabelecido pelo referido trabalho. Quando se observa distribuição das respostas, tem-se que 48,39% assumiram que este fator é uma fonte moderada de pressão, outros 29,03% disseram que é uma alta fonte de pressão. Em sequência, 16,13% disseram que é uma fonte fraca de pressão e 6,46%, afirmaram que geralmente não é fonte de pressão ou não tem aplicabilidade como fonte de pressão.

Dessa forma, em comparação com os fatores supracitados, percebe-se que o fator desenvolvimento pessoal exerce influência como fonte de pressão, mas não é considerado uma fonte de alta intensidade, porém ainda continua dentro do perfil de criticidade avaliada.

4.2.5 Falta de descanso adequado

O excesso de trabalho tem relação com este fator, porém, como observado por Vieira e Russo (2019), a falta de descanso não está relacionada apenas ao excesso de trabalho, mas pode ser visto em situações em que o trabalhador desempenha uma atividade que pode ser exaustiva a longo, mesmo que o trabalho não seja em excesso.

Dessa maneira, a própria legislação brasileira, no art. 66, 67 e 71 da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, garantem que o colaborador tenha períodos de descanso entre turnos e no próprio horário de exercício de trabalho. O gráfico 12 mostra os resultados sobre o a influência desse fator para a vida dos colaboradores da empresa avaliada.



Fonte: A autora (2022)

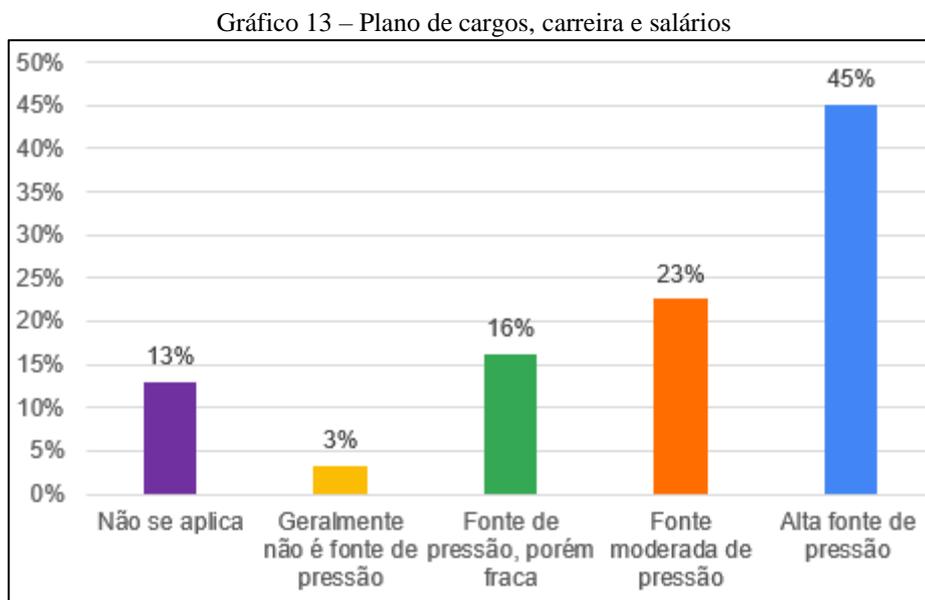
A média para este fator foi de 2,93548, o que o coloca dentro do padrão de criticidade estabelecida por este TCC. Da distribuição dos resultados, apresenta-se que 38,71% dos respondentes consideram a falta de descanso adequado como um fator moderado de pressão, 32,26% consideram um fator de alta fonte de pressão, outros 22,58% dizem que é uma fonte de pressão, porém fraca. Por fim, tanto o que consideraram que não é uma fonte de pressão usual e não há aplicabilidade para este fator, foram 3,23%, respectivamente.

4.2.6 Falta de plano de cargos e carreiras

Uma empresa que deseje manter um ambiente harmonioso deve assegurar que seus colaboradores possam ascender dentro da organização. Este pensamento, como afirma Viera e Russo (2019), promove uma melhor visão e relação entre a empresa e colaborador, o que mostra que a empresa está interessada em garantir essa harmonia.

Esse fator estressor, pode não ser tão incisivo como outros já citados, mas tem uma influência no processo de acometimento do estresse dentro do trabalho. Dessa forma, um ambiente organizacional, deve apresentar planos de cargos, salários e carreiras que sejam capazes de trazer incentivos visíveis para os seus colaboradores e influenciar no desempenho

benéfico das atividades. O gráfico 13 mostra o resultado obtido pelo questionário para este fator:



Fonte: A autora (2022)

A média para esse fator foi de 2,83871. Para compor essa média, viu-se que 45% dos respondentes afirmaram que este fator tinha alta fonte de pressão, já para 23% dos respondes é uma fonte moderada de pressão, 16% afirmaram que uma fonte fraca de pressão, outros 13% não viu aplicação para esse fator e 3% consideraram que este fator, de forma geral, não é uma fonte de pressão.

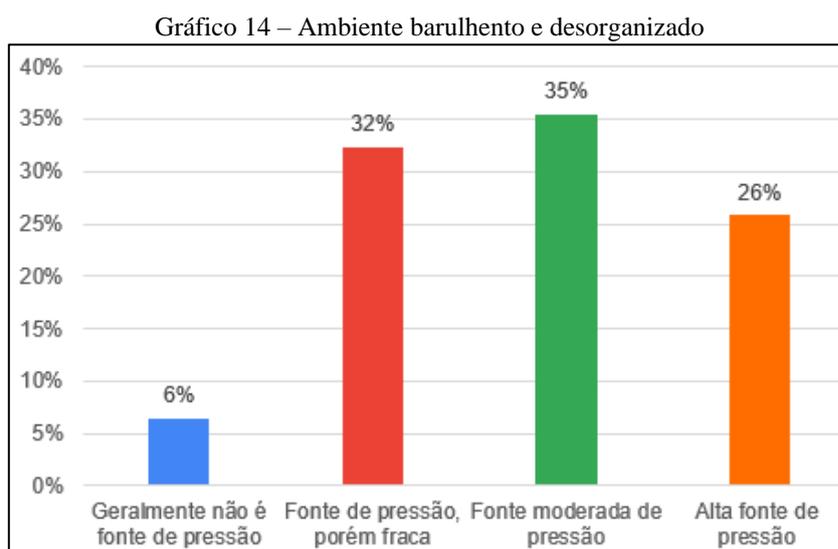
4.2.7 Ambiente de trabalho barulhento e desorganizado

Uma organização não deve focar apenas nos incentivos direcionados para o crescimento individual ou coletivo de sua equipe, mas também deve oferecer um ambiente seguro e harmônico para o desenvolvimento de suas atividades. Empresas que fornecem equipamento adequado, ambiente com climatização, espaço seguro e limpo, tendem a conduzir o aparecimento de colabores mais estressados e avessos a necessidade de alcançar metas de forma objetiva.

Para Farias *et al.* (2019), o barulho contínuo ou a bagunça no ambiente de trabalho não são fatores de estresse somente, mas podem ser instrumentos de acidentes e demonstrar a falta de segurança para execução de determinadas atividades. Além disso, em ambientes barulhentos,

faz-se necessário que os colaboradores usem EPIs de proteção para garantir maior sustentabilidade da saúde e do bem-estar do trabalhador.

Lugares sujos passam a sensação de insegurança, como afirma Dias e Santos (2020). Dessa maneira, a empresa que não cuida do espaço físico de suas dependências, passam uma comunicação de que, também, não estão aptas para assegurar a segurança e o bem-estar dos seus colaboradores. O gráfico 14 apresenta os resultados sobre a percepção dos trabalhadores sobre o fator estressor avaliado:



Fonte: A autora (2022)

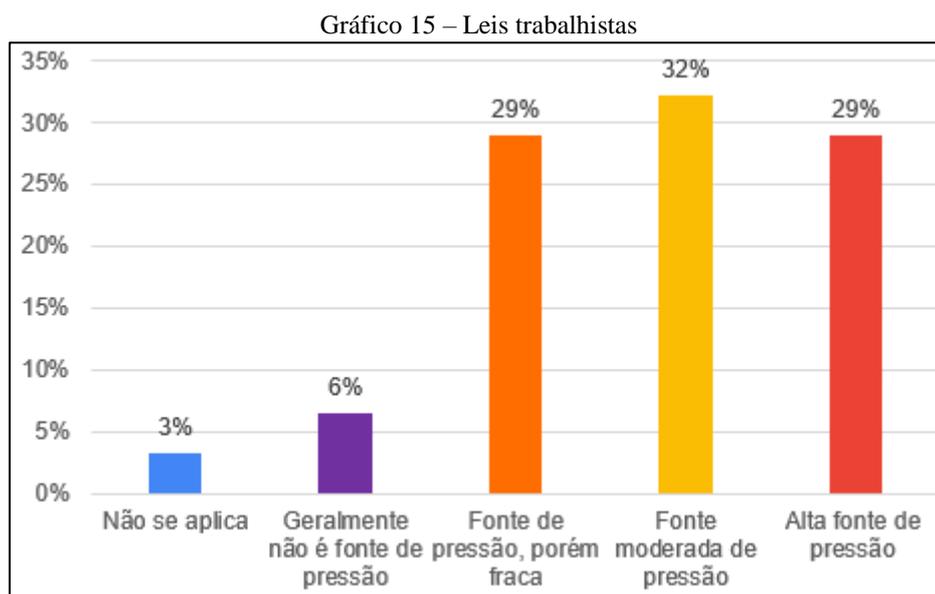
A média observada para esse fator foi de 2,80645. Já a distribuição das respostas para se chegar a esta média, foi: 35% dos entrevistados consideraram que este fator tem fonte moderada de pressão, outros 32% afirmaram que a fonte de pressão é fraca. Além disso, 26% afirmaram que o fator é uma fonte alta de pressão, enquanto apenas 6% consideraram que o fator, em geral, não é uma fonte de pressão.

4.2.8 Leis trabalhistas

A manutenção de direitos básicos é um fator essencial para dar maior segurança para qualquer colaborador. Um colaborador que tem seus direitos básicos garantidos, já inicia suas atividades com a seguridade de que a empresa respeita o seu trabalho em essencial. Já em ambientes onde não há respeito por essas leis, tem-se problemas na garantia de bom desempenho e na forma como a empresa é observada pelo colaborador.

A Consolidação das Leis Trabalhistas, embora considerada um sistema que necessita de atualização, fornece um aparato segurador para que trabalhadores não sejam lesados em seus direitos e ainda consigam manter adequada seguridade para saúde e bem-estar, com o implemento de direito, como: férias remuneradas, descansos adequados, hora extra, entre outros.

O gráfico 15 apresenta os resultados observados pelos trabalhadores com relação a esta questão.



Fonte: A autora (2022)

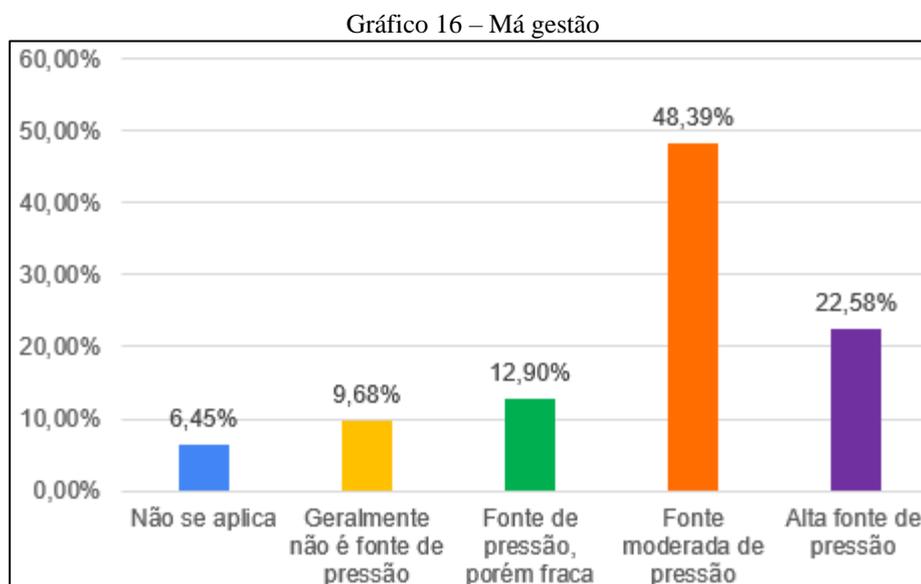
A média para este fator foi de 2,77419. Com relação ao nível de distribuição das respostas, tem-se que: para 32% dos entrevistados o fator é fonte moderada de estresse, para outros 29% é uma fonte fraca de estresse e para 29% é uma alta fonte de estresse. Já para 6% dos entrevistados o fator não é fonte de estresse, em geral, e outros 3% afirmaram que essa fonte não se aplica.

4.2.9 Má gestão

Um dos fatores estressores que prejudica o bom desempenho das atividades de um colaborador é a má gestão ou a falta de uma gestão afirmativa por parte da liderança. Para Simonelli (2020), um ambiente harmônico deve ser inicializado, em um primeiro ponto, a partir da busca por uma boa relação entre os chefes e os liderados. Não se pode trazer ganhos efetivos para a realidade da empresa sem levar em conta essas observações.

Quando a chefia prejudica as relações interpessoais, os processos não são realizados de forma efetiva e isto desemborça em estresse desnecessário. Dessa maneira, cabe ao gestor conduzir de forma coerente o ambiente de trabalho, realizando ações para impedir o excesso de conflito e garantir que o ambiente seja receptivo e inclusivo para todos os colaboradores.

Com relação a este fator, dentro da empresa, o gráfico 16 apresenta os resultados obtidos através do questionário.



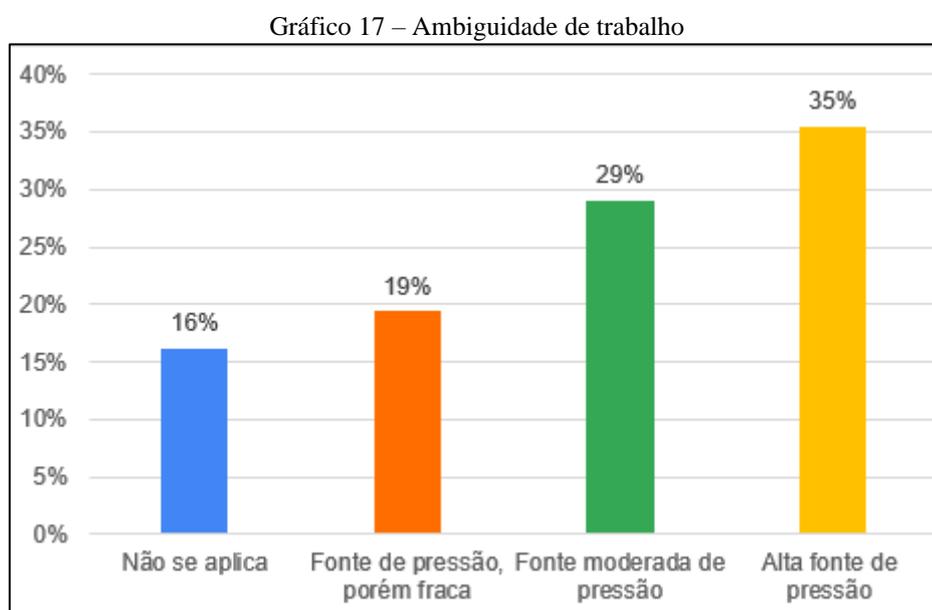
Fonte: A autora (2022)

Com média de 2,70968, este fator foi observado como fonte moderada de pressão para 48,39% dos entrevistados, como fonte alta de pressão para 22,58% dos entrevistados, como fonte fraca de pressão para 12,90% dos entrevistados. Já outros 9,68% afirmaram que o fator não é uma fonte de pressão, geralmente. Além de 6,45% afirmarem que este fator não se aplica como fonte de pressão.

4.2.10 Ambiguidade de trabalho

Outro fator estressor e que está muito ligado com a forma de gerenciar equipes, é a ambiguidade de trabalho. Este fator sustenta estresse para trabalhadores que recebem atividades conflitantes e que podem produzir resultados diferentes. Em ambientes de trabalho com esse nível de estresse, além de causar um desgaste desnecessário para a saúde e o bem-estar do colaborador, poderá trazer também problemas severos para o alcance de objetivos organizacionais.

Sobre este fator, o gráfico 17 apresenta os resultados mais claros sobre estabelecidos a partir do questionário aplicado.



Fonte: A autora (2022)

A média desse fator foi de 2,67742, onde 35% dos respondentes afirmaram ser uma fonte de pressão alta, outros 29% disseram que era uma fonte moderada de pressão, enquanto 19% relataram que o fator é uma fonte fraca de pressão, enquanto outros 16% afirmaram que este fator não se aplica como fonte de pressão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo são apresentadas as conclusões, limitações e recomendações para próximos estudos.

5.1 CONCLUSÃO

Podemos considerar o estresse ocupacional como uma resposta aos estímulos que existem entre o indivíduo e o ambiente. E quando essa resposta é negativa a esses estímulos pode ter como consequência o surgimento de problemas físicos, psíquicos e comportamentais, que ao longo do prazo poderão causar doenças graves.

Embora os números de pesquisas sobre estresse ocupacional venham avançando, há muito o que se entender sobre fatores estressores no ambiente de trabalho. Para um melhor resultado em relação aos objetivos aqui estabelecidos, foram fundamentados conceitos a respeito dos temas estresse, estresse ocupacional e fatores estressores para melhor entendimento da problemática.

Esse estudo, cuja abordagem quantitativa dá a oportunidade de uma visão ampla acerca do ambiente de trabalho estudado. Descrevendo os principais elementos que contribuem para o estresse desses colaboradores. Seu objetivo geral foi identificar os fatores estressores mais críticos.

O presente trabalho se promoveu em analisar os fatores estressores que dificultam o bom desempenho do ambiente laboral em uma empresa da cidade de Caruaru-PE. Assim, a partir de uma avaliação por questionário estruturado, o presente Trabalho de Conclusão de Curso pode estabelecer os seguintes resultados:

- Foram encontrados 10 fatores críticos relacionados ao ambiente observado;
- Tornou-se claro a insatisfação dos colaboradores com o ambiente laboral, principalmente com relação a comunicação interna, nível de trabalho e cooperação entre colegas;
- As ações de mitigação podem ser executadas a partir de uma estruturação significativa da cultura da empresa.

Dessa forma, o que se tem é uma observação clara sobre como os colaboradores percebem com maestria a dinâmica laboral de suas empresas. Pelos resultados obtidos, pode perceber-se uma dinâmica propícia para o acometimento de estresse acima do necessário dentro

da organização. Além disso, essa insatisfação pode ser observada no modo como os colaboradores avaliaram as dimensões aqui expostas.

Atenta-se, que para o desenvolvimento de um ambiente laboral com melhor capacidade para lidar com estresse ocupacional, ações devem ser realizadas de modo que toda a empresa participe em conjunto processo de superação. Principalmente, com ações simples diárias como maior abertura hierárquica, melhor apresentação dos objetivos organizacionais e reuniões para discussões e formulações de melhorias.

No geral, empresas que não sustentam o desenvolvimento de procedimentos capazes de mitigar os fatores estressores podem estabelecer um dinâmica de mal funcionamento produtivo, perdas financeiras, impeditivo para que quadros com alta capacidade de interesse pela empresa e a possibilidade de perda de mercado.

Atenta-se, que existe uma necessidade de maior aprofundamento sobre as questões avaliadas pelo referido trabalho. Primeiramente, no desenvolvimento de maior perspectiva sobre a real situação das empresas da região. Assim, o estabelecimento de pesquisas que alcancem outras organizações a fim de comparação pode ser uma alternativa para expor melhor o quadro geral do ambiente laboral da região.

Outra questão, é a necessidade de fomentar estudos que promovam a melhoria do quadro da organização em questão. Para isso, ações de mitigação dos fatores estressores devem ser elaborados, apresentados e executados pela empresa. Dessa forma, pode-se avaliar o nível de aumento da produtividade da empresa a partir da mitigação desses fatores.

Por fim, entende-se que as limitações do referido trabalho se apresentaram pela dificuldade de maior interação devido as restrições pandêmicas e pelas limitações de tempo, que impediram maior capacidade de organização no aprofundamento da pesquisa com possibilidade de ação interventiva.

5.2 LIMITAÇÕES DE PESQUISA

Por tratar-se de uma pesquisa tipo censo, houve algumas implicações que tornou inviável o alcance da população.

Devido à pressão do ambiente de trabalho e rigidez por meios das lideranças (cuja visão é extremamente centralizadores e se nega a confiar na equipe que trabalha o que deixavam um clima organizacional negativo), os colaboradores por medo de represálias se negaram a responder. Outros pela carga excessiva de trabalho, declararam não ter tempo.

Diante disso, procurou-se atingir a área administrativa, que devido onde era mais fácil o contato tendo em vista que aplicador compartilhava do mesmo ambiente de trabalho.

5.3 SUGESTÃO PARA PESQUISAS FUTURAS

1. Aplicação da pesquisa com abordagem qualitativa para que se possível, tenhamos uma visão mais abrangente dos entrevistados.
2. Aplicação da pesquisa com os cargos de chefia a fim de captar a percepção dos líderes. Tendo em vista que de durante a pesquisa ficou claro que os líderes acreditam que fazem uma boa gestão, divergindo da opinião dos colaboradores entrevistados.
3. Aplicação de uma pesquisa específica com o departamento de gestão de pessoas. Cujo intuito é entender qual a participação dele nesse ambiente.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA, Marília Nepomuceno et al. Características do estresse ocupacional em estagiários do curso de administração do estado do Ceará. **Pensamento & Realidade**, v. 35, n. 2, p. 105-120, 2020.
- ALMEIDA, Damiana Machado et al. Estresse Ocupacional e Relações de Gênero Entre Policiais Militares do Rio Grande do Sul. **Revista FSA**, v. 17, n. 11, 2020.
- BERNARDINO, Regina C.; BERNARDINO, Adriana Vasconcelos. Fatores estressores que influenciam na qualidade de vida, gerando danos à saúde do policial militar. **Revista Mosaico**, v. 9, n. 2, p. 02-09, 2018.
- CAMPOS, Françoise Magalhães et al. Estresse ocupacional e saúde mental no trabalho em saúde: desigualdades de gênero e raça. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 28, p. 579-589, 2020.
- CARLOTTO, Pedro Augusto Croce *et al.* Riscos Psicossociais Relacionados ao Trabalho: perspectivas teóricas e conceituais. **Revista Interamericana de Psicologia Ocupacional**, v. 37, n. 1, p. 52, 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- COIMBRA, Marli Aparecida Reis *et al.* Fatores associados ao estresse ocupacional e saúde de trabalhadores em área administrativa pública: revisão integrativa. **Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social**, v. 9, n. 4, 2021.
- DIAS, Cledinaldo Aparecido; SANTOS, Isabela Cardoso. Estresse no trabalho de profissionais terceirizados de uma instituição federal de ensino superior. **REA-Revista Eletrônica de Administração**, v. 19, n. 1, p. 188-207, 2020.
- DOLAN, Simon. **Estresse, auto-estima, saúde e trabalho**. / Simon L. Dolan; [tradução J. Simões; supervisão técnica Edson Ferreira] - Rio de Janeiro: Qualymark, 2006.
- FARIAS, Ítala Célly Bezerra *et al.* Um estudo sobre os fatores estressores: elaboração de um guia de boas práticas para redução do estresse dos profissionais de TI. **Revista UNIDA Científica**, v. 5, n. 2, 2021.
- FERREIRA, Mariana Silva Guimarães; ANDERSON, Maria Inez Padula. Sobrecarga de trabalho e estresse. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, v. 15, n. 42, p. 2188-2188, 2020.
- FLEIG, Raquel; DO NASCIMENTO, Iramar Baptistella. Estresse no ambiente ocupacional: fundamentos sobre causas e consequências para síndromes metabólicas. **Interfaces Científicas-Saúde e Ambiente**, v. 6, n. 2, p. 73-84, 2018.
- GARCIA, Átala Lotti *et al.* Estresse ocupacional na mídia impressa: uma perspectiva de Christophe Dejourns. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, 2019.
- GIL, Antonio Carlos et al. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

HONORATO, Antonio Edson Oliveira; OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barra. Mensuração do nível de estresse ocupacional percebido por atendentes de telemarketing de um contact center. **Revista Gestão em Análise**, v. 9, n. 3, p. 192-206, 2020.

KAHN, Howard; COOPER, Cary L. Anxiety associated with money market dealers—sex and cultural differences. **Anxiety, stress, and coping**, v. 5, n. 1, p. 21-40, 1992.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997. LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Como enfrentar o stress**. 4 ed. São Paulo: Ícone; Campinas: Unicamp, 2002.

DE LIMA, Suiane dos Santos Fialho; DOLABELA, Maria Fâni. Estratégias usadas para a prevenção e tratamento da Síndrome de Burnout. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 5, p. e11110514500-e11110514500, 2021.

MIGUEZ, Vitor de Almeida; BRAGA, Jacqueline Ramos Machado. Estresse, síndrome de Burnout e suas implicações na saúde docente. **Revista Thema**, v. 15, n. 2, p. 704-716, 2018.

MONTALVÃO, Camila Ronchini; CORTEZ, Lucia Elaine Ranieri; GROSSI-MILANI, Rute. Síndrome de Burnout e condições psicossociais em docentes do ensino superior. **Acta Scientiarum. Human and Social Sciences**, v. 40, n. 3, p. 36437, 2018.

PAIVA, Kely Cesar de Martins *et al.* Estresse Ocupacional e Síndrome de Burnout: Estudo em uma Indústria do Estado de Minas Gerais. **Revista FSA**, v. 16, n. 2, 2019.

PUENTE-PALACIOS, Katia Elizabeth; PACHECO, Érica Augusta; SEVERINO, Aline Fernandes. Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 37-48, abr. 2013.

ROCHA, Wisla Alves *et al.* Estresse no ambiente universitário: explanações sobre causas e implicações para o surgimento de distúrbios psíquicos menores em estudantes do curso de Enfermagem. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE**, v. 5, n. 3, p. 41, 2019.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 20, p. 73-81, 2010.

SANTOS, Catilira Goncalves; SAMPAIO, Leonardo Costa. Qualidade de Vida no Trabalho dos Analistas de Crédito Bancário em Vitória da Conquista/BA. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 12, n. 42, p. 600-610, 2018.

SANTOS, Fernando Braga dos *et al.* Estresse ocupacional e engajamento no trabalho entre policiais militares. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 5987-5996, 2021.

SELYE, Hans. Confusion and controversy in the stress field. **Journal of human stress**, v. 1, n. 2, p. 37-44, 1975.

SILVA, Rodrigo Marques da; GOULART, Carolina Tonini; GUIDO, Laura de Azevedo. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, v. 7, n. 2, p. 148-156, 2018.

SILVA, Gabriel de Nascimento. (Re) conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 12, n. 1, p. 51-61, 2019.

SIMONELLI, Laís. Estresse ocupacional e alternativas de intervenção: um estudo bibliométrico. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 3, p. e67932401-e67932401, 2020.

SOARES, Cleomar Antônio et al. O estresse e seus impactos no ambiente organizacional. **Anais dos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Evangélica de Goiás-UniEVANGÉLICA**, v. 5, n. 1, p. 28-54, 2021

TABOSA, Mirely Priscilla Oliveira; CORDEIRO, Adriana Tenório. Estresse ocupacional: análise do ambiente laboral de uma cooperativa de médicos de Pernambuco. **Revista de carreiras e pessoas**, v. 8, n. 2, 2018.

TAUBE, Michelle Engers; CARLOTTO, Mary Sandra. Diferenças de percepção de estressores de acordo com o tipo de rota no trabalho de caminhoneiros. **Aletheia**, v. 51, n. 1-2, p. 52-67, 2018.

TOMAZ, Henrique Cisne *et al.* Síndrome de Burnout e fatores associados em profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 24, p. e190634, 2020.

VIEIRA, Isabela; RUSSO, Jane Araújo. Burnout e estresse: entre medicalização e psicologização. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 29, p. e290206, 2019.

ZONATTO, V. C. S.; WEBER, A.; NASCIMENTO, J. C. Efeitos de participação orçamentária na assimetria de informação, estresse ocupacional e managerial performance. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 23, n. 1, p. 67-91, 2019.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Sociodemográfico

Não se aplica	1
Geralmente não é fonte de pressão	2
Fonte de pressão, porém fraca	3
Fonte moderada de pressão	4
Alta fonte de pressão	5

Questionamento

Não há cooperação entre os colegas de trabalho
Há sobrecarga de trabalho
Há comunicação interna não é adequada
Não há oportunidade de desenvolvimento pessoal
Descanso não adequado
Falta de um adequado plano de cargos, salários e carreira
O ambiente de trabalho é barulhento e desorganizado
A instituição não respeita as leis trabalhistas
As decisões gerenciais não são respeitadas (má gestão)
A alocação de trabalho não está de acordo com a formação (ambiguidade)
Seu salário não é adequado para função exercida (salário ruim)
Não há segurança para falar sobre insatisfações hierárquicas
As reuniões não são produtivas e livres de indisposições
O material disponibilizado não é adequado
Não é percebida a ausência de preconceito na instituição
Não há gozo real e periódico de férias
O plano de carreira não permite o crescimento meu profissional
Os projetos não são executados de forma solícita
Os gerentes não são solícitos as demandas dos liderados
Flexibilidade no horário de trabalho
Não há compartilhamento para execução das tarefas